



**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**

EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS  
PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL  
PERIODO 2014-2015

**Línea de investigación:**

**Finanzas, modelación financiera, finanzas en PYMES**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas

**Autor**

Vásquez Quiñónez, Manuel José

**Asesor**

Cumpén Vidaurre, Roberto

ORCID: 0000-0001-7608-1124

**Jurado**

Alzamora Carrión, José Henry

Gabriel Moreno, Bartolomé Agustín

Latinez Carpio, Luis Alberto

**Lima - Perú**

**2023**



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS  
PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL  
PERIODO 2014-2015

Línea de investigación:

Finanzas, modelación financiera, finanzas en PYMES

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Finanzas

**Autor**

Vásquez Quiñónez, Manuel José

**Asesor**

Cumpén Vidaurre, Roberto

ORCID: 0000-0001-7608-1124

**Jurado**

Alzamora Carrión, José Henry

Gabriel Moreno, Bartolomé Agustín

Latinez Carpio, Luis Alberto

**Lima-Perú**

**2023**

**Dedicatoria:**

Lo dedico muy especialmente a mi Esposa Maribel; a mi hijo Gabriel Joaquín; a mis Padres: Hugo (Q.E.P.D.) y Rosa; a mis familiares, parientes y amig@s; quienes con su apoyo, afecto, paciencia y comprensión me incentivaron hacia la culminación de la presente tesis.

**El Autor**

**Agradecimiento:**

A todas las Autoridades de la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal; ya que son los responsables que podamos mejorar nuestro nivel académico y especialmente a los catedráticos por su apoyo, enseñanza y orientación para culminar exitosamente con este Trabajo de Investigación

**El Autor**

## Índice

Resumen .....	7
Abstract .....	8
I. Introducción.....	9
1.1. Planteamiento del problema .....	9
1.2 Descripción del problema .....	11
1.3 Formulación del problema.....	12
1.3.1 Problema General.....	12
1.3.2 Problemas Específicos .....	12
1.4 Antecedentes.....	12
1.5 Justificación de la investigación.....	23
1.6 Limitaciones de la investigación .....	23
1.7 Objetivos .....	23
1.7.1 Objetivo General .....	23
1.7.2 Objetivos Específicos .....	24
1.8 Hipótesis .....	24
1.8.1 Hipótesis General.....	24
1.8.2 Hipótesis Específicas .....	24
II. Marco teórico .....	26
2.1 Teorías Generales Relacionadas con el tema.....	26

2.1.1 Control Interno .....	26
2.1.2 Rendimiento empresarial.....	51
2.1.3 Riesgos de Mercado.....	60
2.2 Marco Conceptual .....	63
III. Método .....	71
3.1 Tipo de investigación .....	71
3.2 Población y muestra .....	71
3.3 Operacionalización de variables.....	72
3.3.1 Variable independiente: aplicación del control interno .....	72
3.3.2 Variable dependiente: rendimiento empresarial.....	72
3.4 Instrumentos .....	73
3.5 Procedimientos .....	73
3.6 Análisis de datos.....	74
3.7 Consideraciones éticas .....	74
IV. Resultados.....	76
4.1 Contrastación de Hipótesis .....	76
4.2 Análisis e interpretación .....	81
V. Discusión de resultados.....	94
VI Conclusiones.....	100
VII Recomendaciones .....	101
VIII Referencias Bibliográficas .....	103

IX Anexos .....	107
Anexo A: Matriz de Consistencia.....	108
Anexo B: Confiabilidad de Instrumentos.....	109
Anexo C: Validación de Instrumentos .....	111
Anexo D: Ficha técnica de los instrumentos a utilizar.....	112

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PRICEWATERHOUSE COOPERS, periodo 2014-2015. Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo: El tipo de investigación fue “el aplicado” y el nivel “el descriptivo”. El estudio presentó una población que se conformó por los principales clientes de la empresa Auditora PRICEWATERHOUSE COOPERS, periodo 2014-2015, los cuales ascendieron a 140 clientes. La muestra que se determinó fue de 103 clientes de la empresa Auditora PRICEWATERHOUSE COOPERS. Se procedió al análisis de los resultados; luego, se realizó la contrastación de la hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como Coeficiente de Correlación de SPEARMAN. Finalmente, se pudo determinar que, el Empleo del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PRICEWATERHOUSE COOPERS, periodo 2014-2015.

*Palabras clave:* empleo del control interno, directivas, normatividad

### **Abstract**

The Present Research Project Aimed determine the Relationship of Implementation of Internal Control and Business Performance of Major Customers PricewaterhouseCoopers, period 2014-2015. Methodological Aspects Regarding the Labour: Type: was the Applied Research and Tier descriptive. The Population Study That was comprised Major Customers Company Auditor PricewaterhouseCoopers, period 2014-2015, which amounted to 140 customers. The sample 103 was determined was customers Company Auditor PriceWaterhouse Coopers. We proceeded to analyze the results, then the hypothesis testing was performed using the statistical test known as Spearman's rank correlation coefficient. Finally, it was determined that the application of the Internal Control Relate positively with the Business Performance of Major Customers PricewaterhouseCoopers, period 2014-2015.

*Keywords:* use of internal control, directives, regulations

## I. Introducción

### 1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, el mundo empresarial ha experimentado un cambio significativo en sus estructuras organizativas y en la forma de pensar de sus líderes. La globalización ha sido uno de los principales impulsores de este cambio, ya que ha abierto los mercados y ha intensificado la competencia (Carmines & Zeller, 2005). Esta creciente complejidad del entorno empresarial ha obligado a las organizaciones a buscar formas de mejorar su eficiencia y adaptabilidad para mantenerse competitivas en un mercado global. (Knight, 2000)

El fenómeno de la globalización ha incrementado las demandas sobre las organizaciones para que logren un desempeño óptimo. Este proceso de transformación, que involucra tanto aspectos internos como externos, ha hecho evidente la necesidad de contar con sistemas de control que aseguren el cumplimiento de objetivos estratégicos. En este sentido, el control interno se presenta como una herramienta fundamental para garantizar la estabilidad y eficiencia de las operaciones empresariales. (Weick & Sutcliffe, 2007)

El control interno no solo abarca la supervisión de los procesos operativos, sino que también se extiende a la gestión de riesgos y la optimización de recursos. De acuerdo con Simons (1995), un buen sistema de control interno permite a las organizaciones prever posibles obstáculos y adaptarse rápidamente a los cambios del entorno. Esto es particularmente importante en el contexto actual, donde las decisiones estratégicas deben tomarse de manera informada y ágil para evitar la obsolescencia. (Kaplan & Norton, 2001)

Además, el control interno es crucial para asegurar que las metas organizacionales estén alineadas con la misión y visión de la empresa. Según Flamholtz et al. (1985), un sistema de control interno efectivo fomenta la coherencia entre las decisiones tácticas y estratégicas, lo que a su vez contribuye a la sostenibilidad de la organización en el largo plazo. Este control

permite monitorear el progreso hacia los objetivos planteados y ajustar las acciones cuando sea necesario. (Merchant & Van der Stede, 2007)

Un aspecto clave del control interno es su capacidad para integrar las dimensiones internas y externas de la organización. Mintzberg (1979) sugiere que las organizaciones que logran un equilibrio adecuado entre el control de sus procesos internos y la adaptación a su entorno externo son más propensas a tener éxito en entornos competitivos. Este enfoque holístico permite una visión más completa de los riesgos y oportunidades, lo que favorece una gestión más eficiente. (COSO, 2013)

Por otro lado, el control interno también desempeña un papel importante en la toma de decisiones dentro de las organizaciones. Según Anthony y Govindarajan (2007), un sistema bien estructurado de control interno facilita la recopilación y el análisis de información clave, lo que a su vez permite a los directivos tomar decisiones más informadas y oportunas. Esto contribuye no solo a la eficiencia operativa, sino también a la mejora de los resultados financieros. (Otley, 1999)

La implementación efectiva del control interno requiere un compromiso constante de todos los niveles de la organización. Como señalan Abernethy y Brownell (1997), el éxito de estos sistemas depende de la participación activa de los empleados, quienes deben comprender su papel en el cumplimiento de los objetivos de la organización. La comunicación abierta y la transparencia son esenciales para garantizar que todos los miembros de la organización estén alineados con las estrategias establecidas. (Simons, 1995)

En resumen, el control interno es una herramienta esencial para las organizaciones en un entorno empresarial cada vez más complejo y globalizado. Permite la toma de decisiones informadas, mejora la eficiencia operativa y asegura que las metas estratégicas estén alineadas con la misión de la empresa (Weick & Sutcliffe, 2007). A medida que las organizaciones

continúan enfrentando los desafíos del mercado global, la implementación de sistemas de control interno sólidos será crucial para su éxito futuro.

## **1.2 Descripción del problema**

En el contexto general del desarrollo empresarial, el Control Interno, tiene por objeto determinar si los hechos, procesos y actividades cumplen con los principios de las políticas definidas por los ejecutivos de la empresa y si además tienen relación con los intereses actuales y futuros de la entidad.

El Control Interno, en su concepción fundamental está orientado a promover mejoras en las actividades, servicios y operaciones que son ejecutadas por la administración.

Uno de los problemas importantes que se presenta en los principales Clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers, es que el área encargada del Control Interno para evaluar la Gestión de la empresa, no cuenta con los profesionales especializados que conozcan ampliamente de su negocio.

Esta situación no le permite realizar un Control Interno posterior adecuado a las actividades y procesos, ni se puede evidenciar si los Resultados registrados tienen relación con los objetivos fijados por la alta dirección o niveles gerenciales; así mismo, no se puede verificar si las diferentes áreas de la empresa cumplen con el control previo y concurrente en el desarrollo de las operaciones y actividades que les compete de acuerdo a su responsabilidad funcional.

Actualmente el área de Control Interno de las empresas de los Clientes de PriceWaterhouse Coopers, al no contar con los profesionales especializados solicita a este de su apoyo profesional para auditar sus procesos clave y sus estados financieros.

Luego de realizar la auditoria, PriceWaterhouse Coopers, indica una serie de recomendaciones que permitan mejorar el rendimiento empresarial de sus principales Clientes.

Esta situación ha motivado a realizar el presente estudio, el cual pretende determinar la relación de la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

### **1.3 Formulación del problema**

#### ***1.3.1 Problema General***

¿De qué manera se relacionan la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?

#### ***1.3.2 Problemas Específicos***

¿De qué manera se relaciona la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?

¿De qué manera se relaciona la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?

¿De qué manera se relaciona la dimensión Difusión de Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?

¿De qué manera se relaciona la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?

### **1.4 Antecedentes**

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega; así como, en otras Universidades del País y del Extranjero. A continuación, se detallan algunos trabajos de investigación realizados con sus respectivas conclusiones:

El trabajo permitió determinar que se hace indispensable que toda Organización cuente con un Sistema eficaz de Control Interno y así poder controlar de manera más adecuada la Gestión de Créditos y Cobranzas, para permitir el correcto flujo de los Recursos Financieros.

Vega (2009) en su Tesis "Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009", formula el diseño de un manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba, Ecuador en el que aplica la nueva normativa y las herramientas informáticas que rigen para el Sector Público en el año 2009. Para que sea factible la utilización del manual se describen los procedimientos para Compras, Anticipo de Sueldo, Avance de Obra, Horas Clase, Becas y Salarios, con ayuda de flujo gramas haciéndolo de fácil comprensión.

En la perspectiva que adopta la tesis, se puede afirmar que un Departamento que no aplique Controles Internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones y, por supuesto, las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su Gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los Resultados de sus actividades.

El Control Interno siendo un proceso, es decir, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, lo llevan a cabo las personas que conducen en todos los niveles, no se trata de manuales de Organización y procedimientos, sólo puede aportar un grado de razonable y no la seguridad total para la conducción o consecución de los objetivos.

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

Conclusiones:

- El estudio y diagnóstico de la situación actual de la Institución permitió conocer las necesidades para el Área Financiera, en la que se registra: Inexistencia de un Manual de Control Interno para el Sistema e-SIGEF y e-SIPREN.
- El análisis de conceptos y definiciones emitidas por diferentes autores sobre aspectos relacionados con el tema ayudaron a un mejor entendimiento en la elaboración del Manual.
- La Dirección Financiera es responsable de mantener la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones realizadas, por la necesidad de cumplir la misión y objetivos institucionales.
- El control es una prioridad por lo cual se diseñó con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del Departamento Financiero.
- El no poseer un control adecuado para el pago de obligaciones hace que se demore su cancelación dañando así la imagen fiel de la Institución.

