

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

**Control interno en la empresa Taypikala Hotel
Cusco, periodo 2019**

Yesenia Champi Pompilla

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Contabilidad

Cusco, 2019

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mis maestros por brindarme la oportunidad de recibir sus conocimientos, al darme herramientas para poder defenderme durante mi vida profesional, así como darme los cimientos sólidos para una carrera profesional, que espero que sea dichosa.

A mis hermanos Gladys Champi y Alex Champi por apoyarme en todo momento y por estar siempre conmigo en los momentos felices y los no tanto.

A mis padres Lourdes Quisperroca y Donato Champi por darme la vida, y guiarme por el camino de la vida a través de sus enseñanzas y experiencias, gracias a ellos por transferirme sus conocimientos desde mi inicio de vida y que aún siguen impartiendo su conocimiento.

YESENIA CHAMPI POMPILLA

AGRADECIMIENTO

A mis maestros que supieron guiar mis pasos, y mostrarme el buen camino, apoyándome para no flaquear en los momentos más adversos, mostrando el camino más plausible para superar los escollos encontrados.

Dedico esta Tesis a mis maestros por brindarme la oportunidad de recibir sus conocimientos, al darme herramientas para poder defenderme durante mi vida profesional, así como darme los cimientos sólidos para una carrera profesional, que espero que sea dichosa.

Al profesor Mgt. Jose Carlos Human Cruz, por brindarnos sus conocimientos para poder formular de mejor manera y adecuada la investigación, así como su paciencia para poder guiarme de manera adecuada, en el camino de la investigación.

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE	iii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1. Delimitación de la investigación.....	1
1.1.1. Territorial	1
1.1.2. Temporal.....	1
1.1.3. Conceptual	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.3. Formulación del problema	2
1.3.1. Problema general.....	2
1.3.2. Problemas específicos.....	2
1.4. Objetivos de la investigación	3
1.4.1. Objetivo general	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.5.1. Justificación teórica.....	3
1.5.2. Justificación practica	4
CAPITULO II: MARCO TEORICO	5
2.2. Antecedentes de la investigación.....	5
2.2.1 Artículos científicos	5
2.2.2 Tesis nacionales e internacionales.....	5
2.3 Bases teóricas.....	9
2.3.1 Entorno de control	9
2.3.2 Control interno.....	10
2.3.3 Taypikala Hotel Cusco.....	50
ORGANIGRAMA GENERAL.....	56

2.4	Definición de términos básicos	57
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES		62
3.1	Hipótesis	62
3.1.1	Hipótesis general	62
3.1.2	Hipótesis específicas	62
3.2	Identificación de las variables	62
3.2.1	Variable	62
3.3	Operacionalización de las variables	63
CAPITULO IV: METODOLOGIA		64
4.1.	Enfoque de la investigación	64
4.2.	Tipo de investigación	64
4.3.	Nivel de investigación	64
4.4.	Métodos de investigación	64
4.4.1	Métodos generales	64
4.4.2	Métodos específicos	65
4.5.	Diseño de investigación	65
4.6.	Población y muestra	65
4.6.1	Población	65
4.6.2	Muestra	65
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.7.1	Técnicas	66
4.7.2	Instrumentos	66
CAPITULO V: RESULTADOS		67
5.1.	Descripción del trabajo de campo	67
5.2.	Presentación de resultados	67
Tabla 1: <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>		68
CAPITULO VI: DISCUSIÓN		98
5.3.	Discusión de los resultados	98
CONCLUSIONES		103
RECOMENDACIONES		106
REFERENCIAS		108
ANEXOS		110
A.	Matriz de consistencia	110
B.	Instrumento de recolección de datos	111

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS	111
C. Validación de instrumentos	113

Índice de tablas

Tabla 1 - <i>Distribución de los ítems del cuestionario</i>	68
Tabla 2 - <i>Control interno</i>	68
Tabla 3 - <i>Ambiente de control</i>	69
Tabla 4 - <i>¿En qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética?</i>	70
Tabla 5 - <i>¿En qué nivel cree usted que se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, en la empresa?</i>	71
Tabla 6 - <i>¿En qué nivel se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo en la empresa?</i>	72
Tabla 7 - <i>¿Qué nivel de inducción le brindaron respecto a las tareas y funciones de la empresa?...</i>	73
Tabla 8 - <i>¿En qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?</i>	74
Tabla 9 - <i>¿En qué nivel considera usted que se aplica el organigrama y estructura de la empresa?</i>	75
Tabla 10 - <i>¿En qué nivel se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa?</i>	76
Tabla 11 - <i>¿ En qué nivel el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y correspondes con la estructura organizacional autorizada?</i>	77
Tabla 12 - <i>Evaluacion de riesgo</i>	78
Tabla 13 - <i>¿En qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?</i>	79
Tabla 14 - <i>¿ En qué nivel considera usted que l aplicación del control interno asegura el logro de sus objetivos?</i>	80
Tabla 15 - <i>¿ Qué nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado?</i>	81
Tabla 16 - <i>¿ Qué nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado?</i>	82
Tabla 17 - <i>¿ En qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa?</i>	83
Tabla 18 - <i>¿ En qué nivel se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos?</i>	84
Tabla 19 - <i>Actividades de control</i>	85
Tabla 20 - <i>¿ En qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal?</i>	86
Tabla 21 - <i>¿ En qué nivel los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?</i>	87

Tabla 22 - ¿ En qué nivel cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización?.....	87
Tabla 23 - ¿ En qué nivel los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?.....	88
Tabla 24 - ¿ En qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?.....	89
Tabla 25 - ¿Informacion y comunicacion?.....	90
Tabla 26 - ¿ En qué nivel creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales?.....	91
Tabla 27 - ¿En qué nivel las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?.....	92
Tabla 28 - ¿ En qué nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?.....	92
Tabla 29 - ¿Actividades de supervision?.....	93
Tabla 30 - ¿ En qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal?..	94
Tabla 31 - ¿ En qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?.....	95
Tabla 32 - ¿ En qué nivel existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal?.....	96
Tabla 33 - ¿En qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas?.....	97

RESUMEN

La Propuesta del Control Interno para el Hotel Taypikala Cusco EIRL de la ciudad de Cusco, Provincia de Cusco, permitirá el mejoramiento de sus procesos administrativos, operativos, financieros y la toma de decisiones oportunas que permitan alcanzar los objetivos que persigue el Hotel, es así que el presente trabajo: **“CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019”**, realizo un estudio cuyo problema general es ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019? Siendo el objetivo general “Determinar el nivel de control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019”. El tipo de investigación básico-aplicada, el enfoque de la investigación cuantitativo, el diseño no experimental y el alcance descriptivo. La técnica utilizada fue la de encuesta y el instrumento cuestionario aplicado a una muestra por conveniencia. De la información recopilada se obtuvo los resultados que el nivel de control interno en la empresa es medio. Finalmente se concluye que los resultados de la investigación rechazan la hipótesis general, que el control interno es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.

Palabras Clave: Control interno, Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control, Información y comunicación y Actividades de supervisión.

ABSTRACT

The Internal Control Proposal for the Hotel Taypikala Cusco EIRL of the city of Cusco, Province of Cusco, will allow the improvement of its administrative, operational, financial processes and the taking of opportune decisions that allow to reach the objectives that the Hotel pursues. That the present work: “INTERNAL CONTROL IN THE COMPANY TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIOD 2019”, conducted a study whose general problem is What is the level of Internal Control in the service provider company Taypikala Hotel Cusco in the period 2019? The general objective being “Determine the level of internal control in the Taypikala Hotel Cusco Company in the 2019 period”. The type of basic-applied research, the quantitative research approach, the non-experimental design and the descriptive scope. The technique used was the survey and the questionnaire instrument applied to a sample for convenience. From the information collected, the results were obtained that the level of internal control in the company is medium. Finally, it is concluded that the results of the research reject the general hypothesis, that the internal control is adequate in the service provider Taypikala Hotel Cusco in the period 2019.

Keywords: Internal control, Control environment, Risk assessment, Control activities, Information and communication and Supervision activities.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo, se realizara con la finalidad de evaluar el Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Taypikala Hotel Cusco EIRL, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

Los Taypikala Hoteles Cusco prestadores de servicios turísticos deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa.

En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en esta se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

También con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico del turismo en Cusco, al lograr consolidar empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

El área de estudio de la empresa Taypikala Hotel Cusco EIRL. Está ubicado en la Calle Intikawarina n° 620, frente al colegio San Martín o tres cuadras de la Plaza de Armas.

1.1.2. Temporal

El periodo que comprende la investigación, corresponde mes de setiembre 2019.

1.1.3. Conceptual

La investigación comprende una variable: Control Interno.

1.2. Planteamiento del problema

La empresa Taypikala Hotel Cusco EIRL, no cuenta en la actualidad con una estructura orgánica adecuada, esto se debe a que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas con el control interno, no poseen plan de cuentas, registros y prácticas contables vigentes que garanticen la preparación de los Estados Financieros y certifique la adecuada administración y custodia de los recursos o activos de la entidad; esto ha generado que la dirección de la organización no haya logrado cumplir con los objetivos propuestos; y además asumió riesgos muy altos como registros errados en las diversas transacciones y el control deficiente de los activos, pasivos, ingresos y egresos.

El problema observado que analizaremos en esta investigación es “la ausencia de procesos de control interno de la empresa prestadora de Taypikala Hotel Cusco EIRL; identificando las causas que lo han originado y sus consecuencias o efectos producidos durante el proceso”.

Actualmente la empresa Taypikala Hotel Cusco EIRL, no cuenta con una adecuada información financiera, que permita conocer con razonabilidad los saldos de las cuentas de los estados financieros presentados a una fecha determinada, debido a inadecuadas prácticas contables, financieras y un control interno deficiente.

La estructura de la empresa Taypikala Hotel Cusco EIRL, cuenta con diferentes áreas como: Gerencia, Administracion, Contabilidad, Recepcion, Reservas, House Keeping, Mantenimiento, Cocineros, Meseros y Almacén, para mantener un orden y tener una buena segregación de funciones, demostrando eficiencia y productividad para llegar a los objetivos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en el Ambiente de Control en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Evaluación de Riesgos en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en las Actividades de Control en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?
- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Información y Comunicación en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?

- ¿Cuál es el nivel de Control Interno en las Actividades de Supervisión en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

- Determinar el nivel de control interno en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de Ambiente de Control en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Determinar el nivel de Evaluación de Riesgo en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Determinar el nivel de Actividades de Control en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Determinar el nivel de Información y Comunicación en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Determinar el nivel de Actividades de Supervisión en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Para llevar a cabo esta investigación se empleara teorías básicas sobre control interno que nos permita la eficiencia administrativa de las empresas del sector de servicios Taypikala Hotel Cusco EIRL. Es importante fomentar el conocimiento del control

interno en beneficio de la parte administrativa de esta empresa. A través de los resultados de la investigación pretendemos contribuir a la descripción de los factores positivos que ocasionan el control interno.

1.5.2. Justificación practica

Es trascendental debido que a partir de la presente, se describe el comportamiento de las variables en estudio, permitiendo relacionar entre el Control Interno y el Desempeño Laboral de los colaboradores en Taypikala Hotel Cusco EIRL.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1 Artículos científicos

Fernández, S., & Vásquez, F. (2014). El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013. Revista In Crescendo, 1(1), 89- 98. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/index>

2.2.2 Tesis nacionales e internacionales

Realizado una búsqueda de información respecto a estudios investigativos como Trabajos de grado y monografías entre otros reseñamos:

- **TESIS 1: Elaborado por:** Beltran Poma, Madelyn y Jamira Belzusarri Pérez, Katherine Stefany **Año:** 2015, **en su tesis titulada:** Control interno para la optimización de la gestión en las organizaciones no gubernamentales de la provincia de Huancayo. **Presentada en:** Universidad Nacional del Centro del Perú, **para optar:** el título profesional de Contador Público. **Objetivo general:** Determinar la incidencia del control interno en la optimización de las Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo. **Como se realizó la investigación:** para la investigación se usaron encuestas y entrevistas aplicadas a los directivos de las diferentes organizaciones no gubernamentales con el objetivo de obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación. Técnicas de procesamiento de datos como ordenamiento y clasificación, procesamiento manual y proceso computarizado con Excel e instrumentos como cuestionario en el que aplicaremos las preguntas cerradas. Fichas de resumen y textuales para procesamiento de información descriptiva y estadística. **Resultados obtenidos:**

Realizado el proceso de recolección de la información con los respectivos instrumentos de medición en los sujetos de la investigación que estuvo conformado por los trabajadores que forman parte de la Organizaciones no Gubernamentales situados en la Provincia de Huancayo. Procedimos a efectuar las encuestas conforme a la muestra seleccionada para ambas variables. Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras, medidas de tendencia central) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de independencia Chi Cuadrado para llevar a cabo la contratación de la hipótesis y determinamos utilizando la correlación de variables

Conclusión: Se determinó que los fundamentos de control interno permite el fortalecimiento la eficiencia de la gestión de las Organizaciones No Gubernamentales de la Provincia de Huancayo en **0.535770666**, esto es; cuando los fundamentos del control interno se desarrolle de manera objetiva; observando en forma crítica, sí se ha respetado los criterios para la ejecución de los recursos y que las deficiencias encontradas sean tomadas en cuenta al momento de la planificación de las actividades con la finalidad de ser superadas. **Relación con el presente trabajo:** del trabajo revisado se pudo observar que el control interno tiene un papel importante en el control de la entidad y la eficiencia de la gestión. (Beltran Poma & Jamira Belzusarri Pérez, 2015)

- **TESIS 2: Elaborado por:** Herbas Lordan, Noemi Ruth y Pérez Obregón, Liz del Rocío **Año:** 2015, **en su tesis titulada:** El control interno en la eficiencia del personal de Cáritas de la Región Junín. **Presentada en:** Universidad Nacional del Centro del Perú, **para optar:** el título profesional de Contador Público. **Objetivo general:** Determinar de qué manera influye el control interno en la eficiencia del personal de

Cáritas de la región Junín. **Como se realizó la investigación:** el estudio es a través del análisis documentario y la encuesta, los instrumentos fueron dos cuestionarios construido en base a la revisión bibliográfica, con la finalidad para la investigación se usaron encuestas y entrevistas aplicadas a los directivos de las diferentes organizaciones no gubernamentales como Caritas en relación a su personal, con el objetivo de obtener información sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Resultados obtenidos: Los resultados obtenidos de las preguntas planteadas para esta variable evidencian que Caritas Región Junín, no tiene en cuenta los componentes de control interno. Ambiente de Control Se refleja que no hay un plan de organizacional, reglamentos, desinterés al conocer el ambiente de control, desconocimiento de las políticas y objetivos. Evaluación de riesgos, se determina como riesgo a la acción que afecta en el cumplimiento de los objetivos. Actividades de control, de acuerdo al cuestionario realizado se determina que en Cáritas de la Región Junín, tiene documentación incompleta e inoportuna del seguimiento de las actividades realizadas por los trabajadores y de las transacciones realizadas. Información y comunicación, las instituciones encuestadas la información no utilizan medios de comunicación y que los sistemas de información que cuenta la institución no admiten actualizaciones y/o cambios. Supervisión, los resultados revelan que Caritas de la Región Junín controlan y supervisan las actividades asignadas al personal comercial pero no hay ningún monitoreo continuo a las actividades por la gerencia a jefe de unidades o secciones. **Conclusión:** Las instituciones de Caritas de la Región Junín, no están alcanzando la eficiencia del personal, debido a que necesitan una herramienta sistemática que regule y mejore el desempeño de las actividades dentro de la empresa, como es el control interno; por ello se confirma que el control

interno ejerce una influencia de manera directa sobre la eficiencia del personal de caritas de la Región Junín. **Relación con el presente trabajo:** de la presente investigación podemos comprender que el control interno es un proceso indispensable para el adecuado logro de objetivos, además de tener una relación directa con los trabajadores de la institución. (Herbas Lordan & Pérez Obregón, 2015)

- **TESIS 3: Elaborado por:** Fatjó Gomez Pedro **Año:** 2001, **en su artículo científico titulado:** La contabilidad de una institución eclesiástica desde la perspectiva del historiador económico. **Presentada en:** Universidad Autónoma de Barcelona, **Objetivo general:** presentar reflexiones sobre la iglesia considerada como una institución económica y plantear las practicas organizativas que derivan del ejercicio histórico de la iglesia. **Como se realizó el artículo:** para la investigación se usaron información financiera y contable de la institución eclesiástica, así como documentos históricos que se relacionan en la catedral de Barcelona durante el siglo XVII. **Resultados obtenidos:** el resultado es centrar la atención en la utilización de las contabilidades eclesiásticas como fuentes históricas y mostrar algunas de las posibilidades de explotación cualitativa que puedan presentar. **Conclusión:** Se determina que la contabilidad eclesiástica es amplia y llena de historia identificando rastros de co0ntabilidad en la catedral desde Barcelona que hace referencia a sus características técnicas particulares. **Relación con el presente trabajo:** del trabajo revisado se pudo observar que la contabilidad tiene un papel importante en el control de una entidad eclesiástica y es el principal y es el principal motor para una buena administración de gestión que trasciende épocas e historia. (Fatjó Gomez, 2001)
- **TESIS 4: Elaborado por:** Villaluenga de García Susana **Año:** 2005, **en su revista científica titulada:** La Primera Muestra de Contabilidad por partida doble en la

catedral de Toledo. **Presentada en:** Universidad de Castilla- La Mancha, **Objetivo general:** estudiar a la que en el siglo XVI fue considerada la sede más rica de la cristiandad después de Roma, la Catedral de Toledo. Su elevado estatus pudo ser una cuestión significativa para influir en el proceso de desarrollo de su sistema de gestión y en la adopción de prácticas contables. **Como se realizó la revista:** para la investigación se usaron registros financieros y contables de la institución eclesiástica de Toledo. **Resultados obtenidos:** dentro de la catedral existirían beneficiados con aptitudes para dar solución a cualquier cuestión económica, más concretamente, uno de ellos, el racionero Gutierre Hurtado, fue el autor de la primera muestra de contabilidad por partida doble en la catedral de Toledo y la Primera muestra conocida, hoy por hoy, en el mundo para una entidad eclesiástica. **Conclusión:** se da por concluido las cuestiones técnicas relativas al contenido y sistema de apuntación de la primera muestra contable por partida doble en la catedral de Toledo el manual y mayor de Gutierre Hurtado. **Relación con el presente trabajo:** del trabajo revisado se pudo observar que la contabilidad a pesar del tiempo sigue mejorando la gestión de una entidad y llevando el orden de libros y registros se aclara las preguntas de una organización por partida doble. (Villaluenga de García, 2005)

2.3 Bases teóricas

2.3.1 Entorno de control

En el entorno de control se podría incluir otros conceptos que la definición del coso incluye como elementos separados, pero que, desde un punto de vista más global, bien podría entenderse del entorno general de control de una organización como son:

- La evaluación de riesgos

- La información y comunicación
- Las actividades de seguimiento

(Barquero, 2013)

2.3.2 Control interno

2.3.2.1 Definiciones

- “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. (Estupiñán Gaitán, 2015)

El control interno puede ser abordado mediante dos criterios: como un plan y un proceso en una organización.

- El control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)
- El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección. Si desgranamos esta definición podemos observar unos medios:

1. Plan de organización

2. Conjunto de métodos y procedimientos

(Barquero, 2013)

- El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías.
 - a. Efectividad y eficiencia en las operaciones.
 - b. Confiabilidad de la información financiera.
 - c. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

(Blanco, 2013)

- El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el logro de los objetivos en las siguientes categorías:
 - a. **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los objetivos de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de recursos.
 - b. **Confiabilidad de la información financiera:** Se relaciona con la preparación de estados financieros publicados, confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, informadas públicamente.

- c. **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** Se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.
- d. **Salvaguarda de activos:** Se refiere a activos que no son propiedad del ente (si son propiedad del ente, este los incluye en sus estados financieros) pero por los cuales el ente tiene que responder y destinar recursos propios para su protección.

(Blanco, 2013)

- Control interno consiste en políticas y procedimientos diseñados para una seguridad razonable a la administración de que la compañía va a con sus objetivos y metas. A esas políticas y procedimientos a menudo se les denomina controles, y en conjunto, estas comprenden el control interno de la entidad. Por lo general, la administración cuenta con tres objetivos amplios para el diseño de un sistema de control interno efectivo:
 - a. **Confiabilidad de informes financieros:** la administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.
 - b. **Eficiencia y eficacia de las operaciones:** los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

- c. **Cumplimiento de leyes y reglamentos:** Se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes o reglamentaciones. Algunas solo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y fraude.

(Arens, 2007)

2.3.2.2 Como ha evolucionado el control interno

Insiste en que el control interno no siempre ha sido igual. Ha cambiado en la medida en que se han transformado los mercados (el entorno) y las estructuras organizacionales (el interior). Incluso su ubicación se ha ido modificando. Y también las metodologías con las cuales opera. Con claridad se diferencian las tres generaciones del control interno, se señala cuáles son las mejores prácticas en el presente y qué se vislumbra en el próximo futuro. Se analiza cómo se ha ido ampliando el alcance, ascendiendo en la escala organizacional y las transformaciones en las metodologías que se usan en la aplicación práctica. (Blanco, 2013)

2.3.2.3 Control interno basado en principios

El control interno a partir de un enfoque de procesos: sus objetivos (principios), los roles y procesos asociados, su aporte a la generación de valor para el cliente y la agregación de valor para el accionista (propietario), así como los trasfondos teóricos que le dan respaldo. Ciertamente se trata de una aproximación que pretende ayudarle al lector a entender los elementos que están siendo acogidos prácticamente de manera universal

tanto para la justificación teórica como para la implementación práctica del control interno. (Blanco, 2013)

2.3.2.4 Objetivos del control interno

El control interno tiene como principales objetivos: lograr las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas.

- Mantenerse informado de la situación de la empresa
- Coordinar sus funciones
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas

(Estupiñán Gaitán R. , 2015)

2.3.2.5 Clasificación del control interno

2.3.2.5.1 Control administrativo

Según Estupiñán (2009) afirma:

El sistema de control interno administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo de:

- Mantenerse informado de la información de la empresa;
- Coordinar sus funciones;
- Asegurarse de que se están cumpliendo los objetivos;

- Mantener una ejecutoria eficiente;
- Determinar si la empresa está laborando mediante las políticas establecidas.

Lo que busca el sistema de control interno administrativo es implementar una serie de procedimientos para tener en orden toda la situación interna de la empresa operacionalmente y contablemente para comprobar si lo que se está haciendo está bien con el fin de alcanzar los objetivos que se han planteado.

2.3.2.5.2 Control contable

Según Estupiñán (2009) afirma:

Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren: oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista este contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.

El control interno contable surge por el control interno administrativo, que buscan el mismo fin, pero enfocándose más en el área financiera, en la preparación de los estados financieros y todos los procesos contables, para mantener un orden en la situación económica de la empresa.

2.3.2.6 Enfoques de control interno

2.3.2.6.1 Enfoque tradicional de control interno

El enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- Personal: el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Supervisión: Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico. (Estupiñán Gaitán, 2015)

Por otro lado, en la segunda generación enfoque tradicional, se desarrolló con mucha fuerza las oficinas, las jefaturas y los comités, así como los manuales y procedimientos de operación a través de roles como: el rol de ejecución y el rol de evaluación. (Blanco, 2013)

2.3.2.6.2 Enfoque contemporáneo de control interno

El enfoque contemporáneo “Modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento. (Estupiñán Gaitán R. , 2015)

Actualmente el control interno centra esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo que garantiza la eficiencia. Dentro de este contexto, las empresas ahora han modificado sus controles, esquematizando su evaluación y conclusiones más en el riesgo de control que en los

procedimientos, sabiendo lograr una adecuada estructura de control interno de la organización. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)

El COSO es el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información. (Santa Cruz Marín, 2014)

2.3.2.7 Modelo de control interno COSO

2.3.2.7.1 Concepto

El modelo COSO es más que un conjunto de procedimientos de control, se trata más bien de un marco que considera la tarea de un control interno de una empresa como un fenómeno complejo y dinámico. (Diego, 2011)

El COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Asimismo, el presente modelo brinda un plan estratégico que incide esencialmente en los resultados de la gestión. Fonseca Luna, O. (2011). Sistemas de control interno para las organizaciones. Lima: Instituto de Investigación de Accountability y Control. (Fonseca Luna, 2011)

2.3.2.7.2 Objetivos

Los objetivos primordiales del modelo COSO son: integrar diversos conceptos del control interno y ser la base para evaluar los sistemas de control interno en las entidades.

De esta manera, el modelo COSO fue creado con la finalidad de conceptualizar el control interno, principalmente para la emisión de información financiera. (Lara, 2012)

- **OBJETIVOS OPERATIVOS.** - Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
- **OBJETIVOS DE INFORMACIÓN.** - Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **OBJETIVOS DE CUMPLIMIENTO.** - Hacen referencia a cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

(Meléndez Torres, 2016)

2.3.2.8 Componentes y principios del Sistema de control Interno

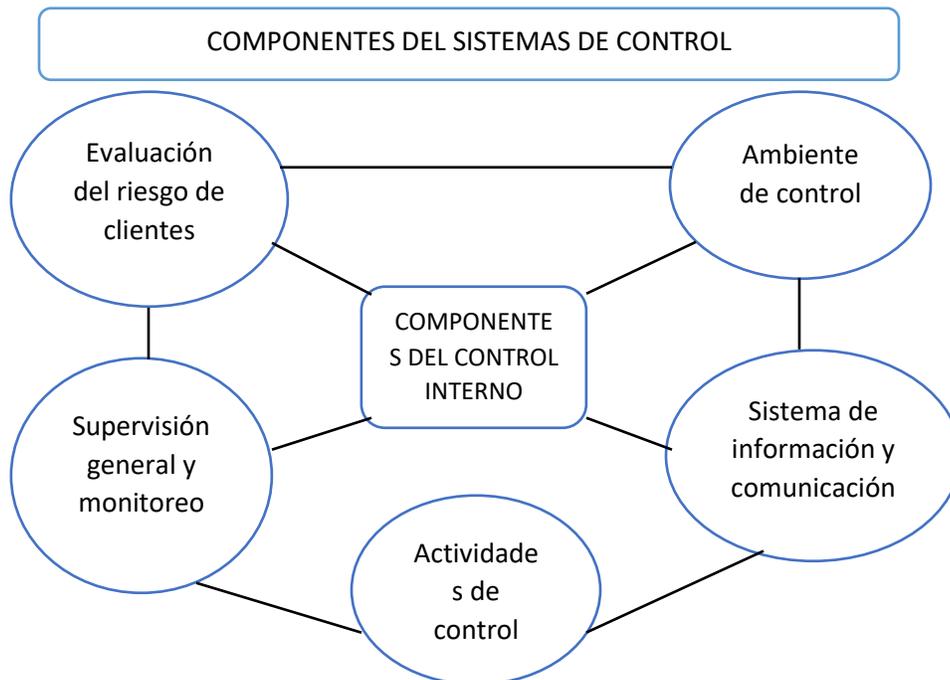
El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento.

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un

componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

De esta manera, el control interno difiere por ente y tamaño y por sus culturas y filosofías de administración. Así, mientras todas las entidades necesitan de cada uno de los componentes para mantener el control sobre sus actividades, el sistema de control interno de una entidad generalmente se percibirá muy diferente al de otra.



NIVELES DE EFECTIVIDAD

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversa forma en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo. El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos, respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observen las leyes y los reglamentos aplicables.

Dado que el control interno es un proceso, su efectividad es un estado o condición del mismo en un punto en el tiempo. ”. (Estupiñan Gaitan, 2015)

2.3.2.8.1 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.

En esencia, 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. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control.

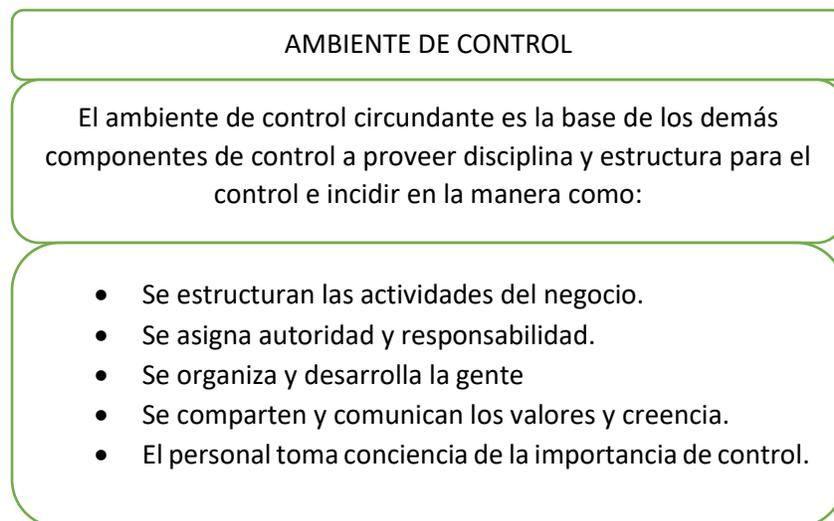
(Estupiñán Gaitán R. , 2015)

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que

permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. (Contraloría General de la República, 2014)

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.



- Integridad y valores éticos. Tienen como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento.
- Es importante tener en cuenta la forma en que son comunicados y fortalecidos estos valores éticos y de conducta. La participación de la alta administración es clave en este asunto, ya que su presencia dominante fija pautas a través de su ejemplo. La gente imita a sus líderes.
- Debe tenerse cuidado con aquellos factores que pueden inducir a conductas adversas a los valores éticos como pueden ser: controles débiles o inexistencia de ellos, alta

descentralización sin el respaldo del control requerido, debilidad de la función de auditoría, inexistencia o inadecuadas sanciones para quienes actúan inapropiadamente.

- Competencia. Son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir adecuadamente sus tareas.
- Junta Directiva. Consejo de Administración y/o comité de auditoría. Debido a que estos órganos fijan los criterios que perfilan el ambiente de control, es determinante que sus miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromisos necesarios para tomar las acciones adecuadas e interactúen con los auditores internos y externos.
- Filosofía administrativa y estilo de operación. Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, el procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros. Otros elementos que influyen en el ambiente de control son: estructura organizativa, delegación de autoridad y de responsabilidad y políticas y prácticas del recurso humano.

FACTORES DE AMBIENTE DE CONTROL

- La integridad y los valores éticos
- El compromiso a ser competente
- Las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría
- La mentalidad y estilo de operación de la gerencia
- La estructura de la organización
- La asignación de autoridad y responsabilidades
- Las políticas y prácticas de recursos humanos

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa. (Estupiñan Gaitan, 2015)

- **Principio 1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos**

Este principio hace referencia a una entidad que desarrolla y utiliza un código formal o códigos de conducta y otras políticas para comunicar normas de conducta éticas y morales adecuadas y hacer frente a conflictos de interés, pagos indebidos, uso adecuado de los recursos, actividades políticas, aceptación de regalos o donaciones

Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Existe un clima ético que contribuye a la efectividad de las políticas de la entidad.
- ii. Los titulares y la alta gerencia/directivos juegan un papel clave en la cultura organizacional íntegra y ética. Ante un indicio de conducta inapropiada se toman medida apropiadas rápidas.
- iii. Se transmite mensajes éticos a través del ejemplo.
- iv. Ante un evento no ético, todos los servidores públicos saben cómo actuar y conocen los canales.
- v. Existe presión de grupo para motivar comportamientos apropiados.
- vi. La supervisión está presente en el diseño, implementación y desarrollo del sistema de Control Interno.

- **Principio 2. Independencia de la supervisión del Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad donde existe independencia entre el que supervisa el Control Interno de aquel que lo desarrolla e implementa. La independencia como un concepto general, se relaciona con las características de libertad, de autonomía, de capacidad para tomar decisiones y realizar o no las acciones que se considere apropiadas. En ese sentido, los titulares de las entidades deben promover la independencia de la supervisión del Control Interno mediante la

conformación de juntas especiales o comités de Control Interno a los cuales delegar autonomía e independencia para la función de supervisión. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. La administración identifica la responsabilidad de supervisión en relación con las expectativas y necesidades establecidas.
- ii. La supervisión se lleva a cabo a través de la aplicación de conocimientos y habilidades especializados.
- iii. La evaluación y la toma de decisiones son independientes de la administración.

- **Principio 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos**

Este principio hace referencia a una entidad donde el titular o encargado, apoyándose en el juicio externo o especializado de ser necesario, establece estructuras, líneas de reporte y autoridad y responsabilidades apropiadas para la consecución de los objetivos a todo nivel dentro de la institución. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se considera toda la estructura de la entidad.
- ii. Se establece líneas de reporte (quién reporta a quién).
- iii. Se define, asigna y limita las responsabilidades.
- iv. Se cuenta con puestos de trabajo alineados a objetivos específicos de la entidad.

- **Principio 4. Competencia profesional**

Este principio hace referencia a una entidad que demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener individuos competentes alineados con sus objetivos. La conducción y tratamiento del personal de la entidad es justa y equitativa, se comunica claramente lo que se espera del personal, así como las sanciones que ocasionan los incumplimientos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se define y actualiza las tareas específicas requeridas para cada puesto de trabajo, así como los requisitos de calificaciones mínimas que debe poseer el que la ocupe.
- ii. Se desarrolla procesos de selección orientados a garantizar la atracción, desarrollo y retención de profesionales competentes para el sector público.
- iii. Se evalúa periódicamente los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias para realizar el trabajo.
- iv. Se desarrolla actividades para capacitar a los empleados para el mejor desempeño de sus tareas.

- **Principio 5. Responsable del Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del Control Interno para la consecución de los objetivos. La entidad debe disponer de un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos, así como de la mejora del desempeño de la Entidad como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican

desviaciones en las metas trazadas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se define explícitamente modos de actuación para el funcionamiento permanente del Control Interno.
- ii. Se determina mecanismos para la evaluación periódica del Control Interno (esto incluye la evaluación de la eficacia, así como el costo-beneficio de los controles establecidos).
- iii. Se establece y evalúa medidas de desempeño, incentivos y sanciones en el cumplimiento de las funciones encargadas.

(Contraloría General de la República, 2014)

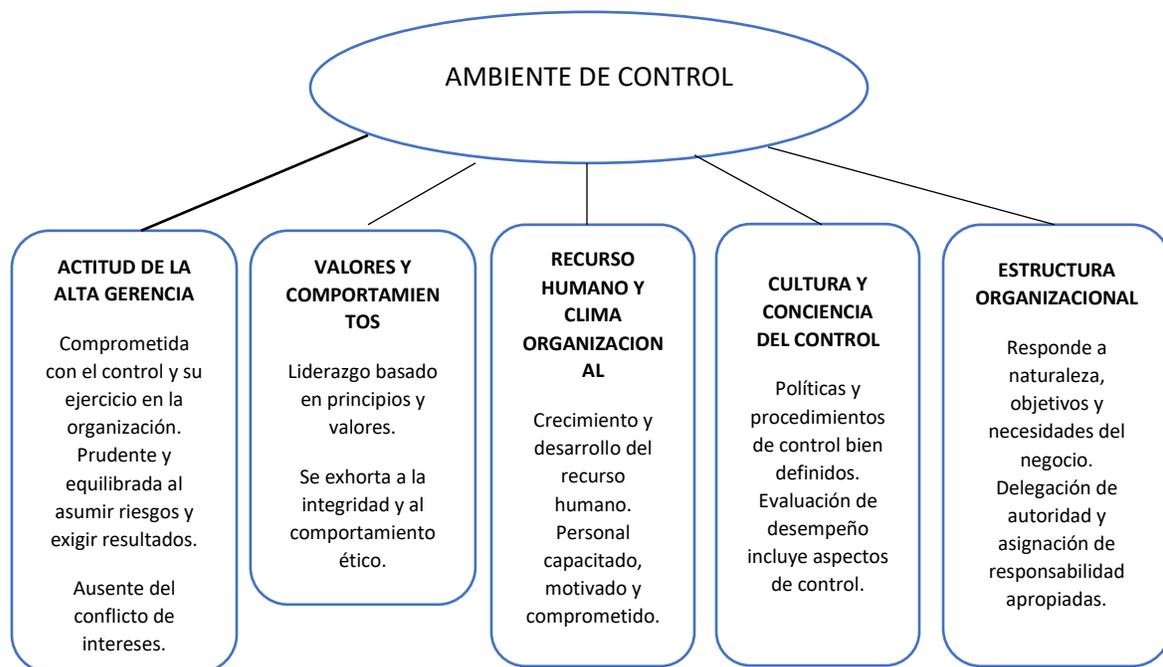
2.3.2.8.2 Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

La evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. (Estupiñán Gaitán R. , 2015)

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno. (Contraloría General de la República, 2014)

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.



La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos •

- Mantener ventaja ante la competencia •
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solidez financiera
- Mantener su crecimiento

Objetivos

La importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos y proporciona una base sólida para un control interno efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Una vez que tales factores han sido identificados, la gerencia tiene la responsabilidad de establecer criterios para medirlos y prevenir su posible ocurrencia a través de mecanismos de control e información, a fin de estar enfocando permanentemente tales factores críticos de éxito.

Las categorías de los objetivos son las siguientes:

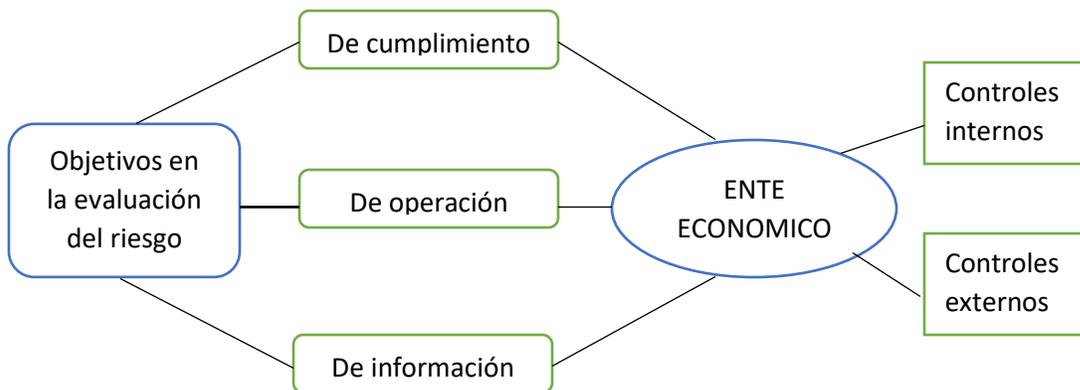
- Objetivos de cumplimiento. Están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos, así como también a las políticas emitidas por la administración.
- Objetivos de operación. Son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.
- Objetivos de la información financiera. Se refieren a la obtención de información financiera confiable.

En ocasiones la distinción entre otros tipos de objetivos es demasiado sutil, debido a que unos se trasladan o apoyan a otros.

El logro de los objetivos antes mencionados está sujeto a los siguientes eventos:

- Los controles internos efectivos proporcionan una garantía razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán logrados, debido a que están dentro del alcance de la administración.

- En relación con los objetivos de operación, la situación difiere de la anterior debido a que existen eventos fuera de control del ente o controles externos. Sin embargo, el propósito de los controles en esta categoría está dirigido a evaluar la consistencia e interrelación entre los objetivos y metas en los distintos niveles, la identificación de factores críticos de éxito y la manera en que se reporta el avance de los resultados y se implementan las acciones indispensables para corregir desviaciones.



Todas las entidades enfrentan riesgos y éstos deben ser evaluados.

Riesgos. El proceso mediante el cual se identifica, analizan y se manejan los riesgos que forman parte importante de un sistema de control efectivo.

Para ello la organización debe establecer un proceso suficientemente amplio que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior.

Desde luego los riesgos incluyen no sólo factores externos sino también internos; por ejemplo la interrupción de un sistema de procesamiento de información; calidad de personal; la capacidad o cambios en relación con las responsabilidades de la gerencia.

Los riesgos de actividades también deben ser identificados, ayudando con ello a administrar los riesgos en las áreas o funciones más importantes; las causas en este nivel pertenecen a un rango amplio que va desde lo obvio hasta lo complejo y con distintos grados de significación.