En esta tesis se puede establecer aspectos que guardan relación con las variables del presente trabajo de investigación, como es el ejercicio de Control Interno en el Departamento Financiero de una entidad educativa y la participación del personal en todos los niveles para alcanzar que la Organización sea óptima, caso similar sucede con el cumplimiento de las funciones del personal de la Oficina de Contabilidad de la oficina General de Economía del Ejército.

Lam (2002) en su tesis titulada "Evaluación del Control Interno basado en el Modelo COSO", señala que para las Organizaciones es de mucha importancia tener los Controles Internos adecuados ya que de esto depende, que las operaciones se efectúen de manera correcta. Toda organización tiene riesgos, los que deben ser disminuidos con la adopción de controles.

La presente tesis pretende demostrar que el Modelo COSO es un instrumento de eficaz en la evaluación del Control Interno de las Organizaciones, así como, reconocer que este

modelo no solo es de ayuda para Auditores (internos o externos), sino también para la Gerencia de las Organizaciones con el fin de identificar los diferentes riesgos y la mejor práctica para disminuirlos o eliminarlos.

Este trabajo está dirigido a las personas que tengan interés en conocer o en ampliar sus conocimientos acerca del Modelo COSO, el cual, ha estado en el medio por muchos años, pero en Guatemala es muy poco conocido y no se tiene mucha bibliografía disponible acerca del tema.

El motivo, por el cual se eligió dicho tema fue que, el Control Interno parece una parte fundamental para cualquier Organización, ya que de ello depende que el personal actúe de forma correcta y elabore sus funciones, tal y como le corresponde. Muchas veces el Control Interno no es tomado con la debida importancia y este trabajo considera que el Modelo COSO incluye los puntos indispensables que deben de tomarse en cuenta.

El trabajo abarca lo que se refiere a conceptos de Control Interno y del Modelo COSO. Por otra parte, explica detalladamente los componentes del Control Interno en donde se incluye: el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, y el monitoreo. Por otra parte se incluyen situaciones en donde los controles fallan así como las personas responsables, el informe que puede ser utilizado y un caso práctico general en donde se evaluó los controles con los que cuenta el área de sistemas de una Empresa mediana.

Debe de considerarse que, el objetivo de dicho trabajo trata de cubrir los aspectos de mayor relevancia respecto al Modelo COSO, por lo que no se pretende haber agotado el tema pues en si es bastante amplio.

Conclusiones

El Modelo COSO es fruto del trabajo de un Comité representado por Contadores Públicos y Auditores así como administradores y financieros los que se empeñaron en formar un comité y estandarizar una metodología para la evaluación del Control Interno.

El Modelo COSO es un instrumento eficaz en la evaluación del Control Interno ya que incluye todos los aspectos a ser considerados; tales como, el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, así como el monitoreo.

El Control Interno constituye una parte fundamental en toda Organización ya que de este depende que todas las operaciones se realicen adecuadamente y que los riesgos existentes puedan ser manejados y eliminados.

La dirección de toda Organización es la responsable de tener los controles internos adecuados.

La evaluación de controles no es útil para una sola persona o profesión sino que contribuye a personas no sólo de la Organización sino que para personas externas tales como auditores, legisladores, acreedores, etc. ya que si se cuenta con un adecuado control se tendrá certeza de que la Organización maneja sus riesgos de la mejor forma.

Actualmente en Guatemala, el Modelo COSO no es conocido profundamente y mucho menos aplicado. Es importante que el mismo sea tomado en cuenta no sólo por auditores independientes; sino, por las Organizaciones con el fin de mejorar.

Del mismo modo que en la anterior tesis, podemos distinguir algunos conceptos que han sido considerados en el presente trabajo de investigación, entre ellos el control, las funciones, la Gestión de personal, entre otros; reafirmando que el Control Interno es parte fundamental para cualquier Organización, ya que de ello depende que el personal actúe de forma correcta y elabore sus funciones, tal y como le corresponde; como se puede anotar podemos distinguir las dos variables materia del estudio: el ejercicio del Control Interno y el cumplimiento de las funciones asignadas por la entidad.

Campos (2003) en la tesis "Los procesos de Control Interno en el Departamento de Ejecución Presupuestal de Una institución del Estado", desarrolló un trabajo de investigación en una entidad del Estado relacionando el Control Interno con la ejecución de los recursos presupuestales, la principal motivación para desarrollar este trabajo ha sido verificar si el Control Interno que se viene realizando responde a los objetivos que dieron origen a su implementación y si este esta a su vez de acuerdo a las Normas Técnicas de Control para el Sector Público.

Esta inquietud ha sido determinante para tomar la firme decisión de realizar un estudio que permita detectar los problemas latentes de control, para que la investigación pretenda explicar cuáles son las dificultades que actualmente tiene el Departamento de Ejecución Presupuestal de una Entidad del Estado materia de estudio.

#### Conclusiones

a. Con relación a la Ejecución Presupuestal las políticas utilizadas en el Control Interno son coherentes, observándose las normas y procedimientos en todas las actividades del proceso de abastecimiento, influyendo favorablemente en el trabajo que se efectúa, sin embargo se amerita un Manual para su ejecución.

b. Los objetivos que se establecen para el Control Interno, se alcanzan en forma satisfactoria lo cual permite que la Gestión en el Departamento de Ejecución Presupuestal sea la adecuada conforme a lo esperado.

c. El planeamiento que se desarrolla en el Departamento de Ejecución Presupuestal, viene ayudando a la Gestión en esta organización, teniendo gran influencia en la obtención de Resultados, ya que se tiene pleno conocimiento del organismo y se evita que ocurran distorsiones en el sistema; por consiguiente es la etapa más importante en el proceso de control.

d. Las estructuras existentes para ejecutar el Control Interno se encuentran establecidas a nivel del Departamento de Ejecución Presupuestal, siendo los Resultados medianamente

favorables, lo que influye en la Gestión administrativa que se realiza debido principalmente al ambiente de control, recursos materiales y humanos.

e. Los estándares deseados en la administración del Departamento de Ejecución Presupuestal, respecto al Control Interno que se viene aplicando de acuerdo a las normas y procedimientos para tal fin, ha permitido establecer criterios y políticas que fomentan prácticas y condiciones uniformes que optimizan dicha tarea; significando que los estándares de trabajo y rendimiento son similares a la de otros organismos del Sector Público encargado de realizar el Control Interno, igualmente dentro de la institución existente, correlación con el de otras dependencias.

f. Por la inmediatez las acciones correctivas en el Control Interno, se subsana rápidamente superando las deficiencias que existieran, lo cual permiten que la Gestión administrativa no tenga inconvenientes durante su desarrollo.

La tesis de Campos (2003) considera como variable además del Control Interno, el factor humano y se refiere a su calidad en el sentido que este factor humano debe ser capaz de responder en forma oportuna para resolver cualquier eventualidad, contando para ello con el manual de funciones y el de procedimientos debidamente adecuados a las particularidades de la Entidad.

Quilca (2006) en la tesis "La aplicación de la auditoría administrativa y el desarrollo organizacional", realizó un estudio del desarrollo organizacional de las empresas, las que por necesidades control y seguimiento, como por mandato de las leyes y las juntas accionistas, deben procesar y entregar informes y balances que reflejen los Resultados obtenidos de la Gestión administrativa y financiera.

En la medida que los enfoques de Gestión y desarrollo organizacional han ido evolucionando, la incorporación de la auditoría administrativa, a través de instrumentos de

medición de Resultados, representa un medio adecuado de autoevaluación que se ve reflejada en el desarrollo organizacional.

La investigación constituye un aporte al desarrollo organizacional, frente a los retos y desafíos que plantea el mundo competitivo que hoy enfrentamos, planteando la necesidad de considerar que la auditoría administrativa permite medir objetivamente los Resultados obtenidos de acciones resultantes de la política empresarial.

En concordancia con lo expuesto se planteó la siguiente interrogante: ¿En qué medida la aplicación de la Auditoría Administrativa influye en el Desarrollo organizacional? Y que sirvió de base para verificar la hipótesis: La aplicación de la auditoría administrativa influye significativamente en el desarrollo organizacional de las empresas del sector industrial y por ende el logro del objetivo: Determinar el nivel de influencia de la aplicación de la auditoría administrativa en el desarrollo organizacional de las empresas del sector industrial.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos, que permiten mostrar en forma sistemática el carácter científico de este estudio. El Primer Capítulo presenta el problema, los objetivos de la investigación y la Finalidad e importancia. El segundo Capítulo referente al Marco Teórico, contiene los Antecedentes, las Bases Teóricas: Teoría Administrativa, Teoría de Sistemas y Contingencia, Concepción Sistemática de las Organizaciones, La Auditoría Administrativa y por último el Desarrollo Organizacional; así mismo en este capítulo se desarrolló el Marco Conceptual, las Hipótesis y Variables de Estudio. El Tercer capítulo Metodología, se contempla el Tipo y Nivel de la investigación, el Diseño, Población y Muestra y los instrumentos y técnicas. En el cuarto capítulo Presentación, Análisis e Interpretación, se presentan los Resultados de la Investigación, y los respectivos análisis estadísticos. El Quinto y último Capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones a las que arribó esta investigación. Siendo la conclusión general: El proceso de aplicación de la auditoría administrativa es un factor que en la medida que se relaciona con el proceso productivo,

contribuye significativamente al desarrollo organizacional empresarial. Con estos Resultados se espera contribuir en el desarrollo organizacional y las tecnologías que promueven los sistemas de auditoría administrativa: y de la misma forma servir de base para desarrollar nuevas investigaciones en este campo.

Quilca (2006) concluyó que, el proceso de aplicación de la auditoría administrativa es un factor que contribuye significativamente al desarrollo organizacional empresarial, en la medida que se relaciona con el proceso productivo.

#### Conclusiones Específicas:

a. El plan de aplicación del proceso de auditoría presenta una relación regularmente significativa (1.78), con el desarrollo organizacional de las empresas.

b. Las bases organizacionales de la aplicación de la auditoría administrativa presenta un nivel de relación medianamente significativa (2.32), con el desarrollo organizacional de las empresas.

c. El proceso de aplicación de la auditoría administrativa muestra un grado significativo (2.85) de influencia en el desarrollo organizacional de las empresas.

d. La asignación de recursos para la aplicación de la auditoría administrativa muestra un grado significativo (2.73) de influencia en el desarrollo organizacional de las empresas.

Conforme se desarrolló el presente trabajo de investigación, se encuentran semejanzas en las variables que son materia de análisis el control y las funciones del personal, sólo que en el caso de la tesis, la medición de las variables se realiza a través de una auditoría administrativa que se aplica a toda la entidad; y para el presente trabajo, la medición de las variables se circunscribe al ejercicio del Control Interno en el cumplimiento de las funciones por parte del personal de la Oficina de Contabilidad, en el entendido que por responsabilidad funcional formula y presenta la información financiera y presupuestaria de la entidad, la misma que está regulada por la Dirección General de Contabilidad del Ministerio de Economía y Finanzas.

Samamé (2011) en la tesis "El Control como Medio en la Optimización de la Administración de los Recursos Humanos en el Congreso de la República del Perú", realizó un estudio sobre una problemática de mucho interés a nivel de una Institución del Estado, el control como medio en la optimización de la administración de los recursos humanos en el Congreso de la República del Perú, para lo cual se utilizó como técnica para el recojo de datos la encuesta, la cual estuvo conformada de 14 preguntas elaboradas con los indicadores de las variables y se trabajó con el personal de trabajadores en la parte administrativa de este Poder Legislativo.

En cuanto a su estructura, el estudio abarcó desde el Planteamiento del Problema, Fundamentos Teóricos de la Investigación, Metodología, la Interpretación de Resultados y Contrastación de Hipótesis, terminando con las Conclusiones y Recomendaciones, respaldada por una amplia Bibliografía de diferentes especialistas, quienes con sus aportes ayudaron a clarificar los alcances que en la administración de los recursos humanos del Congreso de la Republica.