El análisis de riesgos y su proceso. Sin importar la metodología en particular, debe incluir entre otros aspectos los siguientes:

- La estimación de la importancia del riesgo y sus efectos.

- La evaluación de la probabilidad de ocurrencia.
- El establecimiento de acciones y controles necesarios.
- La evaluación periódica del proceso anterior. (Estupiñan Gaitan, 2015)

- **Principio 6. Objetivos claros**

Este principio hace referencia a una entidad que especifica sus objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se identifica aseveraciones de los estados financieros.
- ii. Se especifica los objetivos asociados a la información financiera u otro proceso determinado.
- iii. Se evalúa la materialidad.
- iv. Se revisa y actualiza el entendimiento de las normas y estándares aplicados. e. Se considera el cumplimiento de objetivos de acuerdo a las actividades de la entidad.

- **Principio 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos**

Este principio hace referencia a una entidad que identifica los riesgos que afectan el logro de sus objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. El principio se aplica a la entidad, pliego, unidad ejecutora, unidad de operación, así como los niveles funcionales.

- ii. Se analiza los factores de riesgo interno y externo y su impacto en el logro de los objetivos.
- iii. Se incorpora mecanismos efectivos de evaluación de riesgos para gestionarlos adecuadamente.
- iv. Se estima la importancia de los riesgos identificados. e. Se evalúa el riesgo y se determina su respuesta: aceptar, evitar, reducir o compartir.

- **Principio 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos**

Este principio hace referencia a una entidad que considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de sus objetivos. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se considera todo tipo de fraudes: fraude en el reporte, posible pérdida de activos y la corrupción resultante de las diversas formas de fraude y mala conducta.
- ii. Se evalúa incentivos y presiones que promueven la existencia de fraude.
- iii. Se evalúa la existencia de oportunidades que pueden estar promoviendo el fraude.
- iv. Se evalúa si el modo de gestión u otras actitudes pueden justificar acciones inapropiadas.

- **Principio 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se evalúa los cambios en el entorno externo que pueden afectar los objetivos de la entidad.
- ii. Se evalúa si los cambios en los modelos de gestión, políticos, institucionales o tecnológicos pueden afectar el cumplimiento de objetivos.

(Contraloría General de la República, 2014)

2.3.2.8.3 Actividades de control

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional.
(Betancur & Juan, 2007)

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.
(Núñez Hurtado, 2012)

Comprende políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos. El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. (Fonseca Luna, 2008)

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la salvaguarda de los recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

Actividades de control	
Políticas y procedimientos que se desarrollan a través de toda la organización y garantizan que las directrices de la gerencia se lleven a cabo y los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos Incluyen actividades preventivas, detectivas y correctivas tales como:	
• Aprobaciones y autorizaciones	• Análisis de registros de información
• Reconciliaciones	• Verificaciones
• Segregación de funciones	• Revisión de desempeños operacionales
• Salvaguarda de activos	• Seguridades físicas
• Indicadores de desempeño	• Revisiones de informes de actividades y desempeño
• Fianzas y seguros	• Controles sobre procesamiento de información

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos.

Tipos de controles					
Detectivos		Preventivos		Correctivos	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
<p>Diseñado para detectar hechos indeseables</p> <p>Detectan la manifestación/ocurrencia de un hecho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran • Ejerce una función de vigilancia • Actúan cuando se evaden los preventivos • No evitan las causas, las personas involucradas • Conscientes y obvios mide efectividad de controles preventivos • Mas costosos - pueden implicar correcciones 	<p>Diseñado para prevenir resultados indeseables</p> <p>Reducen la posibilidad de que se detecte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Están incorporados en los procesos de forma imperceptible • Pasivos contruidos dentro del sistema inconsciente • Guías que evitan que exista las causas • Impedimento a que algo suceda mal • Más barato. Evita costos de correcciones 	<p>Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable</p> <p>Corrigen las causas del riesgo que se detectan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma • Corrigen la evasión o falta de los preventivos • Ayuda a la investigación y corrección de causas • Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema • Mucho más costoso. • Implican correcciones y reprocesos.

Sistemas de información y comunicación

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Controles generales

Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen el control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico, administración de base de datos, contingencia y otros.

Controles generales	
Prestar atención a aquellos controles que:	
• Establecen un adecuado ambiente de control (conciencia, actitud, disciplina)	• Seguimiento de las desviaciones presupuestales.
• Influyen en la naturaleza o el carácter de los procedimientos de control sobre clases de transacciones o saldos significativos.	• Sistema para control de pagos a proveedores.
• Contribuyen al cumplimiento de los controles específicos.	• Contabilidad por áreas de responsabilidad.
• Políticas y procedimientos presupuestales.	• Presupuestos de inversiones de capital.
• Evaluación con base en control presupuestario.	• Seguros y fianzas.

(Estupiñan Gaitan, 2015)

- **Principio 10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos**

Este principio hace referencia a una entidad que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Este principio incluye las tareas y responsabilidades de autorización, aprobación registro y revisiones de las operaciones, transacciones, controles físicos, reconciliaciones, y hechos que deben ser asignados a personas diferentes a fin de reducir el riesgo de errores o acciones inapropiadas de fraude u otros. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Las actividades de control aseguran que la respuesta al riesgo que se realiza aborda y mitiga los riesgos.

- ii. Los controles de aplicación o controles de transacciones se han diseñado para responder a los riesgos en los procesos relevantes para el logro de los objetivos.
- iii. Las actividades de control se aplican en los distintos niveles de la entidad y los procedimientos de autorización, incluyendo los términos y condiciones, son documentados y claramente comunicados a los funcionarios y servidores.
- iv. Se ha establecido restricciones de acceso a las aplicaciones para los procesos importantes que utilizan tecnología de la información.
- v. Los controles de transacciones se han asignado a personas o unidades distintas y, donde dicha segregación no es posible, se ha desarrollado actividades de control alternativos.
- vi. Existen lineamientos, para el acceso, control, uso y disposición de los bienes y activos de la entidad.

- **Principio 11. Controles para Tecnologías de la Información y Comunicaciones para apoyar la consecución de los objetivos institucionales**

Este principio hace referencia a una entidad que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la información con el fin de apoyar la consecución de los objetivos. La información de la entidad es provista mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Las TIC abarcan datos, sistemas de información, tecnología asociada, instalaciones y personal. Las actividades de control de las TIC incluyen controles que garantizan el procesamiento

de la información para el cumplimiento misional y de los objetivos de la entidad, debiendo estar diseñados para prevenir, detectar y corregir errores e irregularidades mientras la información fluye a través de los sistemas. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se ha determinado la dependencia y la relación entre los procesos, los controles generales de la tecnología de la información y las actividades de control automatizadas.
- ii. Se ha diseñado, seleccionado e implementado las actividades de control sobre la infraestructura de tecnología para asegurar la integridad, exactitud y disponibilidad del procesamiento de TI.
- iii. Existe un plan formal de sistemas de la información en la entidad.
- iv. Existen controles generales que apoyen la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la infraestructura de TI.
- v. Existen controles de acceso y de modificación de la información que prevenga el uso no autorizado de la información para proteger los activos de la entidad de las amenazas externas y este procedimiento es apoyado por la segregación de funciones acorde con las responsabilidades.
- vi. Existe un plan de contingencia para evitar interrupciones en la operación del servicio.

- **Principio 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos**

Este principio hace referencia a una entidad que despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del Control Interno y los procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. Por tanto, la ejecución o modificación de los procesos actividades o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios en el rango de autoridad respectivo. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera.
- ii. Las instrucciones que se dan o imparten a los funcionarios de la entidad se hacen por escrito o por un medio que puede ser verificable y formalmente aceptado.
- iii. Se evalúa la ejecución de los procesos, actividades y tareas asegurándose que cumplan con los requisitos aplicables (jurídicos, técnicos y administrativos de origen interno y externo).
- iv. La entidad cuenta con mecanismos de evaluación de procesos, procedimientos, actividades y tareas y los actualiza cuando es necesario.
- v. Se ha establecido las políticas y procedimientos de responsabilidad y de rendición de cuentas.
- vi. Los cambios significativos han sido evaluados mediante una evaluación periódica de los riesgos de los procesos.

- vii. El personal competente y con autoridad suficiente desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención.
- viii. El personal responsable investiga y actúa sobre asuntos identificados como resultado de la ejecución de las actividades de control.

(Contraloría General de la República, 2014)

2.3.2.8.4 Información y comunicación

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades.

En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. (Cervantes Corona, 2009).

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos. La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno.

La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable.

Es conveniente considerar en esta parte las tecnologías que evolucionan en los sistemas de información y que también, en su momento, será necesario diseñar controles a través de ellas. Tal es el caso de internet, el procesamiento de imágenes, el intercambio electrónico de datos y hasta asuntos relacionados con los sistemas expertos. Conviene aclarar, al igual que los demás componentes, que las actividades de control, sus objetivos y responder a sus estructuras deben las necesidades específicas de cada organización. Sin embargo, la información contable tiene fronteras. Ni se puede usar para todo, ni se puede esperar todo de ella. Esto puede parecer evidente, pero hay quienes piensan que la información de los estados financieros pudiera ser suficiente para tomar decisiones acerca de una entidad.

Sistemas de información	
<ul style="list-style-type: none"> • Algunos sistemas apoyan iniciativas estratégicas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas en línea proveedor-cliente
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas en línea en los bancos 	<ul style="list-style-type: none"> • Otros sistemas están integrados con las operaciones y soportan todas las fases de la operación: <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de manufactura • Sistemas de inventario permanente

La conciliación eficaz permite transmitir mensajes que facilitan el cumplimiento de las responsabilidades y promueven el control.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Para todos los efectos, es preciso estar conscientes de que la contabilidad nos dice, en parte, lo que ocurrió pero no lo que va a suceder en el futuro.

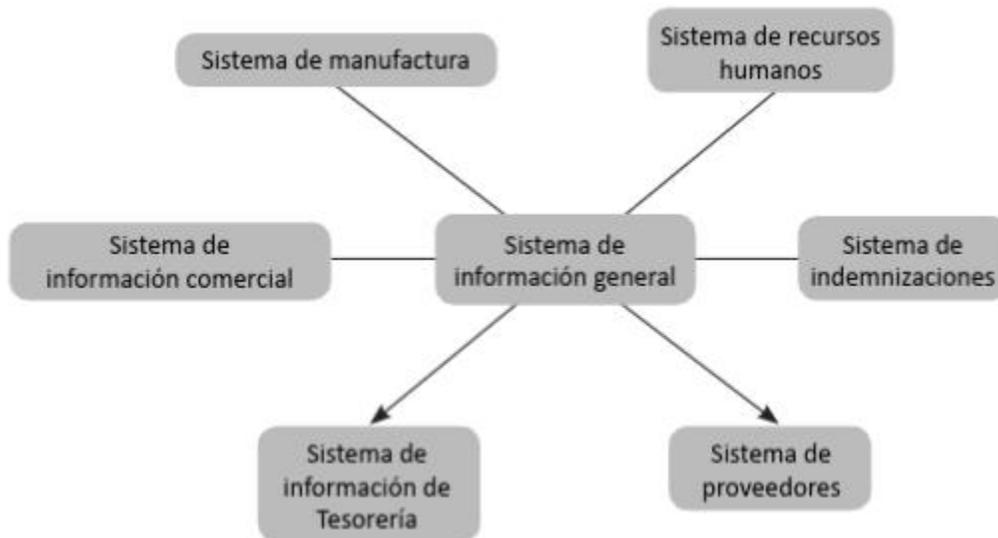
Por otro lado, en ocasiones la información no financiera constituye la base para la toma de decisiones, pero, igualmente resulta insuficiente para la adecuada conducción de una entidad.

La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control. También debe entender su propia participación en el sistema de control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Así mismo, debe contarse con los medios para comunicar información relevante hacia mandos superiores, así como entidades externas.

Los elementos que integran este componente, son entre otros:

La información generada internamente así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple distintos propósitos a diferentes niveles.

Sistema de información como herramienta de control **Sistemas de información según las necesidades del negocio**



Los sistemas integrados a la estructura. Los sistemas están integrados o entrelazados con las operaciones, Sin embargo, se observa una tendencia a que éstos se deben apoyar de manera contundente en la implantación de estrategias. Los sistemas de información, como elementos de control, estrechamente ligados a los procesos de planeación estratégica son un factor clave de éxito en muchas organizaciones.

Los sistemas integrados a las operaciones. Son medios efectivos para la realización de las actividades de la entidad.

Desde luego, el grado de complejidad varía según el caso, y se observa que cada día están más integrados con las estructuras o sistemas de organización.

La calidad de la información. Constituye un activo, un medio y hasta una ventaja competitiva en todas las organizaciones importantes, ya que está asociada a la capacidad gerencial de las entidades.

La información, para actuar como un medio efectivo de control, requiere de las siguientes características: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad. En lo anterior, se invierte una cantidad importante de recursos. En la medida que los sistemas de información apoyan las operaciones, se convierten en un mecanismo de control útil.

Elemento de información
Sistema de información
Información apoya iniciativas estratégicas Información apropiada para planificación y control Información útil para la toma de decisiones Información para corregir operaciones fuera de control Información para apoyo de operaciones Información sobre cambios en el entorno
Tipo de informes
Periodicidad
Usuarios
Utilización
Flexibilidad

La comunicación. A todos los niveles de la organización deben existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas. Los canales de comunicación con el exterior, son el medio a través del cual se obtiene o proporciona información relativa a clientes, proveedores, contratistas, entre otros. Así mismo, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad e inclusive sobre el funcionamiento de su sistema de control. (Estupiñan Gaitan, 2015)

- **Principio 13. Información de calidad para el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que obtiene/genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se dispone de un proceso para identificar la información requerida para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno y el logro de los objetivos de la entidad.
- ii. Se captura la información, se la procesa y se la reporta para la mejora del Control Interno.
- iii. Se produce información oportuna, actualizada, precisa, completa, accesible y verificable.
- iv. La información se revisa para determinar su relevancia en el apoyo de los componentes de Control Interno (considera los costos y beneficios).

- **Principio 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del Control Interno necesarios para apoyar el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Existe un proceso para comunicar a todo el personal acerca de su responsabilidad en el mejoramiento del Control Interno.
- ii. Existen canales de comunicación interna que favorecen la comunicación de fallas del Control Interno que impiden el cumplimiento apropiado de los objetivos de la entidad. Dichos canales aseguran la confiabilidad o confidencialidad, cuando sean necesarios.
- iii.

- **Principio 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica a terceras partes externas lo referente a los asuntos que afectan el funcionamiento del Control Interno. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. La entidad permite canales de comunicación con otras entidades del Estado, ciudadanos, proveedores, auditores externos, reguladores y otros para mejorar el Control Interno y los resultados de la entidad.
- ii. Las formas de comunicación consideran la oportunidad, los actores interesados y los requerimientos de naturaleza legal y regulatoria.

(Contraloría General de la República, 2014)

2.3.2.8.5 Actividades de supervisión

El monitoreo debe realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (Núñez Hurtado, 2012)

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando. (Contraloría General de la República, 2014)

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia.

La función de controlar		
Controlar se define como un proceso que compara lo ejecutado con lo programado.	Para establecer si hay desviaciones y adoptar las medidas correctivas que mantengan la acción dentro de los límites establecidos.	El propósito del control es tomar acción correctiva para asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tengan que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componentes y elementos de control.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Supervisión y evaluación sistemática de los componentes

La realización de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente. Los niveles de supervisión y gerencia juegan un papel importante al respecto, ya que ellos son quienes deben concluir si el sistema de control es efectivo o ha dejado de serlo, tomando las acciones de corrección o mejoramiento que el caso exige.

Componente información y comunicación



Evaluaciones independientes

Son indispensables para una valiosa información sobre la efectividad de los sistemas de control. La ventaja de este enfoque es que tales evaluaciones tienen carácter independiente, que se traduce en objetividad y que están dirigidas respectivamente a la efectividad de los controles y por adición a la evaluación de la efectividad de los procedimientos de supervisión y seguimiento del sistema de control.

Los objetivos, enfoque y frecuencia en las evaluaciones independientes de control varían en cada organización, dependiendo de las circunstancias específicas.

También se pueden combinar las actividades de supervisión y las evaluaciones independientes, buscando con ello maximizar las ventajas de ambas alternativas y minimizar sus debilidades.

¿Quién ejecuta la función de las evaluaciones de supervisión y seguimiento o monitoreo de los sistemas de control? Pueden ser ejecutadas por el personal encargado de sus propios controles (autoevaluación), por los auditores internos (durante la realización de sus actividades regulares), por revisores fiscales, auditores independientes y por especialistas de otros campos (construcción, ingeniería de procesos, telecomunicaciones, exploración), etc., cuando se requieran.

Metodología

La metodología de evaluación comprende desde cuestionarios y entrevistas hasta técnicas cuantitativas más complejas.

Supervisión y monitoreo
<p>Proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, que incluye alguna de las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Con buen criterio administrativo interno • Supervisiones independientes → Auditoría Externa • Auto evaluaciones → Revisiones de la Gerencia • Supervisión a través de la ejecución de operaciones <p>El resultado de la supervisión, en términos de hallazgos (deficiencias de control u oportunidades de mejoramiento del control), debe informarse a los niveles superiores - La gerencia, comités o junta directiva.</p>

Sin embargo, lo verdaderamente importante es la capacidad para entender las distintas actividades, componentes y elementos que integran un sistema de control, ya que de ello depende la calidad y profundidad de las evaluaciones. También es importante documentar las evaluaciones con el fin de lograr mayor utilidad de ellas. (Estupiñan Gaitan, 2015)

- **Principio 16. Evaluación para comprobar el Control Interno**

Este principio hace referencia a una entidad que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y/o periódicas para comprobar si los componentes de Control Interno están presentes y en operación. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se establece una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita definir el proceso de mejora.
- ii. Las evaluaciones al Control Interno están articuladas con los procesos más importantes de la entidad.

- iii. Los encargados de la evaluación tienen el conocimiento suficiente para comprender lo que están evaluando. d. Existen mecanismos que incorporan objetividad a la evaluación.

- **Principio 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.**

Este principio hace referencia a una entidad que comunica las deficiencias del Control Interno de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas, incluida la administración y alta dirección, según corresponda. Algunos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- i. Se comunica las deficiencias a los responsables y la adopción de medidas correctivas a la alta dirección, según corresponda.
- ii. Se implementa un procedimiento para el seguimiento de las medidas correctivas.

2.3.3 Taypikala Hotel Cusco

2.3.3.1 Reseña histórica

Taypikala Hotel Cusco - Hotel en Cusco – Perú

Está situado en un lugar tranquilo y acogedor, muy cerca del famoso Convento del Qorikancha o Templo del Sol, a tan solo tres cuadras de la Plaza de Armas (Huacaypatta) y de fácil acceso para el traslado de los turistas, cuenta con 20 trabajadores.

Misión "Promover un buen servicio al huésped con un trato personalizado para hacerlo sentir como en su propia casa, en un ambiente de tranquilidad y comodidad en la majestuosa capital del imperio Inka."

Visión "Lograr la preferencia y satisfacción de nuestros clientes, excediendo sus expectativas de un buen servicio."



INFORMACION

4.5 Excelente  1,066 opiniones

-  Ubicación
-  Limpieza
-  Servicio
-  Calidad/precio

 [Certificado de Excelencia](#)

¿Qué es el Certificado de Excelencia?

TripAdvisor les otorga el Certificado de Excelencia a los alojamientos, atracciones y restaurantes que consistentemente reciben excelentes opiniones de viajeros.