La investigación abarcó aspectos importantes tanto para la parte metodológica, que sirvió para el desarrollo de la tesis, como también en el sustento teórico, se utilizó material especializado que ayudó a la presentación de las variables: Control y Administración de los Recursos Humanos, dándole coherencia y claridad al trabajo, cuya información recopilada en la encuesta, facilitó su procesamiento estadístico y gráfico, como también las interpretaciones de cada una de las interrogantes, que facilitaron conocer la importancia que tiene el control en la administración de los recursos humanos.

Samamé (2011) en la tesis "El control como Medio en la Optimización de la Administración de los Recursos Humanos en el Congreso la República del Perú", concluye que se ha determinado que las acciones de control inciden en la optimización de los recursos humanos que trabajan en el Congreso de la Republica.

Conclusiones específicas:

a. Los datos obtenidos del estudio han permitido establecer que, la comprobación de la ejecución de los planes de control, influyen en la supervisión del trabajo que realiza el RRHH en el Congreso de la República.

b. Los Resultados han podido constatar que la constante regulación de los planes en el tiempo influye en la ejecución de las políticas de control en el Congreso de la República.

c. Se ha establecido que la medición frecuente del desempeño del recurso humano influye de manera favorable en la evaluación de los cargos en el Congreso de la República.

d. La información ha permitido verificar que la ejecución de acciones correctivas influye en la evaluación frecuente del desempeño del RRHH en el Congreso de la República.

e. También se ha establecido que el cumplimiento de objetivos y estándares establecidos por el Departamento de RRHH influye en la frecuente capacitación del personal en el Congreso de la República.

f. De igual modo, se ha establecido que la comparación del desempeño del RRHH con los objetivos y estándares establecidos influye en la ejecución de políticas de desarrollo del RRHH en el Congreso de la República.

g. En conclusión, se ha determinado que las acciones de control inciden en la optimización de los recursos humanos que trabajan en el Congreso de la Republica.

Los puntos comprobados en la tesis de Samamé María, el Control como Medio en la Optimización de la Administración de los Recursos Humanos en el Congreso de la República del Perú, presenta aspectos comunes al presente trabajo de investigación nuevamente por las variables materia de estudio: control y recursos humanos, es decir el personal. Efectivamente, el ejercicio del Control Interno en cualquier entidad y en particular para una entidad del Estado es un medio que permite optimizar la administración de los recursos humanos de la entidad, en este punto las medidas de Control Interno no sólo deben ser estrictas, sino que por encontramos

en el Sector Público y teniendo la obligación de rendir cuentas de la administración de los recursos económicos y presupuestarios es necesario asegurar que el personal que desarrolla funciones para el Estado brinde un buen servicio, atendiendo los conceptos de efectividad y eficacia.

### **1.5 Justificación de la investigación**

La finalidad del presente trabajo de investigación es confirmar que la Aplicación del Control Interno se relaciona con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

La importancia de este trabajo de investigación radica en la necesidad y reconocimiento de la activa participación de los actores principales dentro de la Gestión de Control, quienes tienen la responsabilidad de poner en práctica en forma permanente todas las medidas de Control Interno establecidas por la organización y otras que por la naturaleza de las actividades sean necesarias implementarlas, para dar seguridad y confiabilidad a la Gestión.

Se espera que cuando la investigación se encuentre culminada, brinde aportes importantes que permitan adoptar políticas y/o acciones encaminadas a mejorar el Control Interno y el Rendimiento Empresarial de las organizaciones.

### **1.6 Limitaciones de la investigación**

En este trabajo de investigación no se han presentado mayores dificultades que impidan su ejecución.

### **1.7 Objetivos**

#### ***1.7.1 Objetivo General***

Determinar la relación de la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

### ***1.7.2 Objetivos Específicos***

Determinar la relación de la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

Determinar la relación de la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

Determinar la relación de la dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

Determinar la relación de la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

## **1.8 Hipótesis**

### ***1.8.1 Hipótesis General***

La Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

### ***1.8.2 Hipótesis Específicas***

La dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

La dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

La dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

La dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

## **II. Marco teórico**

### **2.1 Teorías Generales Relacionadas con el tema**

Al consultarse a las bibliotecas de las facultades de Contabilidad a nivel universitario, se ha determinado que con relación al tema materia de investigación, no existen estudios que traten sobre las variables materia del presente, por lo cual considero que el presente trabajo de investigación reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerados como una investigación “inédita”.

#### **2.1.1 Control Interno**

Giraldo (2005) define el concepto de Control Interno como: "es el análisis de los sistemas de control de las Entidades sujetas a la vigilancia, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos”

En la Resolución de Contraloría N° 072-98-CG que Aprueban las normas técnicas de Control Interno para el Sector Público, se considera la definición de Control Interno como: "es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad para proporcionar seguridad razonable, respecto a si están lográndose los objetivos siguientes: - promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública; -proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; -cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales, y, -elaborar información financiera valida y confiable, presentada con oportunidad”.

Para Ramírez & Álvarez (2003) el Control Interno es un "conjunto de procedimientos, políticas, directivas y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiente, seguridad y eficacia administrativa y operativa así como alentar y supervisar una buena Gestión financiera a fin de obtener información oportuna y adecuada y proporcionar una seguridad

razonable de poder lograr las metas y objetivos producidos. El Control Interno es un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros funcionarios de la entidad, la esencia del Control Interno está en las acciones tomadas para dirigir o llevar a cabo las operaciones, dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones”.

Dentro de la estructura del Control Interno, el “Ambiente de Control se refiere al establecimiento de un entorno que estimule e inflencie las tareas de las personas, con respecto al control de sus actividades. El Ambiente de Control tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos”.

El Ambiente de Control Interno, dice "es la base para los otros componentes del Control Interno dado que provee disciplina y estructura. Dentro de él las personas conducen sus actividades y llevan a cabo sus responsabilidades de control. Los elementos que conforman del ambiente interno de control son los siguientes: - Integridad y valores éticos. - Autoridad y responsabilidad. - Estructura organizacional. - Políticas de personal”.

Estos elementos están referidos a:

- Integridad y valores éticos: La integridad constituye una calidad de la persona que mantiene principios morales sólidos y vive en un marco de valores. La ética está conformada por valores morales que permiten a la persona adoptar decisiones y tener un comportamiento correcto en las actividades que le corresponde cumplir en la entidad.
- Autoridad y responsabilidad: Este factor se refiere a la forma en que se asigna la autoridad y responsabilidad en la entidad para el desarrollo de las actividades operativas.
- Estructura organizacional: La estructura organizacional de una entidad proporciona el marco dentro del cual planean, ejecutan, controlan y supervisan sus actividades, a fin

de lograr los objetivos y metas establecidas. Esta estructura organizacional incluye la consideración de áreas claves de autoridad y responsabilidad y líneas de información.

Políticas de personal: Está referida a la administración de los recursos humanos desde su captación, incorporación, inducción, evaluación, etc.

El profesor Rodríguez (2010) nos dice que

el control es una función independiente y bien definida Incluye todas las actividades que el administrador emprende para asegurar que las actuales operaciones se lleven a cabo conforme a lo planeado. Después de que se da comienzo a un plan de trabajo es necesario tener los medios para cerciorarse de que se efectúa en la forma debida y que los Resultados son satisfactorios. En cierta medida, dice, el control es una de las funciones cruciales. Para comprenderla, debemos saber que el concepto retroalimentación es su base. Para que cualquier sistema funcione adecuadamente debe contar con indicadores que den a conocer su grado de eficacia y eficiencia en relación con su medio ambiente y sus procesos internos. La retroalimentación proporciona esta clase de información, de modo que el sistema puede regular su rendimiento si es necesario.

Claros y León (2012) nos alcanzan la siguiente definición de Control Interno:

El Informe coso define el Control Interno como un proceso efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones.

El Informe emitido por The Comité of Sponsoring Organizations of Treadway (coso), se considera como teoría moderna de Control Interno, ya que en el año 1992 señaló una estructura conformada por cinco componentes: el ambiente de control, la evaluación de riesgos,

las actividades de control gerencial, el sistema de información y comunicación y el monitoreo. Este informe, denominado también como no sólo ha sido incorporado a las organizaciones privadas sino también a las entidades gubernamentales para lograr los siguientes objetivos:

- Eficiencia y eficacia operatoria
- Fiabilidad de la información financiera,
- Y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Estos objetivos brindarán un grado 'razonable' de seguridad para la organización.

Sin embargo, a mediados del año 2001, en razón que se presentan nuevos casos de fraudes empresariales, la sociedad americana reunió nuevamente a las cinco instituciones profesionales de auditoría y control, para que se pronuncien sobre la necesidad de la administración de riesgos, y proceda a desarrollar una estructura conceptualmente sólida que provea principios integrados, terminología común y orientación para la implementación práctica, que apoye los programas de las entidades para desarrollar o para comparar sus procesos de administración de riesgos del emprendimiento.

Producto de este trabajo, 'la Comisión Treadway' emitió el documento denominado Gestión de Riesgos Corporativos - Marco Integrado, promoviendo un enfoque amplio e integral en entidades, que enfatiza los riesgos en cada uno de los componentes. Estos nuevos enfoques pronunciados en el documento Gestión de Riesgos Corporativos, han sido recogidos por la organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores a través del XVIII Congreso de Entidades Fiscalizadoras, realizado en el año 2004 en Budapest, Hungría, aprobándose la Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público.

Estos valiosos enfoques han sido adoptados por el Perú a través de la Ley N° 27785 Ley Orgánica del sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, publicada en el diario "El Peruano", el 23 de julio del 2002, que en su artículo 7°.- Control Interno señala: "El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de

verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la Gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente su ejercicio es previo, simultaneo y posterior. El Control Interno previo y simultaneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección. El Control Interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según sus planes y programas anuales, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la Gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas trazadas y Resultados obtenidos. Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del Control Interno para la evaluación de la Gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo. El Titular de la entidad está obligado a definir las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los que serán objeto de las verificaciones a se refiere esta Ley”.

Asimismo, en la Ley N 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado de fecha 18 de abril de 2006, en su artículo 3º.- Sistema de Control Interno, señala: "Se denomina sistema de Control Interno al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el artículo 4º de fecha la presente Ley", y con la Resolución de Contraloría N° 320-2006-cG de fecha 30 de octubre del 2006, aprueba las Normas de Control

Interno y define al Control Interno como un instrumento de Gestión que se utiliza para proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos establecidos por el titular o funcionario designado. Se precisa que la estructura de Control Interno es el conjunto de los planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la Dirección que posee una institución para ofrecer una garantía razonable de que se cumplen los siguientes objetivos:

- Promover las operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como los productos y servicios con calidad, de acuerdo con la misión de la institución.
- Preservar los recursos frente a cualquier pérdida por despilfarro, abuso, mala Gestión, error y fraude.
- Respetar las leyes, reglamentaciones y directivas de la Dirección y elaborar y mantener datos financieros y de Gestión fiables, presentados correctamente y oportunamente en los informes.

Debe formularse y promulgarse una definición amplia de la estructura de Control Interno, de los objetivos a alcanzar, y de las normas a seguir en la concepción de tales estructuras. La necesidad de hacer una clara distinción entre dichas normas y los procedimientos específicos a ser implantados por cada institución.

La responsabilidad de la Dirección por la aplicación y vigilancia de los controles internos específicos necesarios para sus operaciones, por ser estos un instrumento de gestión, para los cuales se debe disponer de planes de evaluación periódica.

La competencia de la EFS en la evaluación de los controles internos existentes en las entidades fiscalizadas”.

A pesar que en nuestro país, se encuentran vigentes estas disposiciones legales, y al tener conocimiento que aún no se habían implementado las medidas de control interno en las entidades gubernamentales, la Contraloría General de la República ha emitido la Resolución

de Contraloría N° 458-2008 de fecha 28 octubre de 2008, mediante la cual aprueba la Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado, la misma que se encuentra pendiente, pues se ha extendido el plazo para su implementación. Esta Guía tiene como objetivo principal proveer los lineamientos, herramientas y métodos a las entidades del estado para la implementación de los componentes que conforman el Sistema de Control Interno establecido en las Normas de Control Interno. También se puede indicar que sirve de referencia para la implementación o adecuación del sistema de control interno, promover la aplicación de una estructura de control interno uniforme que se adapte a cada unidad, así como exponer con mayor amplitud los conceptos empleados en las normas de control interno. El párrafo 5 de la guía nos expone el marco conceptual: “La Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado reúne lineamientos, herramientas y métodos que permitirá realizar una adecuada implementación del SCI en la gestión de las operaciones de la entidad con la finalidad de fortalecer la organización y contribuir al logro de sus objetivos, siempre de acuerdo con la naturaleza de sus actividades.