Todo el mundo necesita un sitio donde reposar cuando está cansado. Para aquellos que visiten Cuzco, Hotel Taypikala Cusco es una magnífica elección para descansar. Conocido por su ambiente con encanto y su proximidad a fantásticos restaurantes y atracciones, Hotel Taypikala Cusco te ayuda a disfrutar de lo mejor de Cuzco. Las habitaciones incluyen

televisor de pantalla plana, y es posible permanecer conectado, ya que hay wifi gratuito disponible, para que disfrutes de tu descanso con comodidad. Hotel Taypikala Cusco ofrece recepción abierta 24 horas, conserje y servicio de habitaciones. Además, como huésped de Hotel Taypikala Cusco, puedes disfrutar de desayuno incluido disponible allí mismo. Los huéspedes que lleguen en coche tienen acceso a aparcamiento público de pago cerca. Como está cerca de la mayoría de los puntos de referencia de Cuzco, como Iglesia De Santo Domingo (0,1 km) y Qorikancha (0,2 km), Hotel Taypikala Cusco es un fantástico destino para turistas. Mientras estés en Cuzco no dejes de probar demandados platos de costillas en Chicha por Gaston Acurio, Marcelo Batata Restaurant o Papachos. Lo mejor de todo es que Hotel Taypikala Cusco es una fantástica base desde la que conocer numerosas atracciones de Cuzco, como Museo de los Pueblos de Paucartambo, que es un museo de historia natural popular. Ya viajes por negocios, placer o ambos al mismo tiempo, Hotel Taypikala Cusco hará inolvidable tu visita a Cuzco.

Servicios del establecimiento

- Ascensor
- Asistencia turística y para la compra de entradas
- Atención multilingüe
- Año de construcción: 2007
- Baño privado
- Caja fuerte en la habitación
- Caja fuerte en la recepción
- Calefacción
- Centro de negocios 24 horas
- Conexión telefónica a Internet (*de pago*)
- Consigna de equipaje
- Cortinas opacas
- Decorada individualmente
- Desayuno gratis
- Edredón
- Establecimiento libre de humos
- Habitación accesible
- Jardín
- Lavandería
- Limpieza de habitaciones diaria
- Máquina expendedora
- No fumadores
- No hay camas supletorias disponibles
- No hay cunas disponibles (*bebés*)
- No se admiten mascotas
- Número de edificios o torres: 2
- Número de plantas: 3
- Número total de habitaciones: 54
- Periódicos gratis en el vestíbulo
- Portero o botones
- Productos de higiene personal gratis
- Recepción abierta las 24 horas
- Restaurante
- Ropa de cama de alta calidad
- Sala de ordenadores
- Secador de pelo
- Servicio de habitaciones (*horario limitado*)
- Servicio de tintorería/lavandería
- Televisión en las zonas comunes
- Televisión por satélite
- Televisor LED
- Tienda de recuerdos o quiosco
- Wifi (*gratis*)
- Wifi (*gratis*)

Características de la habitación

-  Habitaciones para no fumadores
-  Suites
-  Habitaciones para familias
-  Servicio de limpieza
-  Servicio a la habitación
-  Caja fuerte
-  TV pantalla plana

Es bueno saberlo

CATEGORÍA DEL HOTEL 



IDIOMAS QUE HABLA

Español, Inglés

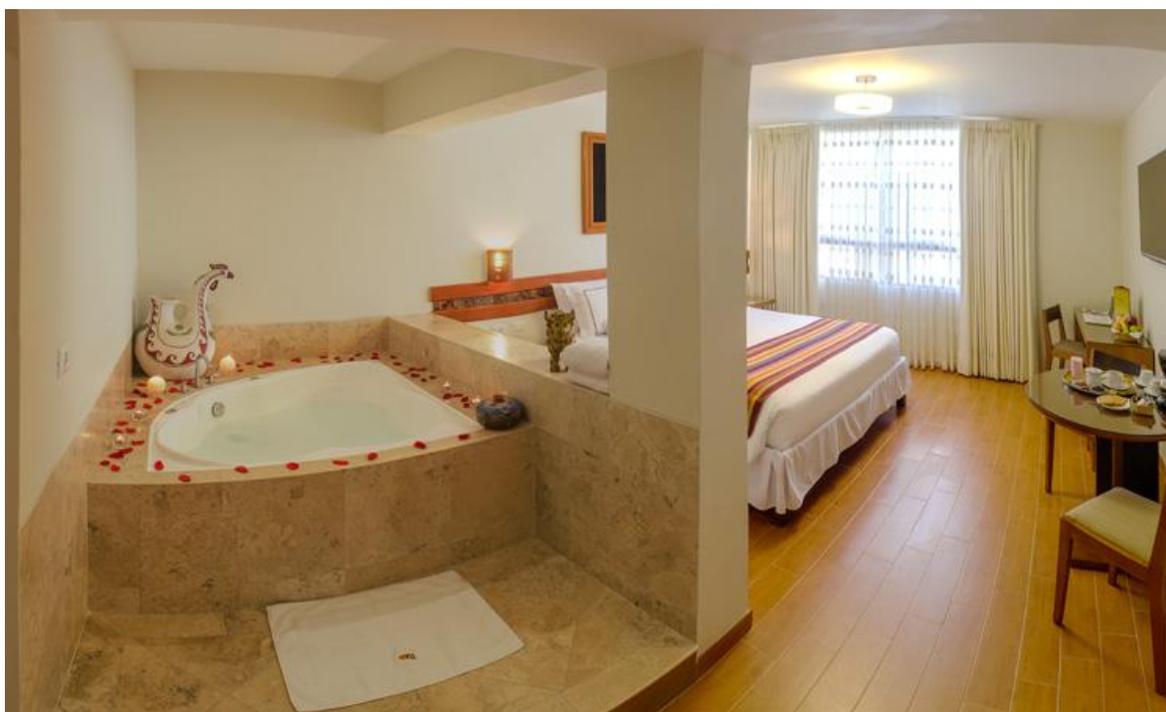
ESTILO DEL HOTEL

Gama media

Tranquilo



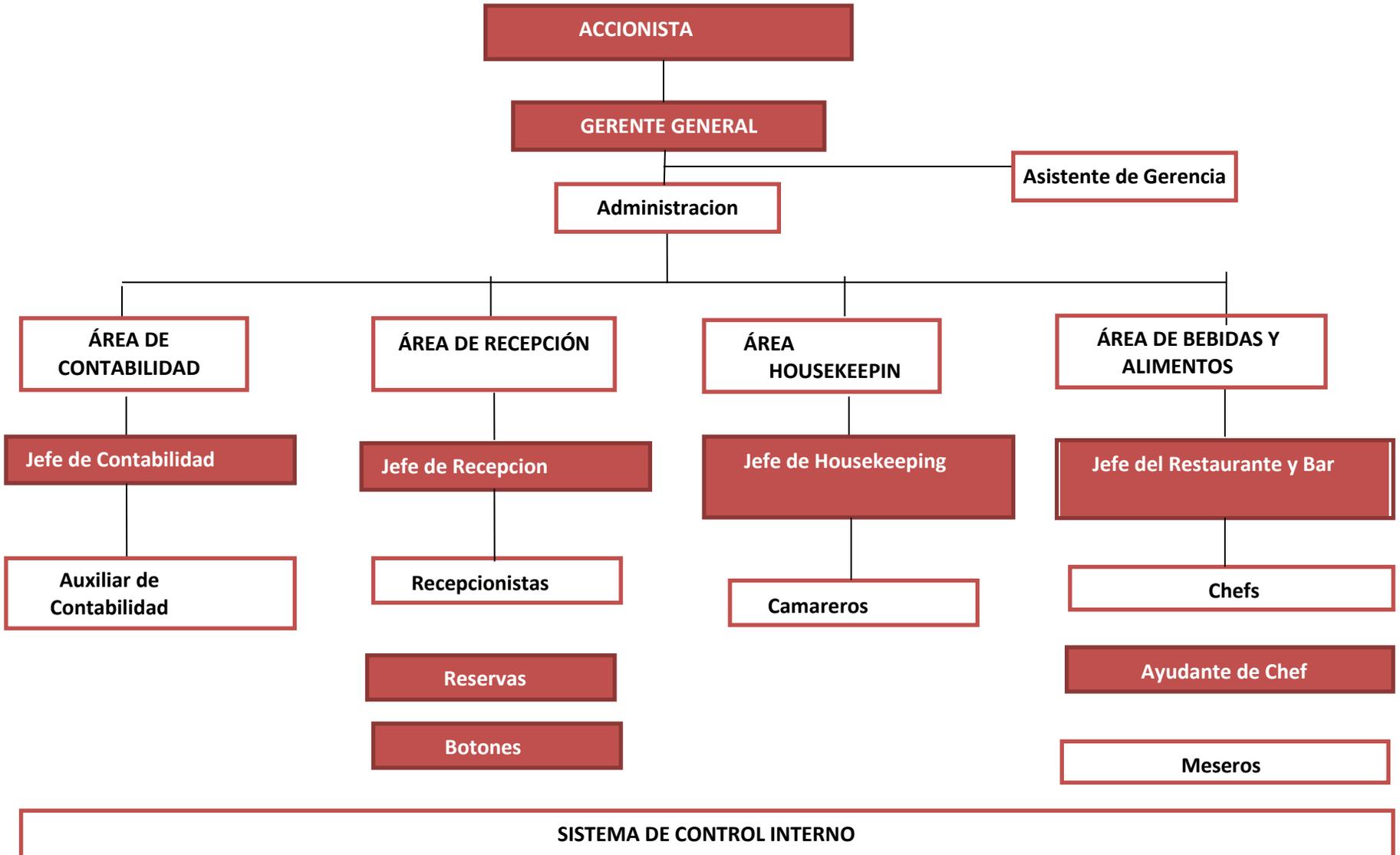
Contamos con xyz habitaciones especialmente acondicionadas para que usted se sienta cómodo y perciba todo el misticismo de nuestra zona. Todas nuestras habitaciones cuentan con calefacción, teléfono, caja fuerte, ducha, tinas, almohadas y frazadas extras. Además de contar con el servicio a la habitación y la asistencia de nuestro personal las 24 horas del día.



Ofrecemos una cocina peruana moderna rescatando lo mejor de nuestra región y productos nativos, con una nueva propuesta basada en los sabores de la sierra peruana, fusionados con lo mejor de la gastronomía internacional, creando así mistura de sabores y aromas para su paladar.



**ORGANIGRAMA GENERAL
TAYPIKALA HOTEL CUSCO EIRL**



2.4 Definición de términos básicos

- **Control Interno**

El control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna.

(Estupiñán Gaitán R. , Control interno y fraudes, 2006)

- **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.

En esencia, 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. (Estupiñán Gaitán & Estupiñán Gaitán, 2006)

- **Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

La evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. (Estupiñán Gaitán R. , 2015)

- **Actividades de control**

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. (Betancur & Juan, 2007)

- **Información y comunicación**

La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades.

En concordancia, es necesario que cada miembro de una organización conozca el rol que le corresponde desempeñar en su interior y que cuenten con información periódica y oportuna que requieren para orientar sus acciones. (Cervantes Corona, 2009).

- **Actividades de supervisión**

El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles.

Cada entidad debe monitorear el proceso total, y debe considerar como necesario hacer modificaciones. De esta manera, el sistema de control puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen (Núñez Hurtado, 2012)

- **Gasto**

Refiere a aquellos conceptos relacionados con la adquisición de bienes y servicios para su consumo, sea en el proceso de producción o para terceros, y relacionados con la actividad que la empresa realiza. (Amat Soldevila, 2004)

- **Inversión**

Parte del gasto que no se consume totalmente en el ejercicio y que permanece en la empresa para poder ser utilizada en futuros ejercicios. (Amat Soldevila, 2004)

- **Manual de funciones**

Documentación técnica que reúne las instrucciones, políticas y procedimientos para llevar a cabo las determinadas funciones de un puesto de trabajo dentro de una organización. (Universidad del Pacifico, 2017)

- **Plan de organización**

Es la definición de sus objetivos a corto y mediano plazo, que proveen un marco de acción para ayudar a la iniciativa encaminarse al logro de sus objetivos. Los planes deben ser documentos vivos los cuales se analizan periódicamente para asegurar que se estén cumpliendo y/o para ajustarse de acuerdo a elecciones aprendidas y nuevas oportunidades que surgen. (Junkin, 2007)

- **Políticas contables**

Representan los principios, bases, acuerdos, reglas y procedimientos específicos, que una entidad ha optado para la elaboración y presentación de su información financiera. (Mesén Figueroa, 2007)

- **Presupuesto**

Es un plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo y se expresa en términos monetarios. (Kolher, 2005)

- **Procedimientos contables**

Son todos aquellos procesos, secuencia de pasos e instructivos que utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza a empresa en sus libros de contabilidad. (Catacora Carpio, 1977)

- **Registros contables**

Son herramientas materiales que utiliza el proceso contable y que sirven para la acumulación permanente ordenada y sistemática de la información contable. (Zeman, Lemo, & Orellana)

- **Riesgo: Martínez (2001).** La combinación de frecuencia y probabilidad y las consecuencias de un acontecimiento peligroso específico. En este contexto, la probabilidad tendría que tener un periodo asociado, ya que las medidas de riesgos utilizadas toman la forma de consecuencia por unidad de tiempo.
- **Eficiencia: Rosenbert, (1997).** “Consiste en la medición de los esfuerzos que se requieren para alcanzar los objetivos”.
- **Eficacia: Rosenbert, (1997).** “Mide los resultados alcanzados en función de los objetivos que se han propuesto”.
- **Custodia:** El acceso a los recursos, activos, registros y comprobantes, debe estar protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas autorizadas, quienes están obligadas a rendir cuenta de su custodia y utilización.
- **Hotel:** El hotel o servicio hotelero, se define como el alojamiento temporal de una o un grupo de personas, por el cual pagan una cierta cantidad de dinero para habitar un inmueble que cumpla requisitos establecidos por un marco legal, en ello se incluye servicios adicionales de acuerdo o pedido del huésped, los servicios adicionales son: la alimentación, el internet, el cable, salas de entretenimiento y cultura, etc. El hotel

o servicios hoteleros mayormente abarca gran parte al alojamiento de turistas, de personas que no son de origen del lugar donde se encuentra ubicado el inmueble.

- **Gardey & Pérez. (2013)**, Alojamiento es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento. Por ejemplo: “Cuando lleguemos al pueblo, lo primero que haremos será buscar alojamiento para pasar la noche”.
- **Para Sandoval. (2012)**, La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. El hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje.

CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El control interno es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.

3.1.2 Hipótesis específicas

- El ambiente de control es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo periodo 2019.
- La evaluación de riesgos es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Las actividades de control es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- La información y comunicación es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.
- Las actividades de supervisión es adecuado en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.

3.2 Identificación de las variables

3.2.1 Variable

- **Variable 1**

Control Interno

3.3 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Control interno	El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñan Gaitan, 2015)	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. ✓ Ejerce responsabilidad de supervisión. ✓ Establece estructura, autoridad, y responsabilidad.
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica objetivos relevantes ✓ Identifica y analiza los riesgos ✓ Evalúa el riesgo de fraude
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona y desarrolla actividades de control ✓ Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología ✓ Se implementa a través de políticas y procedimientos
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica internamente ✓ Comunica externamente
		Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conduce evaluaciones continuas y/o independientes ✓ Evalúa y comunica deficiencias

CAPITULO IV: METODOLOGIA

4.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque Cuantitativo. Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2006) en el enfoque cuantitativo se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

4.2. Tipo de investigación

El tipo de la presente investigación es de naturaleza básica-aplicada. Según (Carrasco Diaz, 2009), menciona que una investigación es básica cuando solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes a cerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituyen teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.

4.3. Nivel de investigación

El alcance de la investigación es descriptivo; tiene como objetivo indagar las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Este procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos o situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc. y proporcionar su descripción (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

4.4. Métodos de investigación

4.4.1 Métodos generales

El método que se utilizó en el presente trabajo de investigación corresponde al método científico no experimental, porque se parte de la observación de un fenómeno, formulando un problema, para plantear una hipótesis y luego de un análisis no experimental se llega a un

resultado, todo este trabajo aplicado en un nivel de metodología descriptiva, ya que en este trabajo se describe el fenómeno de la corrupción.

4.4.2 Métodos específicos

Se utilizó el método comparativo, ya que se tiene la intención de encontrar la relación que puede tener la variable independiente con la variable dependiente, También se utilizará el método analítico porque se partirá de un todo para luego descomponerlo en partes que serán objetos de estudio, También se utilizará el razonamiento riguroso bajo un criterio de observación empírica.

4.5. Diseño de investigación

La investigación es de diseño No experimental. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p. 152). Define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.

4.6.Población y muestra

4.6.1 Población

La población de la empresa Taypikala Hotel Cusco está conformada por los 20 trabajadores.

4.6.2 Muestra

La muestra de la empresa Taypikala Hotel Cusco está conformada por los 20 trabajadores.

- a) Unidad de análisis: numero 20 de personas.
- b) Tamaño de la muestra: 20
- c) Selección de la muestra: por conveniencia.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnicas

- Encuesta
- Entrevistas

4.7.2 Instrumentos

- Cuestionario
- Guía de entrevista
 - A. Diseño: Un diseño es el resultado final de un proceso, cuyo objetivo es buscar una solución idónea a cierta problemática particular, pero tratando en lo posible de ser práctico y a la vez estético en lo que se hace.
 - B. Confiabilidad: Se puede definir como la capacidad de un producto de realizar su función de la manera prevista. De otra forma, se puede definir también como la probabilidad en que un producto realizara su función prevista sin incidencias por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.
 - C. Validez: La validez de un test que indica el grado de exactitud con el que mide el constructo teórico que pretende medir y si se puede utilizar con el fin previsto. Es decir, un test es válido si “mide lo que dice medir” es la cualidad más importante de un instrumento de medida.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1. Descripción del trabajo de campo

El trabajo de campo para la recolección de información, fue ejecutado por el equipo de investigación conformado por: Yesenia Champi Pompilla, mediante el muestreo a 20 personas, compuesto por 1 dueño, 1 administrador, 3 contadores y 15 colaboradores entre recepcionistas, reserva, almacenero, mozos y cocineros; todos ellos pertenecientes a Taypikala Hoteles Cusco. Se aplicó un cuestionario piloto de 34 preguntas a 20 Encuestados, durante 2 días en un horario establecido por equipo de investigación. Los datos obtenidos se procesaron utilizando el programa SPSS, en el que se tabularon y codificaron las respuestas a las preguntas por dimensiones, así mismo se calculó el nivel de confiabilidad de los datos. No hubo mucha dificultad ya que mi persona labora en la misma Empresa, solo a aquellas personas que trabajan de noche, se procedió con la aplicación de las encuestas necesarias a los colaboradores.

5.2. Presentación de resultados

Para analizar el control interno en Taypikala Hoteles Cusco periodo 2019, se realizó un cuestionario de 20 ejemplares a los colaboradores que tienen relación directa con la empresa, procedemos a realizar el análisis estadístico utilizando en programa SPS versión 25.