Para el proceso de implementación del SCI la guía considera tres fases:

- La primera fase es la Planificación, la cual tiene como objetivo la formulación de un Plan de Trabajo que incluya los procedimientos orientados a implementar adecuadamente el SCI, en base a un diagnóstico previamente elaborado. Son aspectos inherentes a esta fase asegurar el compromiso de la Alta Dirección y la conformación de un Comité de Control Interno;
- La segunda fase es la Ejecución, en la que se implantará el SCI en sus procesos, actividades, recursos, operaciones y actos institucionales para lo cual la entidad procede al desarrollo del Plan de Trabajo para la implantación del SCI,

- La tercera fase es la Evaluación, en la que se evalúan los avances logrados y las limitaciones encontradas en el proceso de implementación como parte de la autoevaluación mencionada en el componente de Supervisión”.

Entonces el sistema de control interno está referido a los métodos y procedimientos adoptados por el negocio para controlar sus operaciones y para proteger sus activos del desperdicio, el fraude y el hurto. Para el presente trabajo de investigación, nos interesa destacar además los siguientes conceptos: comprobación, inspección fiscalización, intervención, dominio, mando, preponderancia.

Conforme con el significado de estos vocablos, dos elementos son significativos en la acción de controlar: la comparación o contrastación de hechos, situaciones u omisiones contra una referencia preexistente, que puede ser una norma, principio o plan entre otros, para establecer su conformidad o divergencia, y por otra parte, el poder, ascendiente o autoridad que se tiene sobre un asunto, gestión, negocio u organización.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa y contable de una empresa. Esto asegura que tanto son confiables sus estados contables frente a los fraudes y también asegura la eficiencia y eficacia operativa.

Según Estupiñán (2002) consiste en establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en especial 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.

Para Mantilla (2005) es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones

- Confiabilidad en la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Esta definición es amplia por dos razones. Primero es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre control interno en la administración de sus negocios. De hecho a menudo ellos hablan en término de control y están dentro del control.

Segundo se acomoda subconjunto del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en los controles relacionados con el cumplimiento de leyes y regulaciones. De manera similar, un centro dirigido sobre los controles en unidades particulares o actividades de una entidad.

Sin embargo, para Yarasca (2006) sistema de control interno significa, todas las políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de asegurar, hasta donde sea factible la ordenada y eficiente conducción del negocio, incluyendo la adherencia a las políticas de la administración, la salvaguarda de archivos, la prevención y detección de fraudes y errores, la exactitud e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable.

En cambio nuestra Ley del control interno de las entidades del estado (2006, 27 de marzo) nos señala en el Artículo 3 ley N° 28716. El control previo y simultaneo comprende exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes reglamentos manuales y disposiciones institucionales los mismos que contienen políticas y métodos de autorización, registro, verificación seguridad y protección.

#### **Alcance del control interno**

Desde el punto de vista de Aguirre (2006) en todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamento que la componen, tamaño, volumen de transacciones y tipo de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objetivo de obtener fiabilidad en la información y registros, es menor al asumir la dirección un papel más directo y personal en el negocio.

#### **2.1.1.1 Clasificación del Control Interno**

**Control Interno Contable.** Para Aguirre (2006) son los controles métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la viabilidad y validez de los registros contables. Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración). Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros (es decir, autorizaciones de cobros y pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.)

**Control Interno Administrativo o de Gestión.** Para Aguirre (2006) son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección. Se refieren operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio,

si bien pueden tener una repercusión en el área financiera-contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenación de la producción, relaciones con el personal).

**Control interno Financiero.** Pero sin embargo para Ramírez & Álvarez (2003) el control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente, de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros, conciliaciones de cuentas, normas de valorización o valoración, etc.

**Control presupuesto.** Para Ramírez & Álvarez (2003) el control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de las programas. Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directivas de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente.

***Control Interno Gerencial.*** Comprende un sentido amplio el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.

***Control interno al sistema de información computarizada.*** Para Ramírez & Álvarez (2003). El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, los métodos, procedimientos, registros e información confiable y proveer certeza razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirven y están adecuados a su propósito. El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad.

#### **2.1.1.2 Implementación del sistema de control interno**

***Responsables en implementar el Sistema de Control Interno.*** Según Ramírez & Álvarez (2003) el control interno es un proceso continuo realizado e implementado por la dirección y otros funcionarios de la entidad, la esencia del control interno está en las acciones tomadas por la gerencia para dirigir o llevar a cabo las operaciones, procesos, programas y proyectos de la organización en buenas condiciones, dichas medidas incluyen corregir las deficiencias y mejorar las operaciones.

Según la Ley del Control Interno de las entidades del Estado (27 de marzo de 2006). El artículo 4 de la ley señala que las entidades del Estado implantarán obligatoriamente sistemas de control interno para ofrecer protección y certeza a los procesos, actividades recursos operaciones y actos institucionales vinculados a sus competencias y atribuciones, orientando su formulación y ejecución al cumplimiento de las metas y objetivos.

#### **Procedimiento para la implementación**

**Planificación.** Según la Guía de implementación del Control Interno de Entidades del Estado (28 de octubre de 2008). La fase de planificación tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permita a la entidad implementar progresivamente su SCI, para esto se plantean entre otros, algunos procedimientos que facilitarán la elaboración de un diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad. En esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación. Entre las acciones sugeridas en esta fase están la formulación de un Diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad, lo que facilitará la posterior elaboración de un Plan de Trabajo.

**Ejecución.** Para la Guía de implementación del Control Interno de Entidades del Estado (28 de octubre de 2008) en esta etapa se señalarán pautas y buenas prácticas para la implementación o adecuación de SCI de acuerdo a lo señalado por la normativa vigente. Aquí se desarrollan detalladamente cada uno de los componentes señalados en las NCI y se proponen herramientas que pueden ayudar a la gestión de las entidades del Estado a su implementación. El comité o equipo encargado de la implementación o adecuación del SCI empezará tomando en cuenta el Plan de Trabajo elaborado en la etapa de planificación. La implementación se desarrollará de manera progresiva tomando en cuenta las siguientes fases: Implementación a nivel entidad, Implementación a nivel de proceso.

**Evaluación de proceso de implementación.** Nos menciona la Guía de Implementación del Control Interno de Entidades del Estado (28 de octubre de 2008) siguiendo el proceso de implementación del SCI, la fase de evaluación se presenta de forma alternada y posterior a la evolución de las fases de planificación y ejecución. Este proceso de evaluación deberá ser efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los

procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberá tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

### **2.1.1.3 Elementos del Control Interno**

**Personal.** Nos menciona Bravo (2002) el sistema de control Interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal capacitado e idóneo. Sin embargo Mantilla (2005) el control interno es ejecutado por un consejo de directores y otro personal de una entidad. Es realizado por las personas de una organización quienes establecen los objetivos de la entidad y ubican los mecanismos de control en su sitio.

**Organización.** Para Perdomo (2000) establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos establecidos.

Según Bravo (2002) los elementos del control interno que interfieren en ella son:

a) Dirección, que asume la responsabilidad de política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.

b) Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integrantes de la empresa a un todo homogéneo y armónico; que prevea los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.

c) División de labores, que defina claramente la independencia de las funciones de operación custodia y registró.

d) Asignación de responsabilidades que establezca con claridad los nombramientos dentro de la empresa, su jerarquía y delegue facultades de autorización inherentes con las responsabilidades asignadas.

**Supervisión.** Para Perdomo (2000) una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formatos e informes, permite la supervisión casi automática de los diversos aspectos del control interno, teniendo en este aspecto fundamental un papel muy importante, el departamento de auditoría interna, que actúa como vigilante permanente del cumplimiento de la empresa con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

**Procesos.** Para Mantilla (2005) el control interno no es un evento o circunstancia, sino una serie de acciones que penetran las actividades de la entidad. Tales acciones son penetrantes y son inherentes a la manera como administración dirige los negocios.

**Objetivos de un sistema de control en el sector público.** Según Fonseca (2007) los objetivos de un sistema de control en el sector público son los siguientes: Promover la efectividad, eficacia y economía en las operaciones y calidad de servicios. Este objetivo se refiere a los controles internos que adopta la administración para asegurar que se ejecuten las operaciones de acuerdo a criterios de efectividad (también se denomina eficacia), eficiencia y economía. Tales controles comprenden los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones, así como los sistemas de evaluación de rendimiento y monitoreo de las actividades ejecutadas.

**Calidad de servicios prestados.** La evaluación de los programas de control de calidad en el sector público debe permitir apreciar si los esfuerzos desarrollados para obtener incrementales en las actividades que desarrollan las entidades son razonables y tienen un impacto directo en el público beneficiario, así como si es factible medir el incremento de la productividad en el trabajo y la disminución en los costos de los servicios que brinda en estado.

**Transparencia.** La transparencia en la gestión gubernamental comprende la disposición de la entidad de divulgar sobre las planeadas y programas (plan operativo institucional autorizado), actividades ejecutadas relacionadas con el cumplimiento de sus fines y recursos

utilizados. Al mismo tiempo la transparencia involucra la facultad del público de acceder sin restricciones a la información que ofrecen las entidades públicas en su página web, para conocer y evaluar su desempeño.

***Cuidar y resguardar los recursos y bienes del deterioro.*** Este objetivo está relacionado con las políticas y procedimientos aprobados por el titular de la entidad, con el propósito de prevenir o detectar operaciones no autorizadas, acceso no autorizado a recursos o apropiaciones indebidas que podrían resultar en pérdidas importantes incluyendo los casos de despilfarro, irregularidades o uso ilegal de recursos y bienes públicos.

***Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.*** Este objetivo se refiere a que los administradores gubernamentales deben dictar políticas y procedimientos específicos para garantizar que el uso de los recursos y bienes públicos sea consistente con las disposiciones establecidas por la normatividad aplicable a la entidad, es decir, las leyes, resoluciones legislativas, tratados, reglamento de congreso, decretos de urgencia, resolución suprema y decreto supremo, ordenanzas regionales, ordenanzas municipales, así como de conformidad con las resoluciones sectoriales e institucionales emanadas de autoridad correspondiente.

***Garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información.*** Este objetivo tiene relación con las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para asegurar que la información financiera y no financiera elaborada sea presentada a los niveles de decisión en términos de oportunidad y confiabilidad. Una información financiera o no financiera es oportuna cuando es elaborada y entregada de conformidad con los plazos establecidos para su presentación o cuando es requerida por la autoridad. En tanto que una información es confiable porque se refiere a la confianza que brinda a los usuarios de esta.

***Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.*** Las nuevas Normas de Control Interno señalan que uno de los caminos más efectivos para transmitir un mensaje de

comportamiento ético en la entidad es el buen ejemplo que deben brindar los responsables de la dirección, es decir, los titulares de la entidad y los funcionarios de la alta dirección.

***Promover el cumplimiento de los funcionarios o servicio públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos.*** El acto de rendimiento de cuentas ha dejado de ser procedimientos administrativos discrecionales, derivado de flexibilidad y adaptabilidad de las normas técnicas de Control Interno para el Sector Público en cada entidad pública, sino que se ha convertido en uno de los objetivos exigidos por la ley a las autoridades y funcionarios públicos en ejercicio.

#### **2.1.1.4 Métodos de Evaluación del Control Interno**

***Método Descriptivo.*** Para Yarasca (2006) consisten en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando, tales como funciones procedimientos, registros, empleados y departamento que interviene en el sistema. Este método también "narrativo", en la actualidad se aplica a pequeñas y grandes empresas. En las pequeñas para obtener información de sus actividades básicas y formas de las operaciones; en las grandes empresas siempre es necesario aplicarlo para conocer la forma de operación de sus actividades principales que permita conocer el negocio para después elaborar un flujo grama por tipos de operaciones.

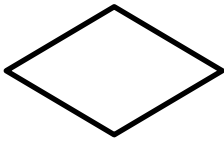
***Método Grafico o Curso gramas.*** Donde Yarasca (2006) nos menciona que consiste en utilizar como herramienta el curso grama o flujo gramas. Este método permite representar gráficamente los circuitos operativos, tales como procedimientos que siguen una operación o el flujo de un documento desde su origen. Debe reconocerse que este método en la actualidad está siendo muy usado.

A continuación, se presenta la simbología y significado para el uso de curso gramas.