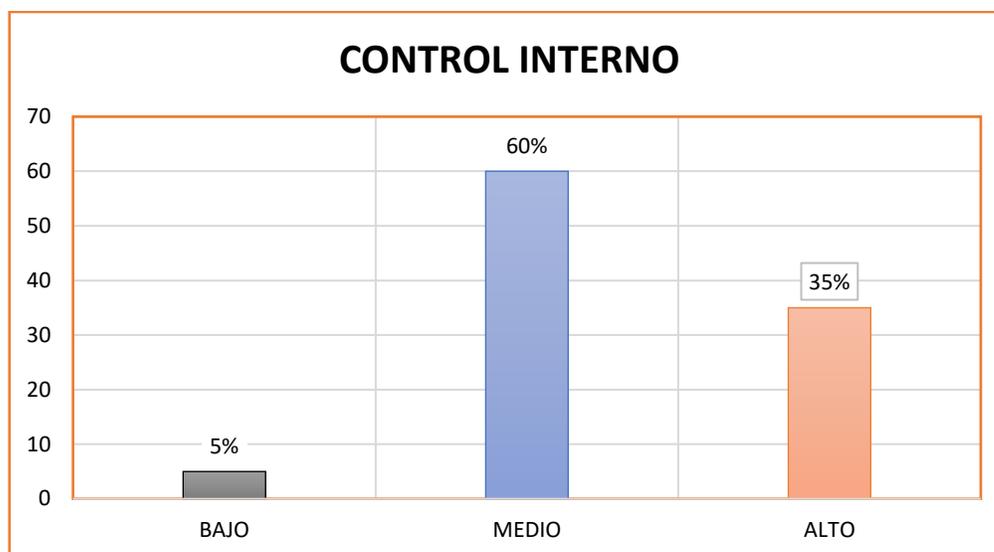
Tabla 1: *Distribución de los ítems del cuestionario*

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
Control Interno	Ambiente de control	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	1, 2,
		Ejerce responsabilidad de supervisión	3, 4, 5
		Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	6, 7, 8
	Evaluación de riesgos	Especifica objetivos relevantes	9, 10
		Identifica y analiza los riesgos	11, 12
		Evalúa el riesgo de fraude	13, 14
	Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control	15, 16, 17, 18
		Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	19, 20, 21, 22
		Se implementa a través de políticas y procedimientos	23, 24
	Información y Comunicación	Comunica internamente	25, 26, 27
Comunica internamente		28, 29	
Actividades de Control	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes	30, 31, 32	
	Evalúa y comunica deficiencias	33, 34	

1. VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

Tabla 2: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 2, variable Control Interno:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	12	60%
ALTO	7	35%
Total	20	100%



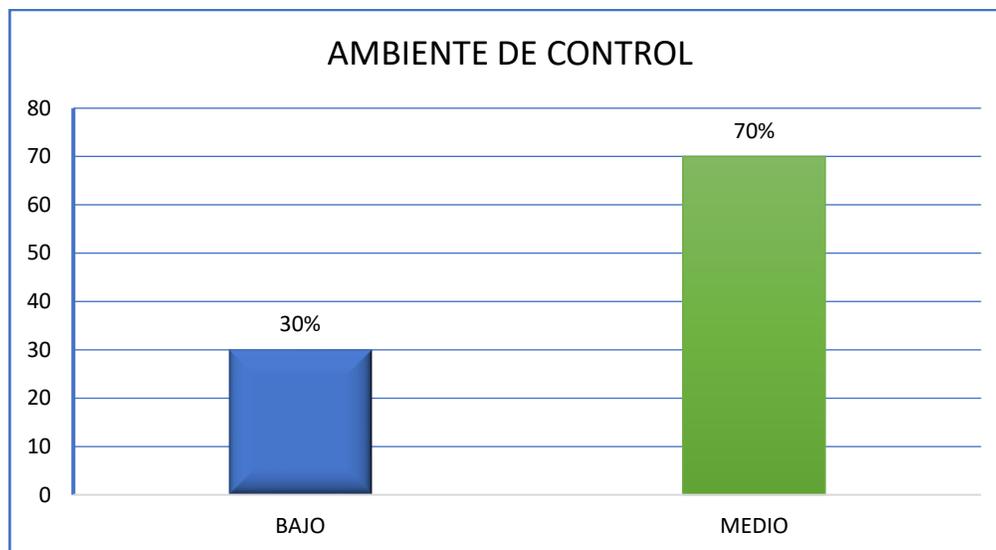
INTERPRETACIÓN

En la tabla N°2, después de la aplicación del cuestionario, sobre el nivel de Control Interno en la empresa, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 60% indican un nivel MEDIO y el 35% un nivel ALTO.

1.1. DIMENSION 1: AMBIENTE DE CONTROL

Tabla 3: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 3, variable Control Interno, con respecto a las preguntas de la primera dimensión:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	6	30%
MEDIO	14	70%
ALTO	0	0%
Total	20	100%

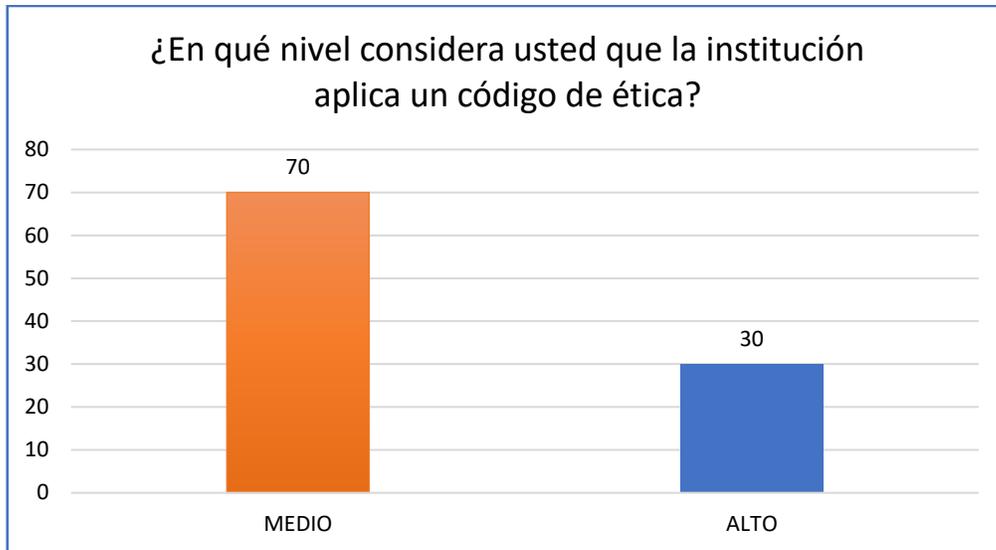


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°3, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplica el ambiente de control en la empresa, el 30% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO.

1.1.1 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	14	70%
ALTO	6	30%
Total	20	100%

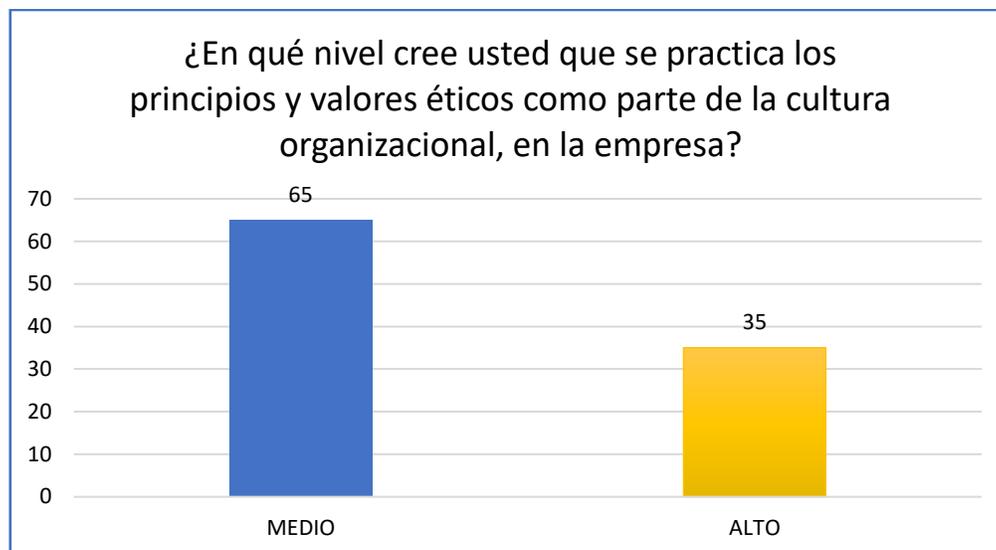


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°4, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética, el 70% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 30% indican un nivel ALTO.

1.1.2 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel cree usted que se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	13	65%
ALTO	7	35%
Total	20	100%

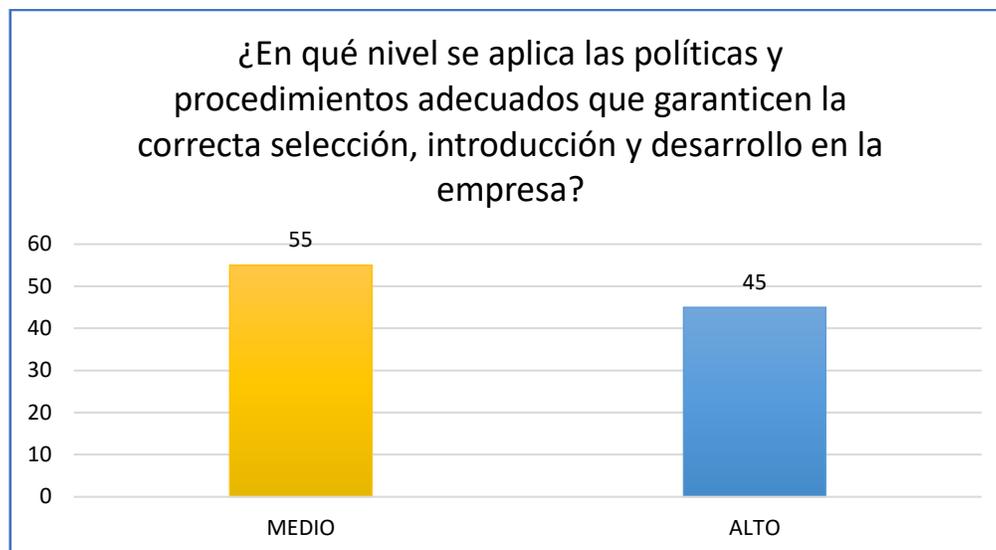


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°5, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel cree usted que se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, en la empresa, el 65% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 35% indican un nivel ALTO.

1.1.3 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	11	55%
ALTO	9	45%
Total	20	100%

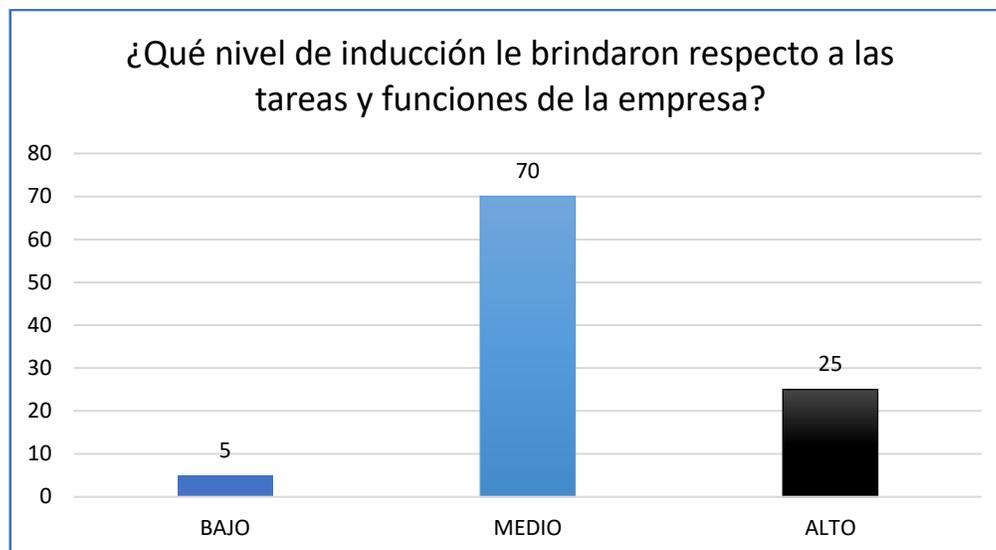


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°6, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo en la empresa, en la empresa, el 55% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 45% indican un nivel ALTO.

1.1.4 AMBIENTE DE CONTROL: ¿Qué nivel de inducción le brindaron respecto a las tareas y funciones de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	14	70%
ALTO	5	55%
Total	20	100%

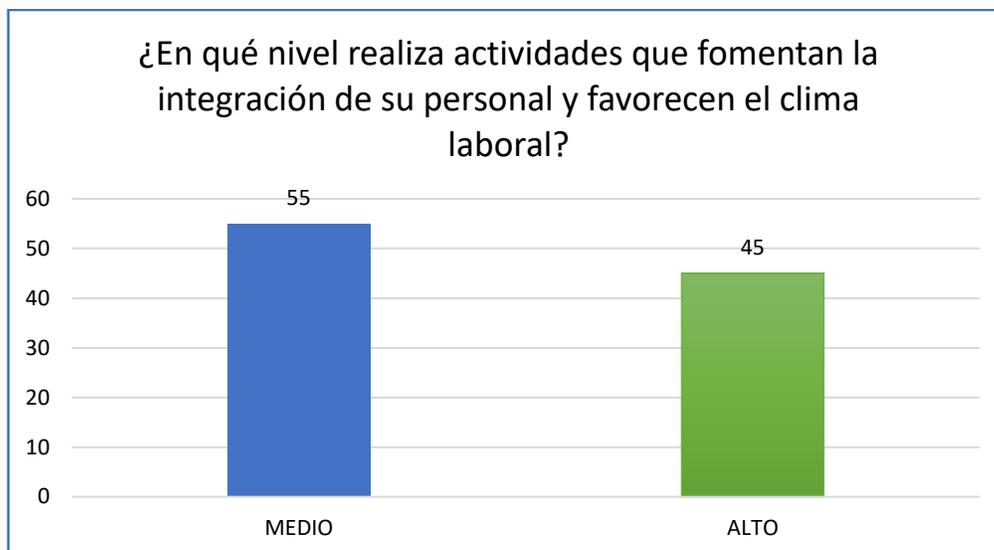


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°7, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel de inducción le brindaron respecto a las tareas y funciones de la empresa, en la empresa, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO y por último el 25% es ALTO.

1.1.5 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	11	55%
ALTO	3	45%
Total	20	100%

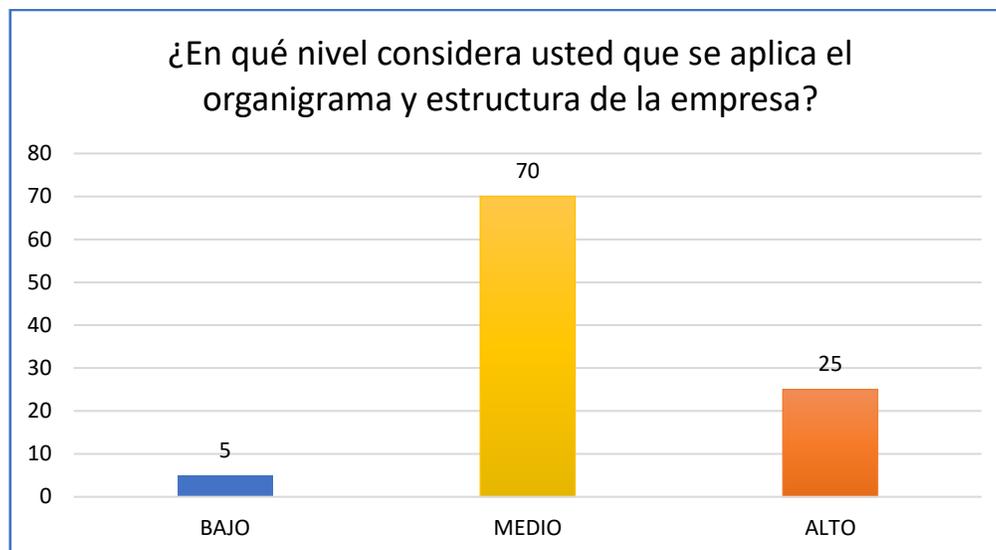


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°8, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 55% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 45% indican un nivel ALTO.

1.1.6 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel considera usted que se aplica el organigrama y estructura de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	14	70%
ALTO	5	25%
Total	20	100%



INTERPRETACIÓN

En la tabla N°9, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO y el 25% es ALTO.

1.1.7 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	13	65%
ALTO	6	30%
Total	20	100%

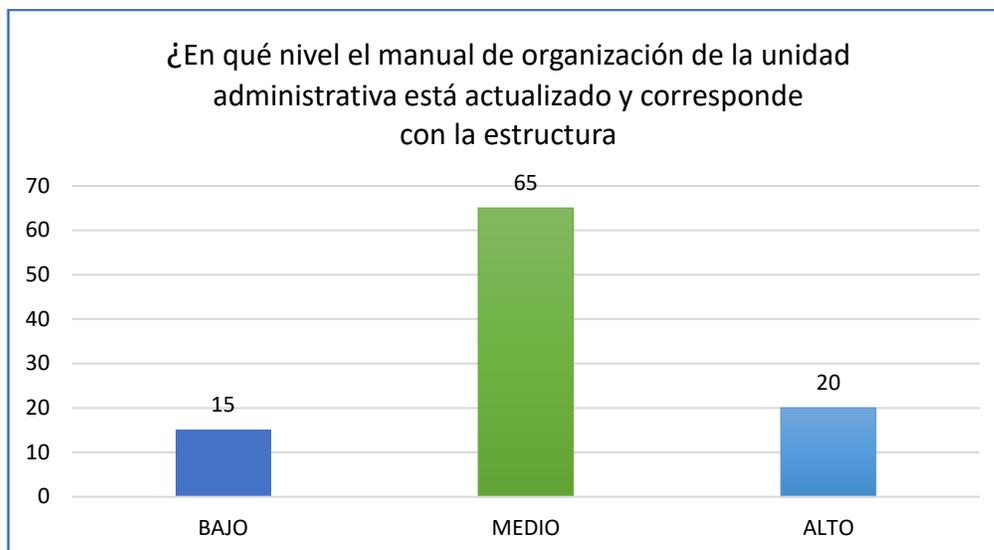


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°10, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 65% indican un nivel MEDIO y el 30% es ALTO.

1.1.8 AMBIENTE DE CONTROL: ¿En qué nivel el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	15%
MEDIO	13	65%
ALTO	4	20%
Total	20	100%



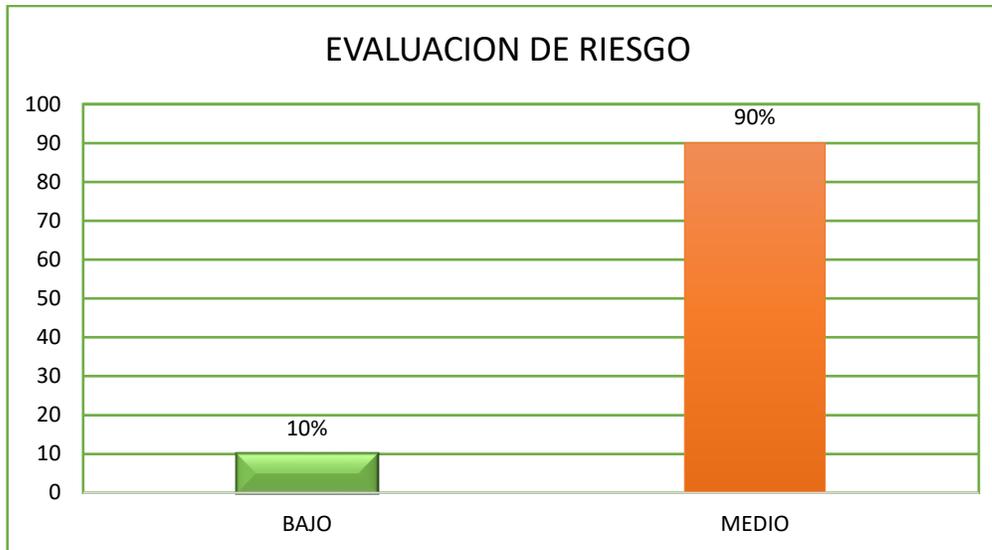
INTERPRETACIÓN

En la tabla N°11, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada, el 15% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 65% indican un nivel MEDIO y el 20% es ALTO.

1.2. DIMENSION 2: EVALUACION DE RIESGO

Tabla 12: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 4, variable Control Interno, cuya pregunta fue:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	10%
MEDIO	18	90%
ALTO	0	0%
Total	20	100%

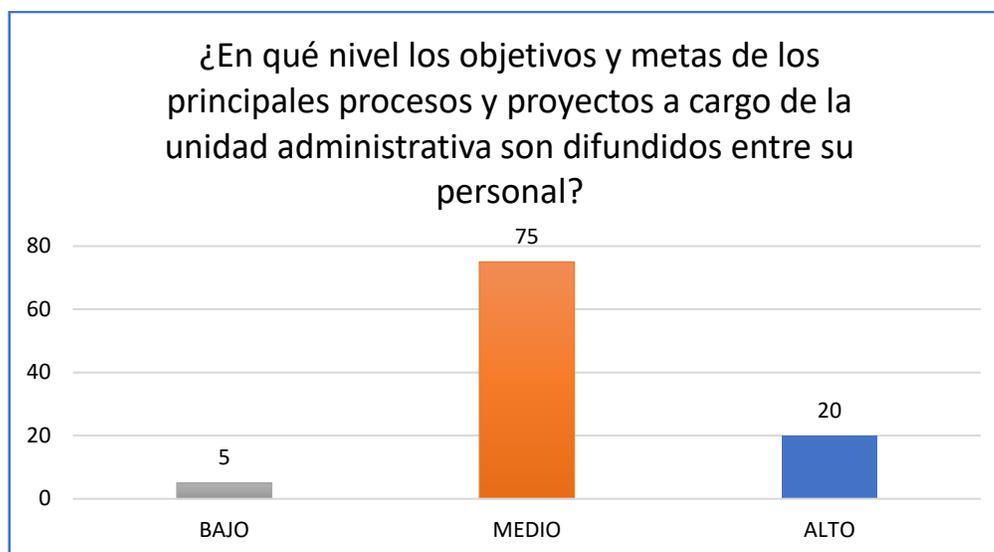


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°12, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplica el riesgo de control en la empresa, el 10% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 90% indican un nivel MEDIO.

1.2.1 EVALUACION DE RIESGO: ¿En qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	15	75%
ALTO	4	20%
Total	20	100%

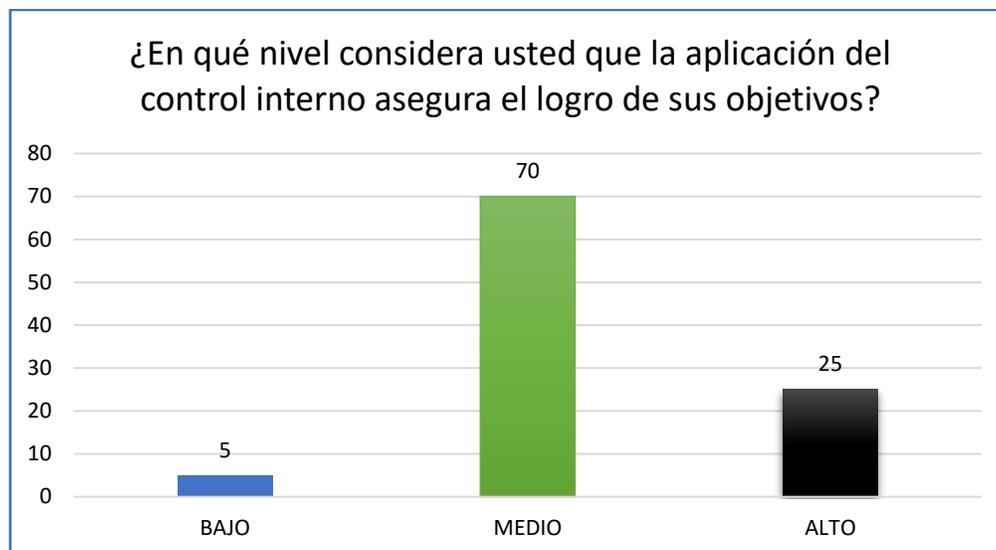


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°13, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 75% indican un nivel MEDIO y el 20% es ALTO.

1.2.2 EVALUACION DE RIESGO: ¿En qué nivel considera usted que la aplicación del control interno asegura el logro de sus objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	14	70%
ALTO	5	25%
Total	20	100%

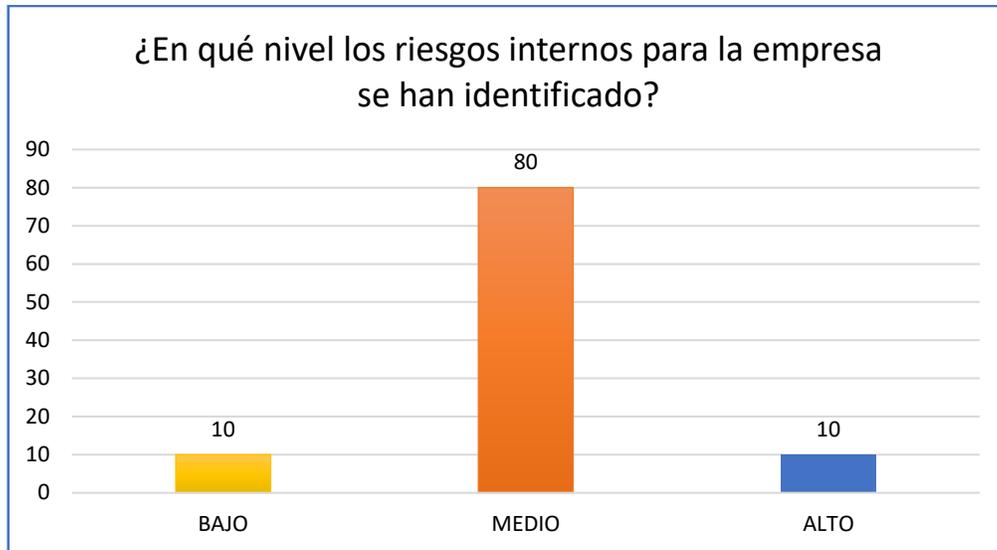


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°14, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que la aplicación del control interno asegura el logro de sus objetivos, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO y el 25% es ALTO.

1.2.3 EVALUACION DE RIESGO: ¿Qué nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	10%
MEDIO	16	80%
ALTO	2	10%
Total	20	100%



INTERPRETACIÓN

En la tabla N°15, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los riesgos internos para la empresa se han identificado, el 10% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 80% indican un nivel MEDIO y el 10% es ALTO.

1.2.4 EVALUACION DE RIESGO: ¿Qué nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	17	85%
ALTO	2	10%
Total	20	100%

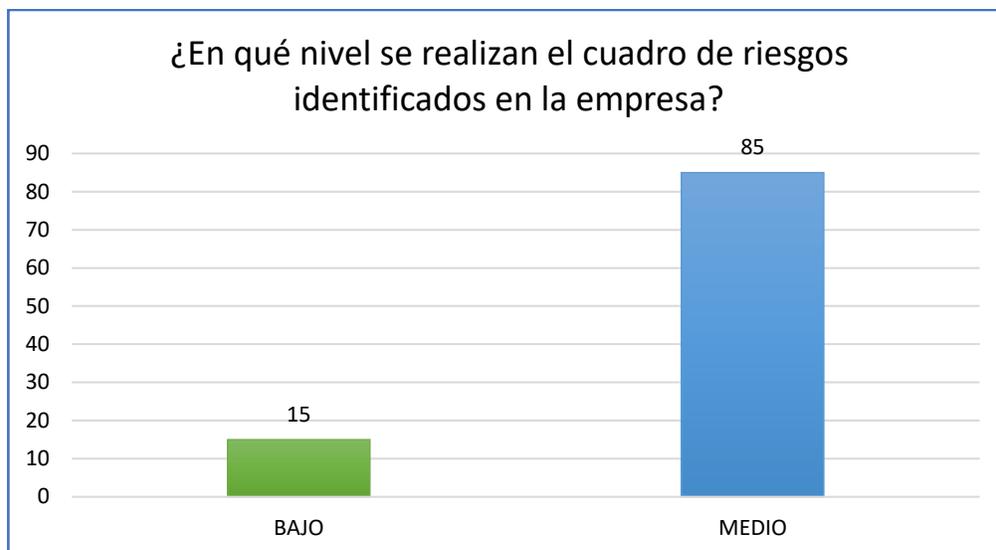


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°16, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los riesgos externos para la empresa se han identificado, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 85% indican un nivel MEDIO y el 10% es ALTO.

1.2.5 EVALUACION DE RIESGO: ¿En qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	15%
MEDIO	17	85%
ALTO	0	00%
Total	20	100%

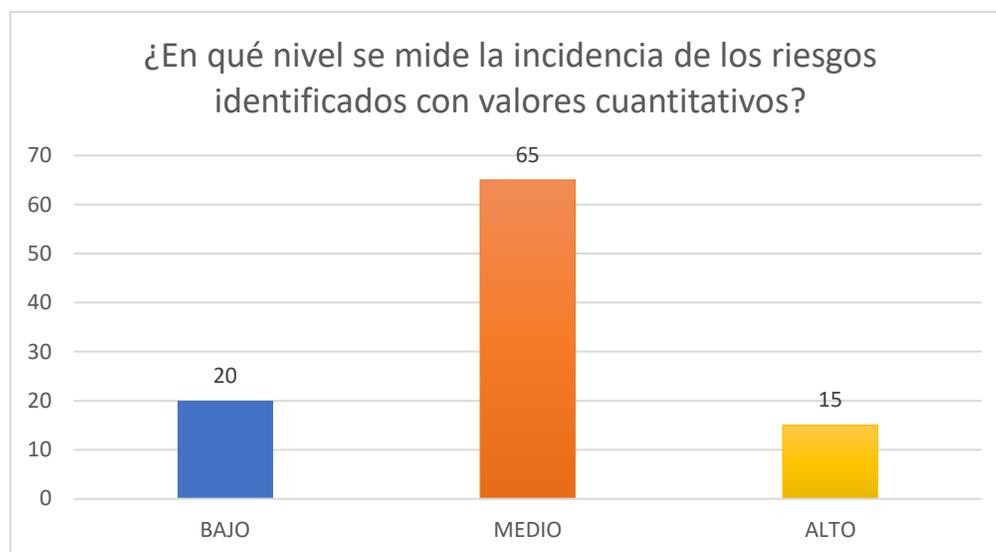


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°17, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa, el 15% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 85% indican un nivel MEDIO.

1.2.6 EVALUACION DE RIESGO: ¿En qué nivel se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	20%
MEDIO	13	65%
ALTO	3	15%
Total	20	100%



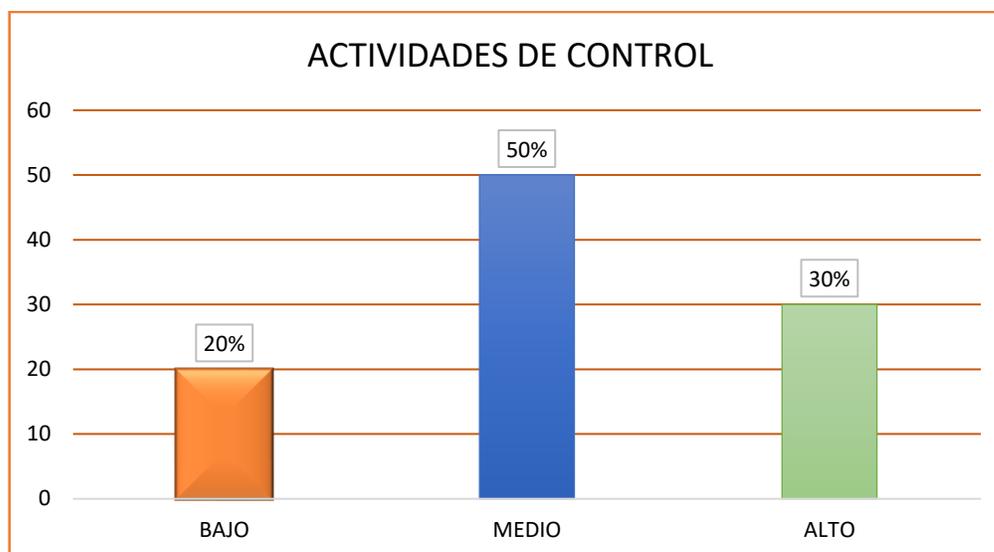
INTERPRETACIÓN

En la tabla N°18, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos, el 20% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 65% indican un nivel MEDIO y el 15% es ALTO

1.3. DIMENSION 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

Tabla 19: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 19, variable Control Interno, cuya pregunta fue:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	20%
MEDIO	10	50%
ALTO	6	30%
Total	20	100%

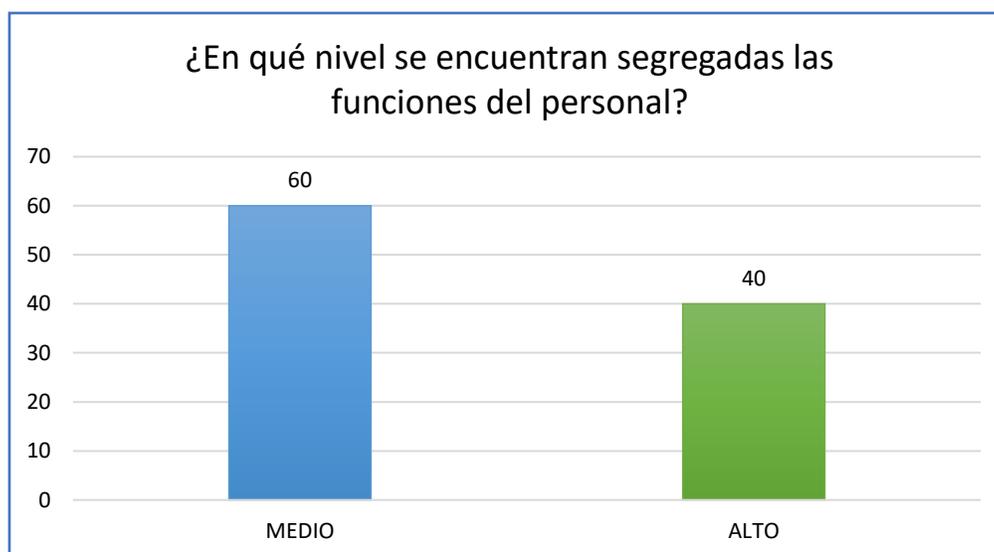


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°19, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplica las actividades de control en la empresa, el 20% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 50% indican un nivel MEDIO y el 30% un nivel ALTO.

1.3.1 ACTIVIDADES DE CONTROL: ¿En qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	12	60%
ALTO	8	40%
Total	20	100%

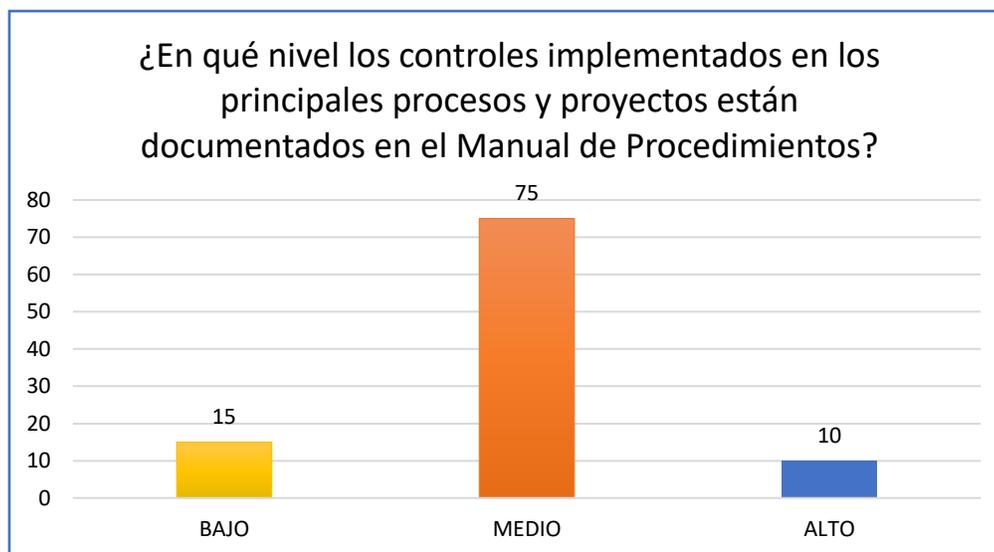


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°20, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal, el 40% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 60% indican un nivel ALTO.

1.3.2 ACTIVIDADES DE CONTROL: ¿En qué nivel los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	15%
MEDIO	15	75%
ALTO	2	10%
Total	20	100%

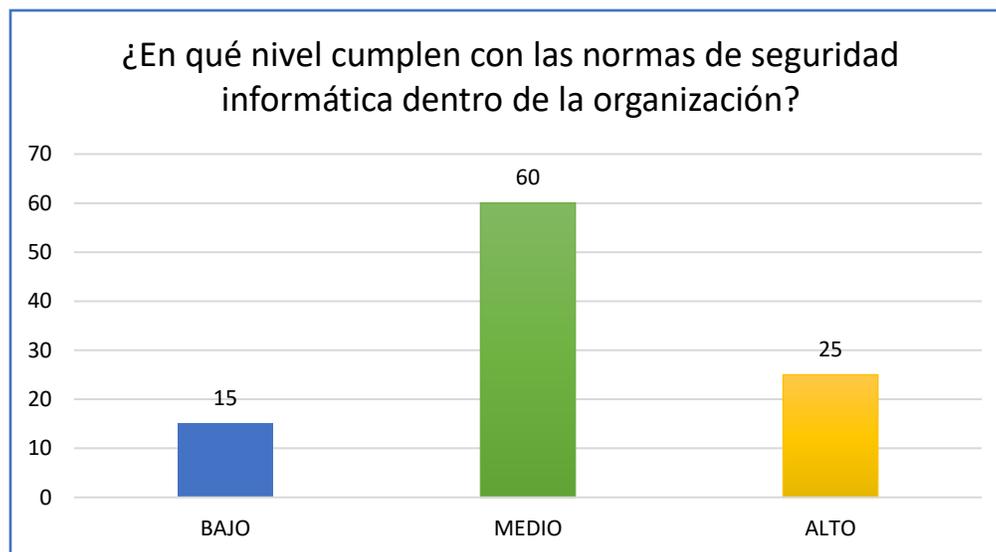


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°21, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos, el 15% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 75% indican un nivel MEDIO y el 10% es ALTO.

1.3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL: ¿En qué nivel cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	3	15%
MEDIO	12	60%
ALTO	5	25%
Total	20	100%

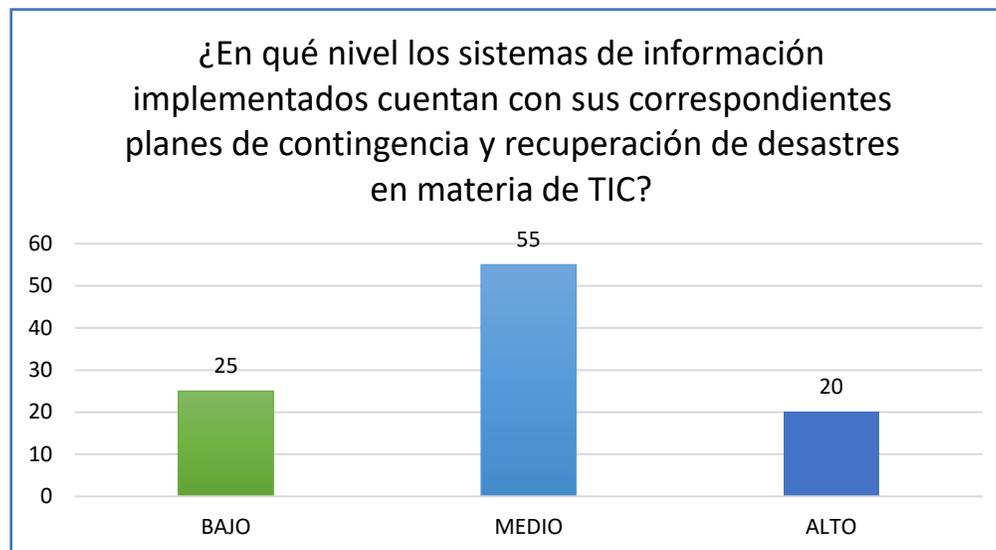


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°22, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización, el 15% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 60% indican un nivel MEDIO y el 25% es ALTO.

1.3.4 ACTIVIDADES DE CONTROL: ¿En qué nivel los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	25%
MEDIO	11	55%
ALTO	4	20%
Total	20	100%

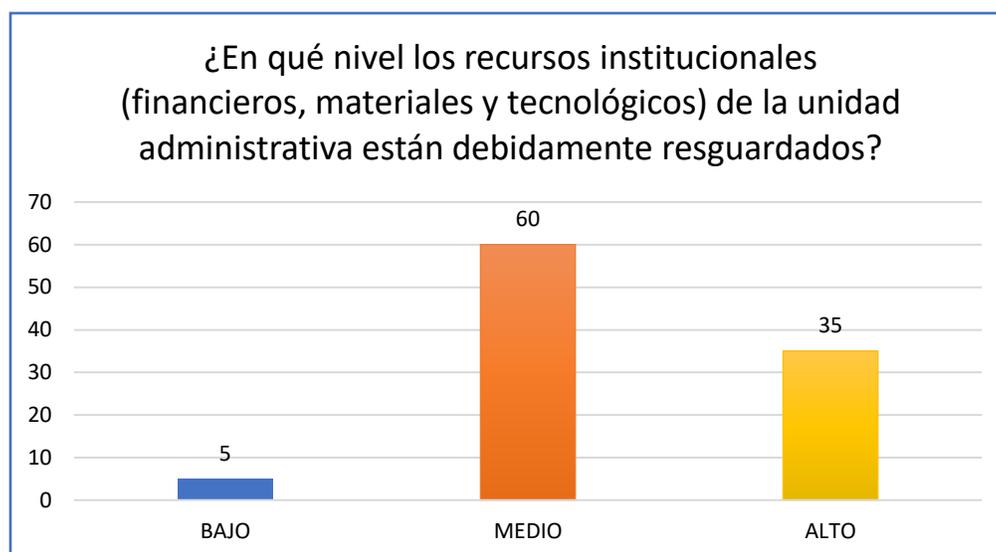


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°23, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC, el 25% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 55% indican un nivel MEDIO y el 20% es ALTO.