Proceso: Indica la existencia de una operación.

Ejemplo: revisa y precisa orden de compras con facturas



Decisión: Se utiliza para indicar alternativas en el procedimiento, que pueden originar distintos cursos de acción (sí o no).

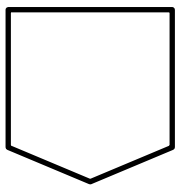


Documento: Sirve para identificar cualquier tipo de documentos (facturas, cheque), así como cualquier tipo de informes o información bajo la forma de documentos de papel.



Terminal: Se utiliza para indicar el inicio y el final de un flujo grama, pudiendo colocarse dentro del mismo el destino o camino a seguir.

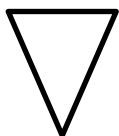
Conector: Se utiliza este símbolo para vincular o conectar varios diagramas entre sí. Puede dividirse con una línea diagonal.



Conectar con otra página o secuencia: Este símbolo es utilizado por IBM para indicar el comienzo (entrada y salida de un proceso que se describió en otra página), los puntos de salida y entrada se identifican mediante rótulos que parecen dentro del símbolo de conexión.

Archivo: Indica archivo que puede ser transitorio o definitivo

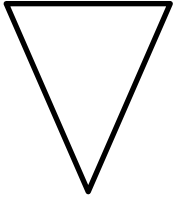
Puede diferenciarse así:



Archivo permanente A

Archivo temporal N

Archivo que se va a destruir X



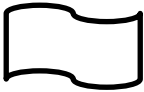
Almacenamiento fuera de línea: Indica almacenamiento fuera de línea de información usando cualquier medio. Ejemplo, almacenar archivo de guías de remisión por orden numérico.



Enlace de comunicación: Representa la función de transmitir información mediante procesos de telecomunicación.



Tarjeta perforada: Función de entradas y salidas utilizando cualquier tipo de tarjeta.



Cinta perforada: Función de entrada y salida, bajo la forma de cinta de papel perforada.

Cinta Magnética: Función de entrada y salida bajo la forma de cintas magnética. Ejemplo, Facturas al crédito se gravan en una cinta magnética por el departamento de cobranzas.



Almacenamiento en línea: Sirve para indicar la función de entrada y salida usando cualquier tipo de línea – cilindros, discos. Ejemplo, Documentos por expedir.

Visualización (unidad de pantalla): Indicadores en línea usada para presentar información como los aparatos de video.



Entradas y salidas: Indica uso de registros para el control de la entrada y salida de recursos. Ejemplo, Tarjeta de inventario de almacén.



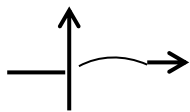
Operación manual: Representa proceso fuera de línea sin ayuda mecánica.



Entrada manual: Entrada en línea mediante teclados, manipulación de interruptores, botones.



Operación auxiliar: Actividad fuera de línea que no se encuentra bajo el control directo de la unidad central de procesamiento.



Cruce de líneas: En lo posible debe evitarse el cruce de líneas, pero es inevitable, se utilizará puentes de media circunferencia como el que aparece diseñado.

**2.1.1.5 Método Coso.** Bravo (2002) el Control Interno se define entonces como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta, y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. Se modifican también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso. De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Confiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables
- Salvaguardia de los recursos

### ***Componentes del Control interno***

***Ambiente de control.*** Según Fonseca (2007) el ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. Para Ramírez & Álvarez (2003), se refiere al establecimiento de un entorno organizacional que estimule e influya y favorezca el ejercicio de prácticas, valores, conductas. El ambiente de control interno tiene gran influencia en la forma en que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos igualmente tiene relación con los comportamientos de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo. Son elementos del ambiente de control, entre otros, integridad y valores éticos, estructura orgánica, asignación de autoridad y responsabilidad y políticas para la administración personal.

### **Factores del ambiente control**

***a) Integridad y Valores éticos.*** Para Fonseca (2007) son factores esenciales del ambiente de control. Se pueden promover a través de decisiones adoptadas por la alta gerencia para comunicar al personal los valores y las normas de comportamiento institucional mediante políticas generales o la aprobación de un código de ética. Ello permite eliminar o reducir los incentivos y tentaciones que podrían incitar al personal a comprometerse en actos deshonestos.

Sin embargo para Mantilla (2005) la efectividad del control interno depende directamente de la integridad y de los valores éticos del personal que es responsable de crear, administrar y monitorear los sistemas de control. La gerencia debe establecer normas de conducta y de ética que desestimen a los empleados de dedicarse a actos que serían considerados deshonestos, no éticos o ilegales. Para ser efectivas por los medios apropiados, como las políticas oficiales, los códigos de conducta y un buen ejemplo.

**b) Incentivos y tentaciones.** Los incentivos para Mantilla (2005) hace algunos años un estudio surgió que ciertos factores organizacionales pueden influenciar la probabilidad de prácticas de información financiera fraudulentas y cuestionables. Esos mismos factores también influyen en la conducta ética.

Los individuos pueden involucrarse en actos deshonestos, ilegales o antiéticos simplemente porque sus organizaciones les ofrecen fuertes incentivos o tentaciones para hacerlo. El énfasis en los resultados particularmente en el corto plazo, fomenta un ambiente en el cual el precio de los fracasos puede llegar a ser muy alto.

**c) Proporcionando y comunicando orientación moral.** Según Mantilla (2005) además de los incentivos y tentaciones discutidos antes mencionado encuentra una tercera causa de las prácticas de información financiera fraudulenta y cuestionable. El estudio encontró que en muchas de las compañías que sufrieron efectos de información financiera con poder de engañar, la gente involucrada ni siquiera conocía que lo que estaba haciendo era equivocado o erróneo, consideraban que estaban actuando a favor del mejor interés de la organización. Esta ignorancia, es a menudo, ocasionada por una estructura o una orientación moral pobre, mucho más que por una intención a engañar. De esta manera, no solamente se deben comunicar los valores éticos, sino que se debe dar orientaciones explícita señalando qué es correcto y qué está equivocado.

**d) *Compromisos para la competencia.*** Mantilla (2005) la competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarios para realizar las tareas que definen los trabajos individuales. Qué tan bien se requieren que se cumplan esas tareas, es general una decisión de la administración, quien considera los objetivos de la entidad, las estrategias y planes para la consecución de los objetivos. A menudo existe un intercambio entre la competencia y los costos, no es necesario, por ejemplo un ingeniero eléctrico para cambiar una bombilla.

**e) *Consejo de directores o comité de auditoría.*** Mantilla (2005) el ambiente de control y el tono en el nivel alto se van influenciados significativamente por el consejo de directores y por el comité de auditoría de la entidad. Tales factores incluyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o comité de auditoría, la experiencia y la posición social de todos sus miembros, la expresión de su participación y del escrutinio de las actividades y lo apropiado que puedan ser sus acciones. Otro factor es el grado de dificultad de las preguntas emanadas y perseguidas por la administración mirando lo planes de desempeño. La interacción del consejo o comité de auditoría con los auditores internos y externos es otro factor que afecta el ambiente de control.

**f) *Filosofía y estilo de operación de la Administración.*** Mantilla (2005) la filosofía y el estilo de operación de la administración afecta la manera como la empresa son manejados incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios. Una entidad que ha tenido éxito asumiendo riesgos significativos puede tener una percepción diferente sobre el control interno que otra que ha tenido.

- ***Evaluación de Riesgos.*** Según Fonseca (2007) la Evaluación de Riesgos 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 su interior.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez 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.

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.

- **Actividades de control.** Según Fonseca (2007) actividad de control 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.

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 solo 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 objetivos.

- **Información y Comunicación.** Según Fonseca (2007) la Información y Comunicación están diseminadas 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 al 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 y administración de base de datos.

- **Controles de Aplicación:** Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Ciertos hallazgos sugieren que la integración de la estrategia, la estructura organizacional y la tecnología de información es un concepto clave para el nuevo siglo.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, solo 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.

Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización. 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 con distintos propósitos a diferentes niveles.

- ***Supervisión y Seguimiento.*** 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.

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 tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

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. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Si las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos, o por el contrario no se ha hecho nada o poco.

Si son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

### ***2.1.2 Rendimiento empresarial***

El rendimiento empresarial se refiere al valor o utilidad que una organización genera a través de su intervención en el mercado. Este concepto está estrechamente relacionado con la estrategia empresarial y su correcta implementación. De acuerdo con Grant (2016), el éxito de

una empresa y su capacidad para competir dependen, en términos generales, de dos factores principales. En primer lugar, la elección acertada del negocio, lo cual implica tomar decisiones adecuadas sobre los mercados en los que se competirá, los productos que se ofrecerán, los canales de distribución a utilizar, la tecnología empleada, y la adecuada estructuración de las unidades estratégicas de negocio. Esto define la misión de la empresa y los aspectos fundamentales que la componen. (Porter, 1996)

En segundo lugar, el rendimiento empresarial depende de la capacidad de la empresa para orientar sus recursos internos hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes, así como en la eficiencia de sus procesos internos. Según Barney y Hesterly (2012), estos dos factores —eficacia estratégica y eficiencia operativa— deben estar equilibrados para garantizar la viabilidad de la empresa. Una organización que sea eficaz en la formulación de estrategias, pero ineficiente en la ejecución de sus procesos, enfrenta un alto riesgo de fracaso. (Hitt et al., 2017)

Una empresa puede mantenerse viable si es eficiente en la gestión de sus procesos, incluso si su eficacia estratégica es moderada. Sin embargo, las organizaciones más exitosas logran un equilibrio entre ambas dimensiones, ya que una empresa eficiente pero ineficaz en su planificación estratégica a largo plazo puede enfrentar dificultades para sostenerse en mercados competitivos. (Hill & Jones, 2013)

El rendimiento empresarial, por lo tanto, se puede conceptualizar como el resultado de la combinación de la eficacia estratégica y la eficiencia operativa. Estos dos componentes son fundamentales para garantizar un rendimiento empresarial sostenido y exitoso a largo plazo (Dess et al., 2018). Además, el rendimiento empresarial ha sido visto como un concepto multidimensional que integra no solo la eficacia y eficiencia, sino también la adaptabilidad al entorno cambiante, lo que permite a las empresas mantenerse competitivas. (Kaplan & Norton, 2001)

**Rendimiento Empresarial: Medición e información Contable.** Para que las organizaciones puedan realizar una estrategia empresarial o plantear su planificación deben evaluar si sus objetivos se cumplen, con qué recursos y cómo se realizan todos sus desempeños. Esta tarea requiere plantear procesos y metodologías que obtengan datos e informaciones en forma de indicadores claros, precisos, simples y comprensibles que nos lleven a medir la eficacia y el rendimiento de la propia organización.

De esta forma, se comprueba que los recursos empleados han sido los adecuados, si se han utilizado correctamente y si se han alcanzado o no los objetivos previstos, y se realizan estas mediciones en relación a todas las áreas funcionales, ya sean recursos humanos, recursos materiales, recursos financieros, desde la producción, la comercialización o la Gestión de los intangibles

La necesidad de que la empresa sea capaz de obtener beneficios regularmente se plantea desde una doble perspectiva. En primer lugar, el beneficio de los propietarios, y/o accionistas, que esperan un resultado económico favorable, representado en el reparto de beneficios económicos, y por otro lado, tiene la necesidad de generar esos beneficios para garantizar la subsistencia y continuidad de la propia organización, derivados del correcto desempeño y el cumplimiento de los objetivos

Admitiendo la existencia de todas estas mediciones, existe un indicador que histórica y tradicionalmente ha sintetizado la capacidad de la empresa para generar rendimientos, nos referimos al resultado contable.

El resultado contable es aquel que pondrá de manifiesto la riqueza que la empresa habrá sido capaz de generar durante un periodo de tiempo concreto. Una de las características más importantes de este indicador es que no muestra la riqueza que podría haberse generado, sino la que se ha obtenido realmente, después de realizar las operaciones contables pertinentes.

Por esta razón, los gestores son los que deben analizar las diferencias detectadas en el ritmo de generación de los beneficios, con el fin de adoptar las medidas oportunas para corregir las desviaciones no deseadas y potenciar las que supongan mejoras no previstas.

De ahí; la necesidad de aplicar, sistemática y regularmente, un conjunto de requisitos, principios y criterios contables para que las cuentas anuales o Estados Financieros muestren la imagen fiel, entre otras informaciones y factores, de los Resultados de la Empresa.

“Formalmente podemos decir que el resultado está formado por los ingresos y gastos que reconocidos contablemente se van produciendo durante un ejercicio económico y en términos contables se han producido en la empresa.

Surgen dos constantes a tener en cuenta. La primera, que el resultado se calcula para un periodo de tiempo, que habitualmente coincide con el año natural pero que no es obligatorio, y que en algunos sectores puede ser diferente. La segunda trata de magnitudes que se determinan por la diferencia entre ingresos y gastos "contables", por lo que el cálculo del resultado está condicionado por el cumplimiento de una serie de principios y normas contables que pueden alterar su cuantía.

Los Resultados están afectados especialmente por tres principios contables. En primer lugar, por el principio de devengo, donde los ingresos y los gastos se contabilizan en función de la corriente re de bienes y servicios, que los mismos representan, y con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos. Esto conlleva comprender los momentos en que se realizan las operaciones y cómo se generan las situaciones contables en un momento determinado.

Así la aplicación de este principio contable puede dar lugar a una casuística diversa. Por ejemplo, el interpretar beneficios sin tener solvencia financiera para gestionar los cobros a demasiado tiempo o tenerla pero estar al borde de impagos.

En segundo lugar, la aplicación del principio de correlación de ingresos y gastos determina que el resultado del ejercicio se calcule por diferencia entre los ingresos de dicho periodo y los gastos necesarios para la obtención de los mismos. Este principio, a la par con el de devengo, obliga a que sea necesario planificar los ingresos y los gastos para el cálculo del resultado.

Por último el tercer principio que se debe resaltar y que se pone en juego es el relacionado con la prudencia valorativa lo que condiciona el cálculo del resultado. Este principio se basa en la contabilización por parte de la empresa de todos los gastos o pérdidas tan pronto como sean conocidos, con independencia de que se hayan realizado o no al cierre del ejercicio. Mientras, que por otro lado, los ingresos únicamente se contabilizarán cuando se hayan realizado. Esta forma de entender y tratar el reconocimiento de ingresos y gastos se justifica por la conveniencia de que el resultado calculado sea el mínimo de los posibles. De esta forma se establece una línea de prudencia de perspectiva pesimista, y se fuerza una situación en la que no se reconocen los beneficios dudosos, que de otra forma, podrían repartirse como dividendos, provisión o financiación y que en el caso de no materializarse, pondrían en riesgo la propia continuidad de la organización o llevar a un perjuicio al entorno que rodea la empresa.

"Por otra parte, los resultados de la empresa como consecuencia de análisis de estados financieros, facilitan una aproximación informativa a la imagen fiel del patrimonio de la empresa".

"Las cuentas anuales comprenden, según el marco vigente, el balance, la cuenta de ganancias y pérdidas, el estado de cambios en el patrimonio neto y el estado de flujos de efectivo y la memoria, que forman una unidad. Estas deben estar redactadas con claridad, de forma que la información suministrada sea comprensible para los usuarios y que puedan tomar

decisiones económicas, debiendo representar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, y en este caso, de los resultados de la empresa.

Los requisitos de la información de las cuentas anuales son que debe ser relevante y fiable, relevante en cuanto a su utilidad para la toma de decisiones y fiable en referencia a estar libre de errores y que sea neutral. Debe poseer también integridad, así como la comparabilidad y claridad.

Dentro de estas cuentas anuales, el rendimiento empresarial se ve expresado en la cuenta de ganancias y pérdidas como estado financiero, que es utilizada informativamente para dar a conocer a los usuarios de esa información, ya sean gerenciales o accionariales, como se ha generado el resultado empresarial. El PGC lo denomina "cuenta de ganancias y pérdidas" y agrupa los diferentes ingresos y gastos en función de su naturaleza, de tal forma que se permita calcular distintos niveles de resultados en función del tipo de ingreso y gasto de que se trate.

Entre los distintos tipos de resultados que se detallan en el PGC, se encuentra el propio resultado del ejercicio, a lo que acompañarán los resultados de la explotación, los resultados financieros y los resultados extraordinarios.

Pero ante la complejidad del propio sistema contable, aparecen inconvenientes a la hora de hacer un análisis financiero, puesto que no ofrece un desglose de resultados cualitativamente real, al no tratarse de auténticos márgenes de resultados. Para intentar obtener un reflejo de los resultados, lo más ajustado posible, habría que comparar ingresos y gastos a partir de la adecuación de la actividad desarrollada por la empresa según sus objetivos.

Si se entiende que el beneficio contable es el resultado de la confrontación entre los ingresos y los gastos originados a lo largo del periodo temporal analizado, cualquier variación que sufran estos componentes independientemente de la causa que la provoque, al final conllevará una modificación que variará los resultados. Por este motivo, cualquier modificación en la aplicación de un criterio contable alterará los resultados futuros e incidirá

tanto en las decisiones de los gerentes como en la reducción o ampliación del beneficio por parte de los accionistas”.

"Los ratios de análisis financiero a desempeñar son muy amplios. Miden e intentan monitorizar múltiples variables, como los rendimientos de operaciones contables, que pueden apoyar las decisiones. Por lo tanto se muestra una amplia tipología de resultados según su naturaleza, la actividad, el desempeño en su ámbito, resultados desde su aparición, los que se derivan de la funcionalidad, o según un marco temporal.

Para conseguir mejorar la representación de la imagen fiel contable así como la transparencia de los resultados, se han propuesto una serie de soluciones. *Comprehensive income* sería un ejemplo. Aunque esta herramienta está cobrando importancia poco a poco, no es una cuestión nueva. La recomendación SFAS 130 de las US GAAP, publicada en 1997, no ha dejado de desarrollarse y evolucionar, lo que se manifiesta ya en gran parte de las empresas cotizadas de Estados Unidos, que la adoptan. Mientras que en Europa, la expansión de concepto por países es desigual, dentro un marco general establecido por las directivas europeas.

Se busca calidad en la información en beneficio de la empresa, con la intención de mejorar los datos de cara a los accionistas, que estos puedan conocer datos que de otra forma sería difícil para ellos”.

"Resultado global se define como un concepto contable extenso, incluye, además de las ganancias y pérdidas, determinados cambios de valor no realizados. Al incorporar todas las variaciones del patrimonio neto producidas en la empresa, proporciona una medida integral del resultado. El resultado global evita que queden ocultos algunos cambios de valor del patrimonio neto que tienen naturaleza de resultado, es decir, constituye una medida de "excedente limpio" (*clean surplus*). Según está evolucionando el concepto de valor razonable este tipo de representación contable está creciendo en interés.

El resultado global reflejara ciertas informaciones contables que de otra manera estarían ocultas, como el cambio de moneda extranjera en los beneficios contables, el pago de indemnizaciones o pensiones son los ejemplos más claros de determinados rendimientos económicos que pueden desvalorizar las expectativas sobre beneficios de los accionistas”.

**Estados Financieros:** "Son los documentos básica y esencialmente numéricos, elaborados mediante la aplicación de la ciencia contable, en los que se muestra la situación financiera de la empresa y los resultados de su operación, u otros aspectos de carácter financiero. Los más usuales son: El Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas o Estado de Resultados.”

"Por Estados Financieros puede entenderse aquellos documentos que muestran la situación económica de una empresa, la capacidad de pago de la misma, a una fecha determinada, pasada, presente o futura en situaciones normales o especiales”.

"Los Estados Financieros tienen como fin último estandarizar la información económica-financiera de la empresa de manera tal que cualquier persona con conocimiento de Contabilidad pueda comprender la información que en ellos se ve reflejada”.

"Los Estados Financieros permiten obtener información para la toma de decisiones no sólo relacionada con aspectos históricos (control) sino también con aspectos futuros (planificación).

Analizando los Estados Financieros uno obtiene información referente a:

- a) Las inversiones realizadas por la empresa (tanto a corto como a largo plazo).
- b) Sus obligaciones y el monto financiado por los accionistas.
- c) El flujo de dinero que se da en la empresa.
- d) El nivel de Liquidez rentabilidad y la magnitud del autofinanciamiento de la empresa”.

"El producto final del proceso contable es el resumen de la información que se presenta por medio de los Estados Financieros. A través de los Estados Financieros se provee información contable a personas e instituciones que no tienen acceso a los registros de un ente económico. La responsabilidad de la preparación y presentación de los Estados Financieros es de los administradores del ente económico.

Los Estados Financieros reflejan, a una fecha de corte, la recopilación, clasificación y resumen final de los datos contables”.

**Empresa:** "Es una entidad socioeconómica en la que se combinan y coordinan los elementos del proceso del trabajo, con el fin de comprar y vender, o comprar, transformar y vender satisfactores".

"La empresa se entiende como una unidad que organiza, coordina y controla los medios materiales, el trabajo y la técnica, con objeto de producir bienes y servicios, y/o comercializarlos'

La empresa desarrolla una actividad económica con unos fines. Los fines económicos externos de la empresa pueden ser, en general y dependiendo del tipo de actividad desarrollada:

- Producir bienes (empresas industriales).
- Comercializar bienes (empresas comerciales).
- Prestar servicios (empresas de servicios)

"La teoría tradicional (neoclásica) de la economía definió a la empresa como un conjunto de recursos que se transforman en productos demandados por los consumidores”.

"Una empresa puede definirse como ente organizado que combina distintos inputs en cantidades determinadas para obtener un output con el fin de alcanzar unos objetivos definidos. Es decir, ente organizado (algo que existe por voluntad propia, regido por un conjunto de relaciones de autoridad, coordinación y comunicación), que combina distintos inputs (activos o personas y pasivos o capitales) en diferentes proporciones (por ejemplo, dos máquinas por

hombre), para obtener un output (producto o servicio) y con el fin de alcanzar un objetivo definido (cifra de ingresos, beneficios, rentabilidad)".

"El concepto de empresa comprende una realidad formada por una serie de elementos coordinados uno de cuyos fines primordiales es el de producir. No obstante, el concepto es más amplio de lo que a primera vista pueda suponerse. Los diferentes enfoques y la diversidad de teorías surgidas a través del tiempo confirman la progresiva complejidad que encierra una definición precisa del término.

En un intento de síntesis, puede definirse a la empresa como un conjunto de factores materiales y humanos coordinados en diversas tareas de producción, comercialización, financiación, dirección y planificación, con una finalidad concreta predeterminada por el tipo de sistema económico en el cual la empresa realice su actividad principal".

"La empresa es la institución que dispone de recursos escasos, de la forma y tecnología con la que los integra para lograr productos y/o servicios de los que va a depender el o fracaso de esa institución, así como el éxito o fracaso de esa institución, así como el resultado del conjunto de la economía de un país".

La empresa se configura por tanto como la institución central en la que se decide el éxito o fracaso de la asignación de recursos en un país, de manera que la fuerte independencia entre los entornos empresariales y la propia acción singular de la empresa tiene que reflejarse lo más real y diferenciadamente posible en el cálculo económico empresarial".

### ***2.1.3 Riesgos de Mercado***

"El riesgo de mercado está referido a la probabilidad que se produzca una pérdida o una disminución en el patrimonio debido a un movimiento adverso en las variables del mercado, tales como tasas de interés, tasas de cambio, cotizaciones de acciones, precios de mercancías. etc.

Existen dos conceptos que son útiles y se pueden aplicar a diferentes tipos de operaciones y son:

- Riesgo Potencial de Mercado: Se define como la exposición futura del riesgo que enfrenta la empresa frente al mercado en el cual se desarrolla.
- Riesgo Actual de Mercado: Es el valor de riesgo que presenta la empresa en el momento actual, como resultado del desarrollo de un proyecto o estrategia.

**2.1.3.1 Factores de Riesgo de Mercado.** “En el desarrollo de los negocios, es preciso identificar los factores de riesgo a los que se encuentra expuesta la empresa, los cuales condicionan el valor de los derechos a reclamar o las obligaciones a cumplir”.

Los factores de riesgo de mercado que deben tener en cuenta las empresas son las tasas de interés, tasas de cambio, cotizaciones de acciones y cotizaciones de mercancías (precios), etc.

Para tener un análisis objetivo de los factores de riesgo de mercado, se requiere identificar para cada una de las partidas que componen los estados financieros (activo, pasivo, ingresos y gastos), los factores de riesgo asociados al comportamiento futuro de cada una de ellas, de esta manera realizar la gestión financiera pertinente, de tal forma disminuir la probabilidad de pérdida en el futuro.