1.3.5 ACTIVIDADES DE CONTROL: ¿En qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	12	60%
ALTO	7	35%
Total	20	100%



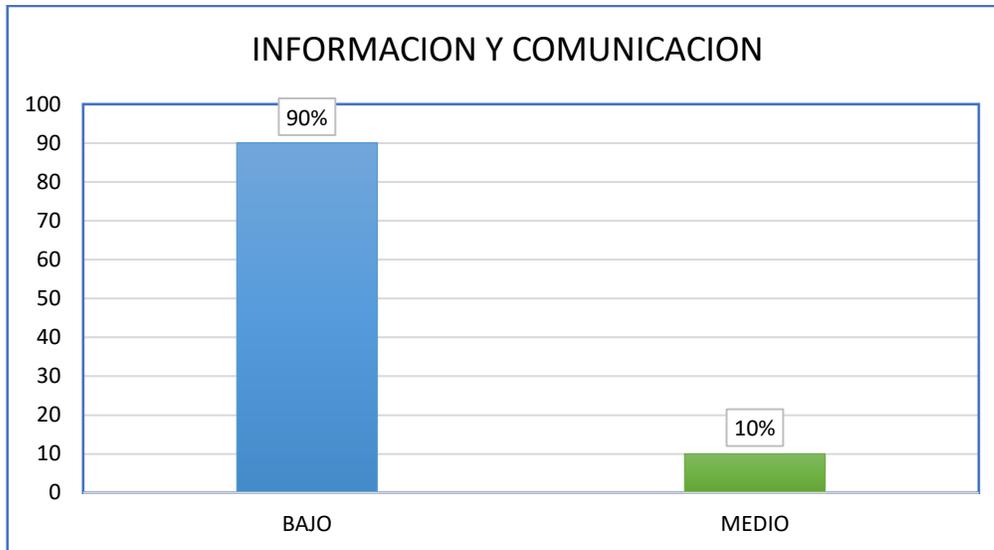
INTERPRETACIÓN

En la tabla N°24, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 60% indican un nivel MEDIO y el 35% es ALTO.

1.4. DIMENSION 4: INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Tabla 25: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 25, variable Control Interno, cuya pregunta fue:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	18	90%
MEDIO	2	10%
ALTO	0	0%
Total	20	100%

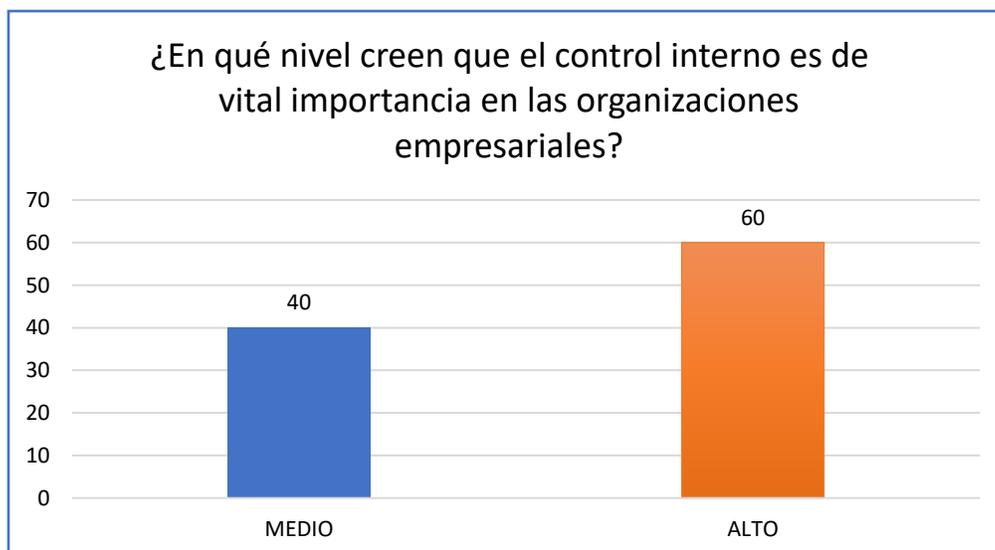


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°25, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplica la información y comunicación en la empresa, el 90% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 10% indican un nivel MEDIO.

1.4.1 INFORMACION Y COMUNICACIÓN: ¿En qué nivel creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	8	40%
ALTO	12	60%
Total	20	100%

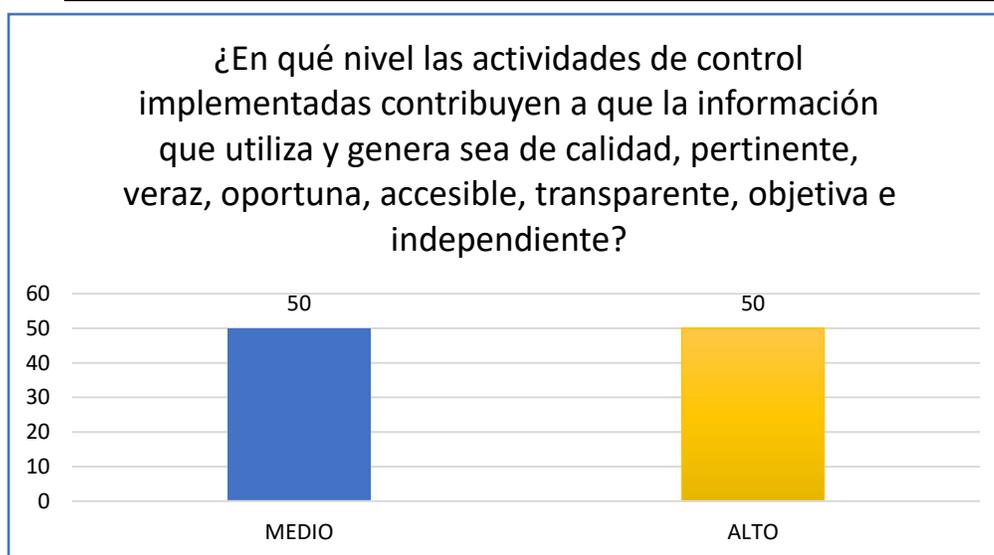


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°26, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales, el 40% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 60% indican un nivel ALTO.

- 1.4.2 INFORMACION Y COMUNICACIÓN: ¿En qué nivel las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	10	50%
ALTO	10	50%
Total	20	100%

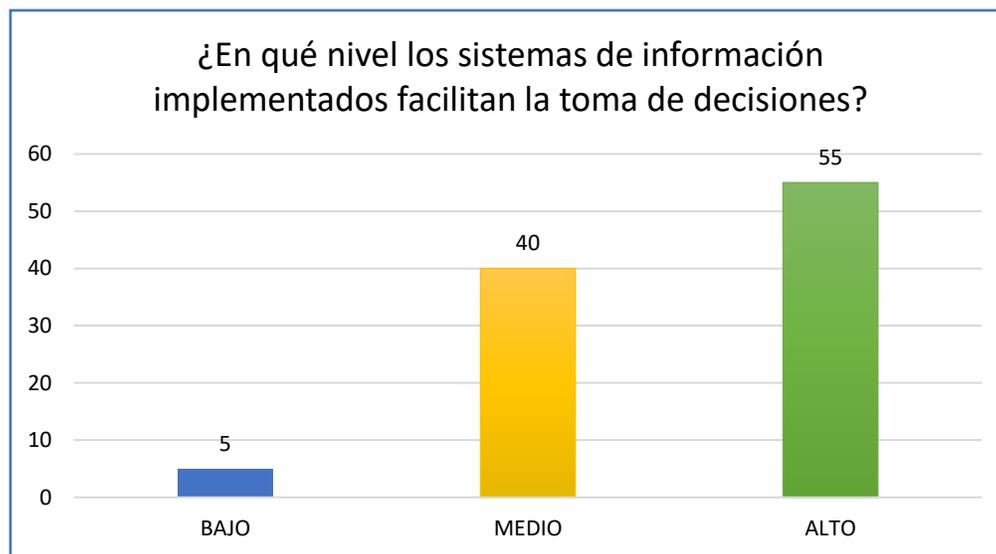


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°27, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente, el 50% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 50% indican un nivel ALTO.

- 1.4.3 INFORMACION Y COMUNICACIÓN: ¿En qué nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	5%
MEDIO	8	40%
ALTO	11	55%
Total	20	100%



INTERPRETACIÓN

En la tabla N°28, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 40% indican un nivel MEDIO y un 55% es ALTO.

1.5. DIMENSION 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISION

Tabla 29: Se analizó los resultados obtenidos en la tabla de tabulaciones N° 29, variable Control Interno, cuya pregunta fue:

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	20	100%
MEDIO	0	0%
ALTO	0	0%
Total	20	100%

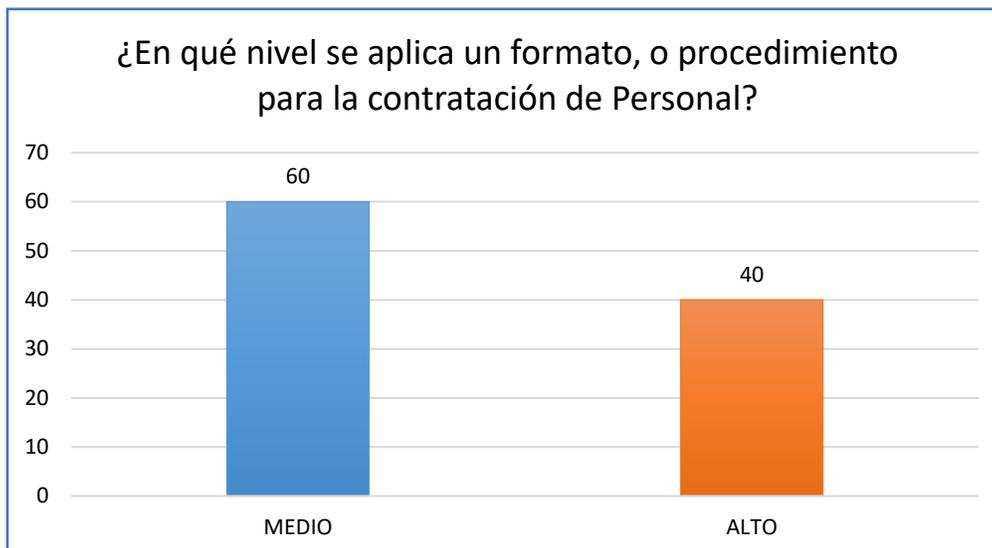


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°29, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel considera usted que se aplica las actividades de supervisión en la empresa, el 100% de encuestados indican un nivel BAJO.

1.5.1 ACTIVIDADES DE SUPERVISION: ¿En qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	0	0%
MEDIO	12	60%
ALTO	8	40%
Total	20	100%

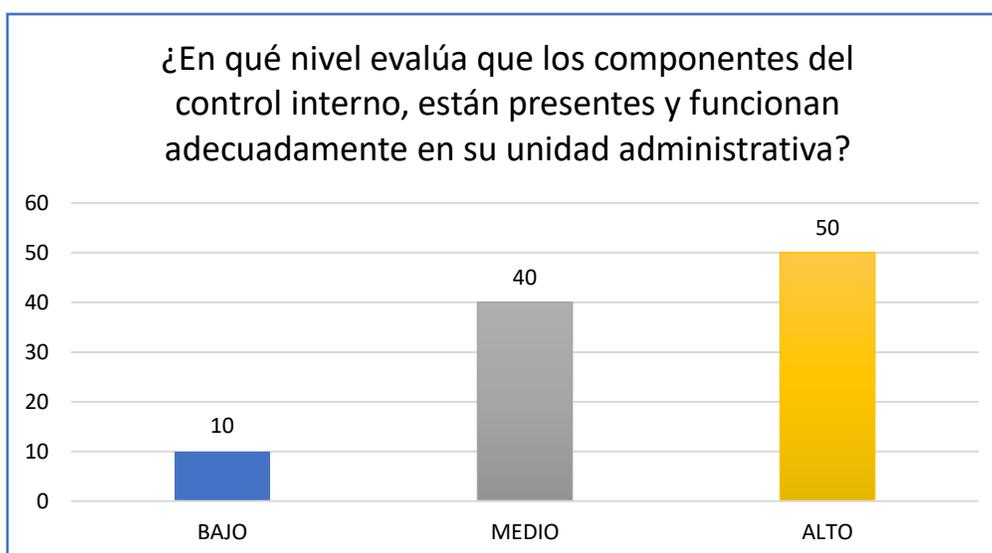


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°30, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal, el 60% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 40% indican un nivel ALTO.

1.5.2 ACTIVIDADES DE SUPERVISION: ¿En qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	10%
MEDIO	8	40%
ALTO	10	50%
Total	20	100%

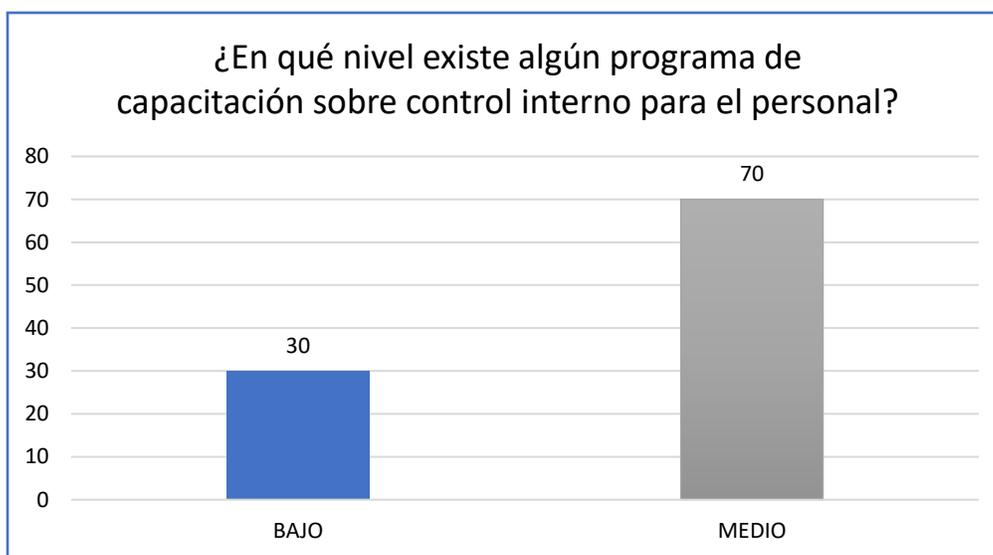


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°31, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 10% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 40% indican un nivel MEDIO y un 50% es ALTO.

1.5.3 ACTIVIDADES DE SUPERVISION: ¿En qué nivel existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	6	30%
MEDIO	14	70%
ALTO	0	0%
Total	20	100%

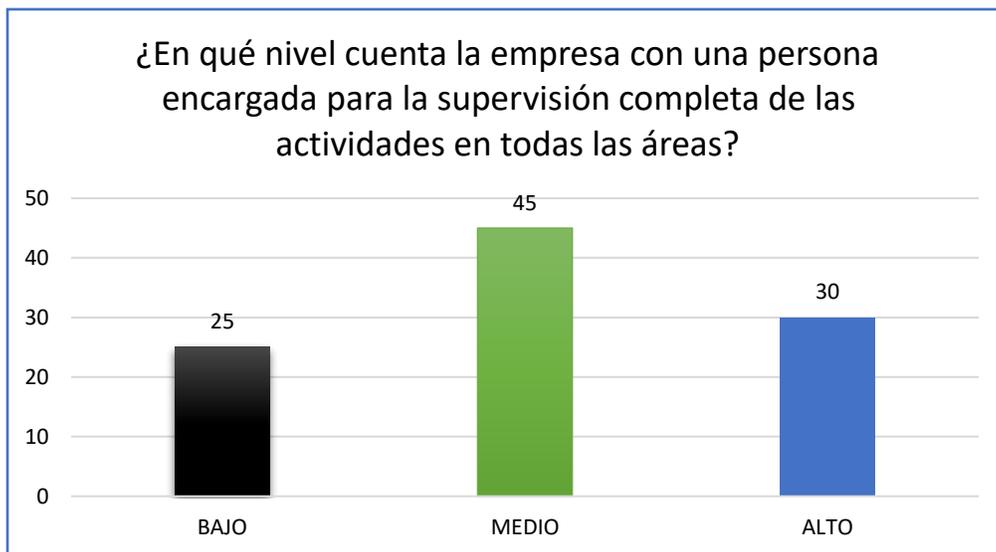


INTERPRETACIÓN

En la tabla N°32, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal, el 30% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO.

1.5.4 ACTIVIDADES DE SUPERVISION: ¿En qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas?

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	25%
MEDIO	9	45%
ALTO	6	30%
Total	20	100%



INTERPRETACIÓN

En la tabla N°33, después de la aplicación del cuestionario, sobre en qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas, el 25% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 45% indican un nivel MEDIO y un 30% es ALTO.

CAPITULO VI: DISCUSIÓN

5.3. Discusión de los resultados

En el estudio se puede observar que en cuanto a la Variable Control Interno y sus diversos componentes los siguientes hallazgos relevantes son:

En su componente Ambiente de Control, tenemos que en el indicador que demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos, la institución posee un código de ética debidamente aprobado, los en la tabla N°3, nos muestra que sobre en qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética, el 70% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 30% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 4, por otro lado si la empresa lleva a la práctica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional el 65% de encuestados indico un nivel MEDIO, por otro lado, el 35% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 5. Por otro lado si la empresa ejerce responsabilidad de supervisión, se observa que como se muestra en la tabla N° 6 el 55% de encuestados considera que se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garantice la correcta selección en un nivel MEDIO, mientras que el 45% lo considera de nivel ALTO, por otro lado se ratifica en la Tabla N° 7 que indica que el 5% de encuestados tiene un nivel de inducción que brindaron con respecto a las tareas y funciones de la empresa en un nivel BAJO, mientras que el 70% considera que solo llegan a cumplir en un nivel MEDIO y un 55% ALTO, por otro lado se ratifica en la Tabla N° 8 que indica que el 55% de encuestados tiene un nivel que realizan actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral en un nivel MEDIO, mientras que el 45% considera que solo llegan a cumplir en un nivel ALTO . También con el indicador que establece estructura, autoridad, y responsabilidad, se puede observar en la tabla N°9 que el 5% indica un nivel BAJO a la

medida en que nivel considera usted que se aplica el organigrama y estructura de la empresa, mientras que solo el 70% lo considera un nivel MEDIO y un 25% considera un nivel ALTO; adicionalmente también en la tabla N°10 se observa que el 5% de encuestados indico que el nivel que se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa fue de un nivel BAJO, mientras el 65% indico un nivel MEDIO y el 30% un nivel ALTO, y en la Tabla N°11 también se aprecia que el 15% de los encuestados indican que el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada son de un nivel BAJO, mientras el 65% indico un nivel MEDIO y el 20% un nivel ALTO.

En su componente Evaluación de riesgo, tenemos que en el indicador que especifica objetivos relevantes, como se muestra en la tabla N°12, nos muestra que sobre en qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal, el 5% de encuestados indican un nivel BAJO, por otro lado, el 75% indican un nivel MEDIO y un 20% un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 13, por otro lado si la empresa aplica un control interno que asegura el logro de sus objetivos el 5% de encuestados indico un nivel BAJO, por otro lado, el 70% indican un nivel MEDIO y un 25% un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 14. Por otro lado si la empresa Identifica y analiza los riesgos, se observa que como se muestra en la tabla N° 15 el 10% de encuestados considera que se aplica un nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado en un nivel BAJO, mientras que el 80% lo considera de nivel MEDIO y un 10% un nivel ALTO, por otro lado se ratifica en la Tabla N° 16 que indica que el 5% de encuestados tiene un nivel de riesgos interno para la empresa se han identificado en un nivel BAJO, mientras que el 75% considera que solo llegan a cumplir en un nivel

MEDIO y un 10% ALTO. También con el indicador que evalúa el riesgo de fraude, se puede observar en la tabla N°17 que el 15% indica un nivel BAJO al nivel que se realiza el cuadro de riesgos identificados en la empresa, mientras que solo el 85% lo considera un nivel MEDIO, adicionalmente también en la tabla N°18 se observa que el 20% de encuestados indico que el nivel que se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos en un nivel BAJO, mientras el 65% indico un nivel MEDIO y el 15% un nivel ALTO.