**Tasas de interés.** La tasa de interés es el precio pagado por el uso del dinero. Es la cantidad de dinero que se debe pagar por el uso del mismo durante un tiempo determinado. También se puede definir como la expresión porcentual del interés aplicado sobre un capital.

Las tasas de intereses pueden estar expresadas en términos nominales o efectivos. Las nominales son aquellas en que el pago de intereses no se capitaliza mientras que las efectivas corresponden a las tasas de intereses anuales equivalentes a la capitalización de los intereses periódicos, bien sea anticipadas o vencidas. La tasa de interés efectiva es el instrumento apropiado para medir y comparar el rendimiento de distintas alternativas de inversión.

**Riesgo de Tasas de Cambio o Riesgo Cambiario.** Establece la exposición de la empresa cuando su valor depende del comportamiento que tengan ciertos tipos de cambio, principalmente cuando:

- El valor actual de los activos no coincida con el valor actual de los pasivos en la misma divisa y la diferencia no se encuentre compensada por operaciones fuera de balance por ejemplo Forwards de tasa de cambio.

- Cuando posea posiciones en instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto al riesgo de tasas de cambio.

- Se encuentre expuesta a riesgo de tasas de interés de acciones o de mercancías en divisas diferentes a su moneda funcional, que puedan alternar el valor del activo y pasivo en dicha divisa.

- Su margen operacional y/o no operacional dependa de directamente de las tasas de cambio.

- Sus niveles de venta fluctúan con relación a la competencia cuyos costos dependen de otras divisas (exportaciones, importaciones).

- Cuando el efecto neto en la balanza comercial de la empresa genere pérdidas de tipo de cambiario.

**Riesgo de acciones. Determina la exposición de una empresa cuando:** Su valor depende de la cotización de determinadas acciones en los mercados financieros.

Cuando posea inversiones en otras compañías, independiente que la inversión se haya realizado con fines especulativos o como estrategia de integración.

Cuando posea instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto a riesgo de acciones.

**Riesgo de Mercancías (Riesgo de Precios).** Establece la exposición de la empresa cuando su valor depende del comportamiento del precio de determinadas mercancías en mercados nacionales e internacionales y revela exposición cuando:

La empresa requiere mercancías para el desarrollo de su objeto, o como insumos en su proceso productivo.

Posea inversiones en mercancías con fines especulativos.

Posea instrumentos derivados cuyo subyacente está expuesto al riesgo de mercancías.

Si los resultados de la empresa tuvieran una dependencia representativa a los precios de las mercancías, resulta necesario evaluar la negociación de instrumentos derivados cuyo subyacente fuera dicha mercancía, con el fin de cubrir el valor de su negocio.

## **2.2 Marco Conceptual**

### ***Control Interno:***

“Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa”

"El Control Interno es aquel plan de la organización que comprende un conjunto de procedimientos y registros adecuadamente organizados para asegurar que la información contenida en los Estados Financieros incluya todas las transacciones realmente ejecutadas por la empresa y exponga razonablemente su situación económico-financiera. El Control interno abarca toda el área administrativa como el área contable.

El Control Interno Administrativo está orientado a asegurar el cumplimiento de las políticas internas de la empresa. El plan de la organización, los manuales de funciones, los manuales de métodos y procedimientos son algunos de los elementos para un adecuado planeamiento y control dentro de la organización.

El Control Interno Contable consiste en un conjunto de métodos y procedimientos que están relacionados con la aprobación de transacciones, la salvaguarda de activos y la exactitud de los reportes financieros. El área crítica donde se concentra el Control Interno contable es el registro de las operaciones. La función contable debe velar por el correcto registro de las transacciones, las cuales deben estar debidamente aprobadas y sustentadas con documentación válida. Un adecuado sistema de Control Interno Contable contribuye a una mejor gestión administrativa de parte de la gerencia y ayuda a detectar errores no intencionados y fraudes.

Un adecuado sistema de Control Interno debe cumplir con los siguientes:

- Proteger los recursos de la empresa.
- Asegurar la exactitud y la confiabilidad de la información contable y operacional.
- Asegurar el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la empresa.
- Evaluar el rendimiento de los recursos de los departamentos y las divisiones.

"El Control interno consiste en un plan coordinado entre la Contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener información más segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política administrativa prescrita".

Control, según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección.

El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo su objetivo final es contribuir a lograr los resultados esperados.

Se puede afirmar por consiguiente que:

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

**Clasificación del Control Interno.** El control interno se clasifica en:

**Control Contable:**

Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros, debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.

Las operaciones se registran debidamente para:

- a) Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
- b) Lograr salvaguardar los activos
- c) Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.

La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.

El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

Los objetivos del control contable interno son:

**La integridad de la información:** Que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.

**La validez de la información:** Que todas las operaciones registradas representen acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.

**La exactitud de la información:** Que las operaciones se registren por su importe correcto, en la cuenta correspondiente y oportunamente.

**El mantenimiento de la información:** Que los registros contables, una vez contabilizadas todas las operaciones sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.

**La seguridad física:** Que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento sea solo al personal autorizado.

Los elementos del control contable interno son:

**a) Definición de autoridad y responsabilidad:**

Las empresas deben contar con definiciones y descripciones de las obligaciones que tengan que ver con funciones contables de recaudación, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustada a las normas que le sean aplicables.

**b) Segregación de deberes:**

Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio.

Las empresas deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad separada y autónoma.

Esto con el propósito de evitar irregularidades o fraudes

**c) Establecer comprobaciones internas y pruebas independientes:**

La parte de comprobación interna reside en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes.

Al establecer métodos y procedimientos de comprobación interna se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La comprobación se basa en la revisión o el control cruzado de las transacciones a través del trabajo normal de otro funcionario o grupo.
- Los métodos y procedimientos deben incluir los procesos de comprobaciones rutinarias manuales o sistematizadas y la obtención independiente de informaciones de control, contra la cual pueden comprobarse las transacciones detalladas.
- Los mecanismos de comprobación interna son independientes de la función de asistencia y asesoramiento a través de la evaluación permanente del control interno por parte de la auditoría interna.

#### **Control Administrativo:**

Está orientado a las políticas administrativas de las organizaciones y a todos los métodos y/o procedimientos que están relacionados; en primer lugar; con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y/o administración y; en segundo lugar; con la eficiencia de las operaciones.

El control administrativo interno debe incluir análisis estadísticas informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad
- Clara definición de funciones y responsabilidades
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.

- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

Los controles anteriores se realizan de tal manera que estimulen y obtengan completa y/o continua participación de los recursos humanos de las entidades y de sus habilidades específicas.

**Objetivos del Sistema de Control Interno:** El diseño, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del control interno es fundamental para el logro de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar (control interno contable).
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas (control interno administrativo).
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos (control interno administrativo).
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización (control interno administrativo).
- Asegurar la oportunidad, claridad utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización (control interno contable).
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados (control interno administrativo).

- Garantizar que el Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna (control interno administrativo)
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones (control interno administrativo).

**Características del Sistema de Control Interno:** Las principales características son las siguientes:

- Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización.
- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna o a quien designe la máxima autoridad es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control Interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la empresa las recomendaciones para mejorarlo o actualizarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- La ausencia del control interno es una de las causas de las desorientaciones en las organizaciones.

**Contabilidad:**

"La contabilidad es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de la información fundamentalmente de naturaleza económico-financiera que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas

### **Principios de Contabilidad**

"Conceptos y acuerdos básicos aceptados en forma general y universal, inmutables y fundamentales, sancionados por el uso y la costumbre que establecen la delimitación e identificación de la empresa, bases de cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera cuantitativa por medio de los estados financieros".

### **Rendimiento Empresarial**

"El rendimiento empresarial está asociado al producto o utilidad que genera por su intervención. El problema radica en acotar el ámbito de este concepto y relacionarlo con la estrategia empresarial. El éxito de una empresa y su capacidad de competir dependen, en general, de dos factores. Por un lado, del acierto en la elección del negocio, esto es, en tomar las decisiones correctas sobre el mercado o mercados donde competir, con qué productos, qué canales de distribución, qué tecnología, cómo estructurar adecuadamente las unidades estratégicas de negocio. etc. En definitiva es una referencia al conjunto de aspectos fundamentales que constituyen y definen la misión de la empresa. Por otro lado, de la capacidad de orientar sus capacidades internas hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes y a la eficiencia de sus procesos internos.

Estos dos elementos son complementarios y necesitan estar equilibrados. Una empresa eficaz estratégicamente pero ineficiente en sus procesos de negocio está irremediablemente abocada al fracaso.

### III. Método

#### 3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue descriptivo.

El nivel fue aplicado por que se utilizó instrumentos para recolectar datos y comprobar las hipótesis del estudio.

El método utilizado fue, el inductivo – deductivo porque se deriva conclusiones generales desde premisas particulares y porque consiste en desarrollar consecuencias concretas desde principios generales.

Se tomó una muestra en la cual el diseño correlacional fue:

$M = O_{x_1} r O_y$

Dónde:

M = Muestra

O = Observación

X1 = Aplicación de Control Interno

y = Rendimiento empresarial

r = Índice de correlación de las variables

#### 3.2 Población y muestra

La población objeto de estudio, estará conformada por los principales Clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers, los cuales ascendieron a 140 Clientes.

Para la muestra, se utilizó la fórmula para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000 representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{N * e^2 + Z^2 * p * q}$$

p: probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta (se asume  $p = 50\%$ )

q: Proporción de fracaso (se asume  $1 - p = 50\%$ )

e: Margen de error 5% seleccionado por el investigador

N: Población

n: Tamaño de la muestra

Z: Distribución Estándar

**n = 103 Clientes**

### **3.3 Operacionalización de variables**

#### ***3.3.1 Variable independiente: aplicación del control interno***

La Aplicación del control interno es el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una **seguridad razonable** sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El término "controles" se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

De acuerdo con las normas técnicas de auditoría, el auditor debe obtener el conocimiento del control interno relevante para la auditoría.

#### ***3.3.2 Variable dependiente: rendimiento empresarial***

Es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- El indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

### **3.4 Instrumentos**

Como técnica de recolección de la información se utilizó el Cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Se elaboró un cuestionario con 16 preguntas cerradas, en los cuales se les solicitará a los encuestados marcar sus respuestas de la manera más sincera, ya que esta sería tratada de manera confidencial.

Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores encontrados en el cuadro de la definición operacional de variables.

### **3.5 Procedimientos**

La estrategia que se ha seguido fue de la siguiente manera:

1. Se definió el número de personas a ser encuestadas : 103
2. Se estableció como parámetro el margen de error del trabajo :0.05 %
3. Se definió la hipótesis alternativa y la hipótesis nula de la investigación.
4. Se aplicó el cuestionario de encuesta, el mismo que contiene preguntas sobre la variable independiente y la dependiente, así mismo los indicadores del tema de investigación.
5. Se recibió resultados de las encuestas, dichos resultados fueron ingresados al Ji cuadrada a nivel de las variables. El sistema está diseñado para trabajar con la

información ingresada, que facilita la información a nivel de tablas, gráficos y otras formas.

### **3.6 Análisis de datos**

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico IBM SPSS PASW 21.

Para la contratación de la Hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de SPEARMAN.

### **3.7 Consideraciones éticas**

En el desarrollo de este estudio, se ha puesto especial énfasis en garantizar que todos los procedimientos y metodologías empleadas se ajustan a los principios éticos fundamentales de respeto por la dignidad, bienestar y derechos de los participantes. A continuación, se detallan las principales consideraciones éticas que han guiado este estudio, especialmente en lo que respecta a la confidencialidad y el soporte brindado a los participantes.

Se han implementado diversas estrategias para asegurar que toda la información personal de los participantes se maneje con el máximo cuidado y discreción. Esto incluye:

1. **Anonimización de Datos:** Todos los datos personales susceptibles de identificar a los participantes han sido eliminados o modificados antes del análisis. Esta práctica asegura que las identidades de los participantes permanezcan confidenciales y que los resultados no puedan ser vinculados directamente a ningún individuo.
2. **Seguridad de la Información:** Se han utilizado sistemas de almacenamiento y transferencia de datos seguros para protegerlos contra el acceso no autorizado o la pérdida de información. Esto incluye el uso de encriptación en bases de datos y comunicaciones; así como, el acceso restringido a la información solo para personal autorizado.