En su componente Actividades de control, tenemos que en el indicador de seleccionar y desarrollar las actividades de control, como se muestra en la tabla N°19, nos muestra que sobre en qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal, el 60% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 40% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 20, por otro lado en qué nivel los controles son implementados en los principales procesos y proyectos que están documentados en el Manual de Procedimientos el 15% de encuestados indico un nivel BAJO, por otro lado, el 75% indican un nivel MEDIO y un 10% un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 21. Por otro lado si la empresa selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología, se observa que como se muestra en la tabla N° 22 el 15% de encuestados considera que se cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización en un nivel BAJO, mientras que el 60% lo considera de nivel MEDIO y un 25% un nivel ALTO, por otro lado se ratifica en la Tabla N° 23 que indica que el 25% de encuestados tiene un nivel que cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización en un nivel BAJO, mientras que el 55% considera que solo llegan a cumplir en un nivel MEDIO y un 20% ALTO. Adicionalmente también en la tabla N°24 se observa que el 5% de encuestados indico que el

nivel de los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados en un nivel BAJO, mientras el 60% indico un nivel MEDIO y el 35% un nivel ALTO.

En su componente Información y comunicación, tenemos que en el indicador que comunica internamente, como se muestra en la tabla N°25, nos muestra que sobre en qué creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales, el 40% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 60% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 26, por otro lado si las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente el 50% de encuestados indico un nivel MEDIO, por otro lado, el 50% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 27. Adicionalmente también en la tabla N°28 se observa que el 5% de encuestados indico que el nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones en un nivel BAJO, mientras el 40% indico un nivel MEDIO y el 55% un nivel ALTO.

En su componente Actividades de supervisión, tenemos que en el indicador conduce evaluaciones continuas y/o independientes, como se muestra en la tabla N°29, nos muestra que sobre en qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal, el 60% de encuestados indican un nivel MEDIO, por otro lado, el 40% indican un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 30, por otro lado en qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa el 10% de encuestados indico un nivel BAJO, por otro lado, el 40% indican un nivel MEDIO y un 50% un nivel ALTO, como se aprecia en la tabla N° 31. Por otro lado si la empresa evalúa y comunica deficiencias, se observa que como se muestra en la tabla N°

32 el 30% de encuestados considera que existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal en un nivel MEDIO, mientras que el 70% lo considera de nivel ALTO. Adicionalmente también en la tabla N°33 se observa que el 25% de encuestados indico en qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas en un nivel BAJO, mientras el 45% indico un nivel MEDIO y el 30% un nivel ALTO.

CONCLUSIONES

1. De la investigación realizada se puede concluir que el nivel de control interno es de un nivel MEDIO en la empresa Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019, pues como se demuestra en la investigación según la Tabla N° 2 el 5% de los resultados nos indica que el control interno posee un nivel bajo con respecto al control interno, mientras que otro 60% consideran que el control interno tiene un nivel medio y un 35% considera que en control interno tiene un nivel alto.
2. El nivel de Control Interno en el Ambiente de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019 es de un nivel MEDIO, como se aprecia en la tabla N° 3, se considera que se aplica el código de ética en un 70% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 4, se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional en un 65% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 5, en cuanto a la políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo el 55% de nivel medio como se aprecia en la tabla N° 6. Por otro lado la inducción que brindaron con respecto a las tareas y funciones, el 70% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 7. Por otro lado considera que se realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima labora el 55% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 8. Por otro lado considera que se aplica el organigrama y estructura en un nivel 70% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 9. Por otro lado se considera llevar a la práctica el manual de organización y funciones el 65% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 10 y por último se considera el manual de organización de la unidad administrativa que está actualizado y

correspondes con la estructura organizacional autorizada el 65% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 11.

3. El nivel de Control Interno en la Evaluación de Riesgo en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019 es de un nivel MEDIO, como se aprecia en la tabla N° 12, se considera que los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal en un 75% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 13, se practica la aplicación del control interno asegurando el logro de sus objetivos en un 70% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 14, en cuanto al nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado el 80% de nivel medio como se aprecia en la tabla N° 15. Por otro lado los niveles de riesgos internos para la empresa se han identificado, el 85% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 16. Y por último en qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa 85% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 17.
4. El nivel de Control Interno en las Actividades de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019 es de un nivel MEDIO, como se aprecia en la tabla N° 19, se encuentran segregadas las funciones del personal en un 60% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 20, se practica los controles implementados en los principales procesos y proyectos y están documentados en el Manual de Procedimientos en un 75% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 21, en cuanto a las normas de seguridad informática dentro de la organización el 60% de nivel medio como se aprecia en la tabla N° 22. Por otro lado los niveles de sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC, el 55% de un nivel medio

como se aprecia en la tabla N° 23. Y por último en qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados, el 60% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 24.

5. El nivel de Control Interno en la Información y Comunicación en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019 es de un nivel BAJO, como se aprecia en la tabla N° 25, creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales en un 60% de un nivel alto como se aprecia en la tabla N° 26, las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente en un 50% de un nivel medio como se aprecia en la tabla N° 27, en cuanto a los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones el 40% de nivel medio como se aprecia en la tabla N° 28.
6. El nivel de Control Interno en las Actividades de Supervision en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019 es de un nivel BAJO, como se aprecia en la tabla N° 29, se aplica un formato o procedimiento para la contratación de Personal en un 60% de un nivel alto como se aprecia en la tabla N° 30, se evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente un 50% de un nivel alto como se aprecia en la tabla N° 31, existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal el 70% de nivel medio como se aprecia en la tabla N° 32.

RECOMENDACIONES

1. El Taypikala Hotel Cusco, deberá mejorar el control interno de la empresa, para de mejor manera proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, para promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la empresa, se hace necesario que empiece por implementar el actual el Control Interno, de tal forma que se pueda garantizar la realización de los procesos y los controles como se describen en el manual de procedimientos.
2. El Taypikala Hotel Cusco, deberá mejorar el ambiente de control interno para el logro de objetivos, mejorando la implementación, aprobación, publicación y aplicación de un código de ética para el cumplimiento irrestricto de todo el personal, dicha mejora generaría la mejora en el ambiente laboral y la motivación para realizar sus actividades con proactividad eficiente.
3. El Taypikala Hotel Cusco, deberá implementar o proponer mejoras a su actual sistema de evaluación de riesgos de la empresa, debido a que los niveles de identificación tanto de riesgos internos como externos se encuentran por un nivel medio.
4. El Taypikala Hotel Cusco, deberá mejorar sus actividades de control gerencial para poder obtener niveles más altos de los reflejados en la presente investigación, según los encuestados considera que existe un nivel medio de control y evaluación de la ejecución de los proceso u operaciones en las actividades de control, este hecho de mejorar las actividades de control gerencial ayudara a la institución.

5. El Taypikala Hotel Cusco, deberá mejorar la información y comunicación para poder obtener niveles más altos, mejorando la implementación de la información y poder generar resultados de calidad, transparente y objetiva.
6. El Taypikala Hotel Cusco, deberá mejorar las actividades de supervisión para poder obtener niveles más altos, aplicando los formatos, procedimientos debidamente escritos y que el control interno este presente y funcionen adecuadamente en la unidad de la empresa.

REFERENCIAS

- Amat Soldevila, O. A. (2004). *Contabilidad y gestion de cotes*. España: Gestion 2000.
- Arens, A. (2007). *Auditoria un enfoque integral*. Mexico: Pearson.
- Barquero, M. (2013). *Manual practico de control interno*. Barcelona: PROFIT.
- Beltran Poma, M., & Jamira Belzusarri Pérez, K. S. (2015). *Control interno para la optimizacion de la gestion en las organizaciones no gubernamentales de la probincia*. Huancayo: Universidad Naacional del Centro del Perú.
- Betancur, H., & Juan, L. (2007). *Aproximación conceptual y metodológica de la administración de riesgos, una nueva forma de entender el control Interno y de administrar las PYMES del eje cafetero*. Pereira: Universidad Tecnologica de Pereira.
- Blanco, M. (2013). *Auditoria de control interno 3ª edición*. Bogota: ECOE.
- Blanco, M. (2013). *Auditoria de control interno 3ª edición*. Bogota: ECOE.
- Carrasco Diaz, S. (2009). *Metodologia de la investigacion cientifica, pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de tesis de investigacion*. (2da Edicion ed.). Lima, Peru: San Marcos E.I.R.L.
- Catacora Carpio, F. (1977). *Sistema y procedimiento contables*. Caracas: McGraw-Hill Interamericana de Venezuela.
- Contraloria General de la Republica. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Lima.
- Diego, C. (2011). *Contra el fraude*. Argentina: Editorial Granica.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan Gaitan, R. (2015). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES: ANALISIS DE INFORME COSCO I, II Y III CON BASE EN LOS CICLOS TRANSACCIONALES*. Bogota: ECO EDICIONES.
- Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). *Analisis financiero y de gestion*. Bogota: ECOE ediciones.
- Fatjó Gomez, P. (2001). LA CONTABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN ECLESIAÍSTICA DESDE LA PERSPECTIVA DEL HISTORIADOR ECONÓMICO. *Dpto. de Economía e Historia Económica, Escuela Universitaria de Estudios Empresariales*, 1-15.
- Fonseca Luna, O. (2008). *Vndemecum contralor*. Lima: IICO.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistema de control interno para las organizaciones*. Lima: Instituto de investigacion de Accountability y control.
- Herbas Lordan, N. R., & Pérez Obregón, L. d. (2015). *El control interno en la eficiencia del personal de Cáritas de la Región Junín*. Junin: Universidad Nacional del Centro del Perú.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. En R. Hernandez Sampieri, C. Fernandez Collado, & P. Baptista Lucio, *Metodología de la investigación* (pág. 5). Mexico: Mcgraw hill.
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hi.
- Junkin, R. (2007). *Talleres en organización empresarial y comercialización para iniciativas empresariales asociativas empresariales de la selva chiapas, México*. México: Catie.
- Kolher, E. (2005). *Diccionario para contadores*. Mexico: Limusa.
- Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio*. México: LID Editorial Empresarial.
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash – Perú.
- Mesén Figueroa, V. (2007). *Aplicaciones practicas de la NIIF*. Costa Rica: Editorial Tecnologica de Costa Rica.
- Núñez Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema municipal de estacionamiento rotativo tarifado Simert y su incidencia presupuestaria en el período comprendido de junio 2010 a junio 2011*. Ambato-Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- Santa Cruz Marín, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Universidad Peruana Unión (UPeU), Perú*, 36-40.
- Universidad del Pacifico. (2017). *Manual de funciones y descripcion de cargos*. Ecuador.
- Villaluenga de García, S. (2005). LA PRIMERA MUESTRA DE CONTABILIDAD POR PARTIDA DOBLE EN LA CATEDRAL DE TOLEDO. EL MANUAL Y MAYOR DEL RACIONERO GUTIERRE HURTADO (1535-1536). *Revista de Contabilidad*, 1-41.
- Zeman, J., Lemo, V., & Orellana, P. (s.f.). *Seminario de practica y actualizacion profesional - Registros contable*. Obtenido de fhu.unse.edu.ar/asignaturas/spracticayactualizacion/CONCEPTOS%20BASICOS-REGISTROS.pdf

ANEXOS

A. Matriz de consistencia

"CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019"

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de Control Interno en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	Determinar el nivel de control interno en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	El control interno es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	VARIABLE 1	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos. ✓ Ejerce responsabilidad de supervisión. ✓ Establece estructura, autoridad, y responsabilidad. 	TIPO DE INVESTIGACION BASICA - APLICADA NIVEL DE INVESTIGACION DESCRIPTIVA DISEÑO NO EXPERIMENTAL POBLACION TAYPIKALA HOTEL CUSCO EIRL MUESTRA TAYPIKALA HOTEL CUSCO EIRL
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	Control Interno	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Especifica objetivos relevantes ✓ Identifica y analiza los riesgos ✓ Evalúa el riesgo de fraude 	
a) ¿Cuál es el nivel de Control Interno en el Ambiente de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	a) Determinar el nivel de Ambiente de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	a) El ambiente de control es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona y desarrolla actividades de control ✓ Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología ✓ Se implementa a través de políticas y procedimientos 	
b) ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Evaluación de Riesgos en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	b) Determinar el nivel de Evaluación de Riesgo en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	b) La evaluación de riesgos es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica internamente ✓ Comunica externamente 	
c) ¿Cuál es el nivel de Control Interno en las Actividades de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	c) Determinar el nivel de Actividades de Control en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	c) Las actividades de control es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.		Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conduce evaluaciones continuas y/o independientes ✓ Evalúa y comunica deficiencias 	
d) ¿Cuál es el nivel de Control Interno en la Información y Comunicación en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	d) Determinar el nivel de Información y Comunicación en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	d) La información y comunicación es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.				
e) ¿Cuál es el nivel de Control Interno en las Actividades de Supervisión en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019?	e) Determinar el nivel de Actividades de Supervisión en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.	e) Las actividades de supervisión es adecuado en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.				

B. Instrumento de recolección de datos

MATRIZ DEL INSTRUMENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

Título	“CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019”		
Objetivo	Determinar el nivel de control interno en la empresa prestadora de servicios Taypikala Hotel Cusco en el periodo 2019.		
Variable	Dimensión	Indicador	Instrumentos
V. 1 Control Interno	✓ Ambiente de control	✓ Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética? ✓ ¿En qué nivel cree usted que se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, en la empresa?
		✓ Ejerce responsabilidad de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo en la empresa? ✓ ¿Qué nivel de inducción le brindaron respecto a las tareas y funciones de la empresa? ✓ ¿En qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?
		✓ Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel considera usted que se aplica el organigrama y estructura de la empresa? ✓ ¿En qué nivel se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa? ✓ ¿En qué nivel el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?
	✓ Evaluación de riesgos	✓ Especifica objetivos relevantes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal? ✓ ¿En qué nivel considera usted que la aplicación del control interno asegura el logro de sus objetivos?
		✓ Identifica y analiza los riesgos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Qué nivel de riesgos internos para la empresa se han identificado? ✓ ¿Qué nivel de riesgos externos para la empresa se han identificado?
		✓ Evalúa el riesgo de fraude	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa? ✓ ¿En qué nivel se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos?
	✓ Actividades de control	✓ Selecciona y desarrolla actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal? ✓ ¿En qué nivel se encuentran establecidas por escrito las responsabilidades del personal? ✓ ¿En qué nivel los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos? ✓ ¿En qué nivel los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización? ✓ ¿En qué nivel los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC? ✓ ¿En qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados? ✓ ¿En qué medida se tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado? 	
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se implementa a través de políticas y procedimientos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel se revisan las políticas y procedimientos de la empresa? ✓ ¿En qué nivel se establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección? 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Información y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica internamente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales? ✓ ¿En qué nivel las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? ✓ ¿En qué nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunica externamente 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos? ✓ ¿En qué nivel evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?
	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de supervisión 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conduce evaluaciones continuas y/o independientes 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal? ✓ ¿En qué nivel se realizan algunas encuestas al cliente sobre el servicio brindado? ✓ ¿En qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Evalúa y comunica deficiencias 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿En qué nivel existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal? ✓ ¿En qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas?

C. Validación de instrumentos

VALIDACION DE INSTRUMENTOS

1. DATOS GENERALES

1.1. TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACION: Control Interno en la Empresa
TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019

1.2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACION:

2. INVESTIGADOR: DATOS DEL EXPERTO:

2.1. Nombres y Apellidos: JOSE CARLOS HUAMAN CRUZ

2.2. Especialidad: AUDITORIA

2.3. Lugar y Fecha: CUSCO 02 Noviembre 2019

2.4. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD CONTINENTAL

3. INVESTIGADOR:

COMPONENTE	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40 %	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
Forma	REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios			X		
	CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado			X		
	OBJETIVIDAD	Esta expresado en conducta observable			X		
Contenido	ACTUALIDAD	Es de acuerdo al avance de la ciencia y la tecnología			X		
	SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y claridad			X		
	INTENCIONALIDAD	El instrumento mide pertinentemente las variables de investigación			X		
Estructura	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica			X		
	CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa			X		
	COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables			X		
	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico			X		

4. OPINION DE APLICABILIDAD: Procede

5. PROMEDIO DE VALORACION: Bueno

6. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede a su aplicación

Debe corregirse

Firma del experto

DNI: 41709810

UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
“CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO,
PERIODO 2019”



ENCUESTA

Contemplando que es de importancia relevante su opinión, se le agradece a usted responder las preguntas siguientes encuesta de la presente investigación que titula: **CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA TAYPIKALA HOTEL CUSCO, PERIODO 2019**, en el cual se pide que las preguntas que siguen a continuación sean respondidas con una “X” según estime que se cumple con lo requerido, cabe resaltar que la presente encuesta es anónima, se le agradece por su gentil participación.

Cargo funcional: _____

Fecha: 04 / 10 / 19

CUSCO, OCTUBRE 2019

CUESTIONARIO

	BAJO	MEDIO	ALTO
1. ¿En qué nivel considera usted que la institución aplica un código de ética?			
2. ¿En qué nivel cree usted que se practica los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, en la empresa?			
3. ¿En qué nivel se aplica las políticas y procedimientos adecuados que garanticen la correcta selección, introducción y desarrollo en la empresa?			
4. ¿Qué nivel de inducción le brindaron respecto a las tareas y funciones de la empresa?			
5. ¿En qué nivel realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?			
6. ¿En qué nivel considera usted que se aplica el organigrama y estructura de la empresa?			
7. ¿En qué nivel se lleva a la práctica el manual de organización y funciones de la empresa?			
8. ¿En qué nivel el manual de organización de la unidad administrativa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?			
9. ¿En qué nivel los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal?			
10. ¿En qué nivel considera usted que la aplicación del control interno asegura el logro de sus objetivos?			
11. ¿En qué nivel los riesgos internos para la empresa se han identificado?			
12. ¿En qué nivel los riesgos externos para la empresa se han identificado?			
13. ¿En qué nivel se realizan el cuadro de riesgos identificados en la empresa?			
14. ¿En qué nivel se mide la incidencia de los riesgos identificados con valores cuantitativos?			
15. ¿En qué nivel se encuentran segregadas las funciones del personal?			
16. ¿En qué nivel se encuentran establecidas por escrito las responsabilidades del personal?			
17. ¿En qué nivel los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?			

18. ¿En qué nivel los controles implementados en los principales procesos y proyectos están documentados en el Manual de Procedimientos?			
19. ¿En qué nivel cumplen con las normas de seguridad informática dentro de la organización?			
20. ¿En qué nivel los sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación de desastres en materia de TIC?			
21. ¿En qué nivel los recursos institucionales (financieros, materiales y tecnológicos) de la unidad administrativa están debidamente resguardados?			
22. ¿En qué medida se tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?			
23. ¿En qué nivel se revisan las políticas y procedimientos de la empresa?			
24. ¿En qué nivel se establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección?			
25. ¿En qué nivel creen que el control interno es de vital importancia en las organizaciones empresariales?			
26. ¿En qué nivel las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente?			
27. ¿En qué nivel los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?			
28. ¿En qué nivel las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?			
29. ¿En qué nivel evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información entre el ámbito central, regional y estatal?			
30. ¿En qué nivel se aplica un formato, o procedimiento para la contratación de Personal?			
31. ¿En qué nivel se realizan algunas encuestas al cliente sobre el servicio brindado?			
32. ¿En qué nivel evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?			
33. ¿En qué nivel existe algún programa de capacitación sobre control interno para el personal?			
34. ¿En qué nivel cuenta la empresa con una persona encargada para la supervisión completa de las actividades en todas las áreas?			