- 3. Consentimiento Informado:** Antes de su participación; a todos los individuos se les proporcionó una explicación detallada sobre la naturaleza del estudio, los tipos de datos que se recogerían, cómo se utilizarían y las medidas de seguridad implementadas para proteger su privacidad.

## IV. Resultados

### 4.1 Contratación de Hipótesis

Para realizar la contratación de la hipótesis, se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman,  $\rho$  (ro) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio: Aplicación del Control Interno y Rendimiento Empresarial. Luego, el valor de  $\rho$  permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de Correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico  $\rho$  viene por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x – y. N es el número de parejas. Se procedió a comprobar las hipótesis específicas y luego se contrastó la hipótesis general.

#### **Prueba de hipótesis específicas**

##### **Hipótesis 1:**

H1 : La dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

H0 : La dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno NO se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 95%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de Correlación de Spearman

#### Correlations

**Tabla 1**

#### Correlaciones

			Nivel del Ejercicio del Control Interno	Rendimiento Empresarial
Spearman's Rho	Nivel del Ejercicio del Control Interno	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	1,000	,803
	Rendimiento Empresarial	Correlation Coefficient Sig. (2-tailed) N	,803	1,000
			103	103
			,000	
			103	

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la Ho

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia que la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

#### Hipótesis 2:

H2 : La dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento

Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

H0 : La dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno NO se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 95%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de Correlación de Spearman

#### Correlations

**Tabla 2**

#### Correlaciones

			Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno	Rendimiento Empresarial
Spearman's rho	Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno	Correlation Coefficient	1,000	,814
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	103	103
	Rendimiento Empresarial	Correlation Coefficient	,814	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	103	103

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la H0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia que la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el

Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

**Hipótesis 3:**

H3 : La dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

H0 : La dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno NO se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 95%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de Correlación de Spearman

Correlations

**Tabla 3**

*Correlaciones*

			Difusión de la Normatividad	Rendimiento Empresarial
Spearman's Rho	Difusión de la Normatividad	Correlation	1,000	,832
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	103	103
<hr/>			<hr/>	<hr/>
Rendimiento Empresarial	Rendimiento Empresarial	Correlation	,832	1,000
		Coefficient	,000	
		Sig. (2-tailed)		
		N	103	103

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar

que existe evidencia que la dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

**Hipótesis 4:**

H4 : La dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

H0 : La dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno NO se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

2.- NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 95%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de Correlación de Spearman

Correlations

**Tabla 4**

*Correlaciones*

			Nivel de Acceso a la Información	Rendimiento Empresarial
Spearman's Rho	Nivel de Acceso a la Información	Correlation	1,000	,824
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)		,000
		N	103	103
	Rendimiento Empresarial	Correlation	,824	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	
		N	103	103

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la Ho

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el Coeficiente de Correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que existe evidencia que la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015. Se comprobaron las cuatro hipótesis específicas, por lo que la hipótesis general quedó comprobada, es decir: La Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.

#### 4.2 Análisis e interpretación

##### Presentación de Resultados

A continuación se muestran los resultados de las 103 encuestas de los principales clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014 – 2015.

**Tabla 5**

*Nivel del Ejercicio de Control Interno; Registro de Control de Asistencia*

Siempre	74	71.84%
Casi siempre	23	22.33%
A veces	6	5.83%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°5 muestra los resultados respecto a si los principales clientes de la empresa PriceWaterhouse Coopers registran su asistencia en sus respectivos centros de labores; 74

clientes indican que siempre registran su asistencia, lo que representa un 71,84%; 23 manifiestan que casi siempre, lo que representa un 22,33% y 6 clientes refieren que a veces, lo que representa un 5,83%.

Es decir, casi el 95% de los clientes encuestados, indican que siempre o casi siempre registran su asistencia en sus respectivos centros laborales.

**Tabla 6**

*Nivel del Ejercicio de Control Interno; Registro de Control de Actividades diarias*

Siempre	36	34.95%
Casi siempre	29	28.16%
A veces	38	36.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°6 muestra los resultados respecto a si se mantiene un registro de control de las actividades que desarrolla en el día; 38 clientes indican que a veces registran sus actividades diarias, lo que representa un 36,89%; 36 manifiestan que siempre, lo que representa un 34,95% y 29 clientes refieren que casi siempre, lo que representa un 28,16%.

Es decir, casi el 63% de los clientes encuestados, indican que siempre o casi siempre registran sus actividades diarias, pero existe un preocupante 37% que no realiza el registro de sus actividades diarias en su centro de labores.

**Tabla 7**

*Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno; Conocimiento de medidas de Control Interno*

Siempre	27	26.21%
Casi siempre	36	34.95%
A veces	40	38.83%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°7 muestra los resultados respecto a si se conoce, si existen medidas de control interno en su dependencia; 40 clientes indican que a veces tienen conocimiento que se toman medidas de control interno, lo que representa un 38,83%; 36 manifiestan que casi siempre, lo que representa un 34,95% y 27 clientes refieren que siempre, lo que representa un 26,21%.

Es decir, más del 61% de los clientes encuestados, indican que siempre o casi siempre tienen conocimiento que en su centro de labores se toman medidas de control interno, pero existe un preocupante 39% que desconoce de estas medidas de control interno.

### **Tabla 8**

*Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno, Puede implementar medidas de control*

Siempre	13	12.62%
Casi siempre	24	23.30%
A veces	16	15.53%
Casi nunca	39	37.86%
Nunca	11	10.68%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°8 muestra los resultados respecto a si se puede implementar algunas medidas de control para asegurar el resultado de su trabajo; 39 clientes indican que casi nunca pueden implementar medidas de control interno, lo que representa un 37,86%; 24 manifiestan que casi siempre, lo que representa un 23,30%; 16 clientes indican que a veces, lo que representa un 15,53%; 13 clientes indican que siempre pueden implementar medidas de control interno, lo que representa un 12,62% y 11 clientes que nunca, lo que representa un 10,68%.

Es decir, más del 60% de los clientes encuestados, indican que no pueden implementar medidas de control interno.

#### **Tabla 9**

*Difusión de la Normatividad, Conoce el contenido del Manual de Organización y Funciones*

Siempre	15	14.56%
Casi siempre	18	17.48%
A veces	24	23.30%
Casi nunca	32	31.07%
Nunca	14	13.59%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°9 muestra los resultados respecto a si se conoce el contenido del Manual de Organización y Funciones; 32 cliente indican que casi nunca conoce el contenido del Manual de Organización y Funciones, lo que representa un 31,07%; 24 manifiestan que a veces, lo que representa un 23,30%; 18 clientes indican que a casi siempre, lo que representa un 17,48%; 15

clientes indican que siempre conocen el contenido del Manual de Organización y Funciones, lo que representa el 14,56% y 14 refieren que nunca, lo que representa un 13,59%.

Es decir, más del 68% de los clientes encuestados, indican que desconocen el contenido del Manual de Organización y Funciones.

**Tabla 10**

*Difusión de la Normatividad, Conoce el contenido del Manual de Procedimientos*

Siempre	16	15.53%
Casi siempre	19	18.45%
A veces	25	24.27%
Casi nunca	31	30.10%
Nunca	12	11.65%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°10 muestra los resultados respecto a si se conoce el contenido del Manual de Procedimientos; 31 clientes indican que casi nunca conoce el contenido del Manual de Procedimientos, lo que representa un 30,10%; 25 manifiestan que a veces, lo que representa un 24,27%; 19 clientes indican que casi siempre, lo que representa un 18,45%; 16 clientes indican que siempre conocen el contenido del Manual de Procedimientos, lo que representa el 15,53% y 12 clientes refieren que nunca, lo que representa un 11,65%.

Es decir, más del 66% de los clientes encuestados, indican que desconocen el contenido del Manual de Procedimientos.

**Tabla 11**

*Nivel de Acceso a la Información, Cuenta con apoyo informático*

Siempre	28	27.18%
---------	----	--------

Casi siempre	26	25.24%
A veces	34	33.01%
Casi nunca	12	11.65%
Nunca	3	2.91%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°11 muestra los resultados respecto a si se apoya en algún sistema informático para el desarrollo de sus funciones; 34 clientes indican que a veces se apoya en algún sistema informático para el desarrollo de sus funciones, lo que representa un 33,01%; 28 manifiestan que siempre, lo que representa un 27,18%; 26 clientes indican que casi siempre, lo que representa un 25,24%; 12 clientes indican que casi nunca, lo que representa el 11,65% y 3 clientes refieren que nunca, lo que representa un 2,91%.

Es decir, más del 52% de los clientes encuestados, indican que se apoyan en algún sistema informático para el desarrollo de sus funciones, pero existe un preocupante 48% que no lo hace, lo cual puede dar lugar a errores en la información de la empresa.

**Tabla 12**

*Nivel de Acceso a la Información, Trabajo modificado por otras personas*

Siempre	46	44.66%
Casi siempre	36	34.95%
A veces	21	20.39%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 12 muestra los resultados respecto a si su trabajo puede ser modificado por otras personas; 46 clientes indican que siempre puede ser modificado por otras personas, lo que representa un 44,66%; 36 manifiestan que casi siempre, lo que representa un 34,95% y 21 clientes indican que a veces, lo que representa un 20,39%.

Es decir, casi el 79,61% de los clientes encuestados, indican que su trabajo puede ser modificado, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.

### **Tabla 13**

#### *Ventas Liquidadas en su Totalidad, Control de % de objetivo alcanzado*

Siempre	13	12.62%
Casi siempre	17	16.50%
A veces	23	22.33%
Casi nunca	29	28.16%
Nunca	21	20.39%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N°13 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del % del objetivo alcanzado de las ventas de la empresa; 29 clientes indican que casi nunca se lleva un control del % del objetivo alcanzado, lo que representa un 28,16%; 23 manifiestan que a veces, lo que representa un 22,33%; 21 clientes indican que nunca, lo que representa un 20,39%; 17 indican que casi siempre, lo que representa un 16,50% y 13 clientes indican que siempre, lo que representa un 12,62%.

Es decir, casi el 71% de los clientes encuestados indican que no se lleva un control del % del objetivo de ventas alcanzado, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.

**Tabla 14**

*Ventas Liquidadas en su Totalidad, Control del nivel de rotación de las cuentas por cobrar*

Siempre	12	11.65%
Casi siempre	16	15.53%
A veces	24	23.30%
Casi nunca	34	33.01%
Nunca	17	16.50%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 14 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del nivel de rotación de las cuentas por cobrar; 34 clientes indican que casi nunca se lleva un control del nivel de rotación de las cuentas por cobrar, lo que representa un 33,01%; 24 manifiestan que a veces, lo que representa un 23,30%; 17 clientes indican que nunca, lo que representa un 16,50%; 16 indican que casi siempre, lo que representa un 15,53% y 12 clientes indican que siempre, lo que representa un 11,65%.

Es decir, casi el 73% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del nivel de rotación de las cuentas por cobrar, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.

**Tabla 15**

*Ventas Liquidadas en su Totalidad, Control del nivel del período promedio de cobranza*

Siempre	9	8.74%
---------	---	-------

Casi siempre	13	12.62%
A veces	18	17.48%
Casi nunca	38	36.89%
Nunca	25	24.27%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 15 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del nivel del período promedio de cobranza; 38 clientes indican que casi nunca se lleva un control del periodo de cobranza, lo que representa un 36,89%; 25 manifiestan que nunca, lo que representa un 24,27%; 18 clientes indican que a veces, lo que representa un 17,48%; 13 indican que casi siempre, lo que representa un 12,62% y 9 clientes indican que siempre, lo que representa un 8,74%.

Es decir, casi el 79% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del nivel del periodo promedio de cobranza, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.

**Tabla 16**

*Ventas Liquidadas en su Totalidad, Control del nivel de las cuentas por cobrar*

Siempre	7	6.80%
Casi siempre	15	14.56%
A veces	21	20.39%
Casi nunca	35	33.98%
Nunca	25	24.27%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 16 muestra los resultados respecto a si se lleva un control de las cuentas por cobrar; 35 clientes indican que casi nunca se lleva un control de las cuentas por cobrar, lo que representa un 33,98%; 25 manifiestan que nunca, lo que representa un 24,27%; 21 clientes indican que a veces, lo que representa un 20,39%; 15 indican que casi siempre, lo que representa un 14,56% y 7 clientes indican que siempre, lo que representa un 6,80%.

Es decir, casi el 79% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control de las cuentas por cobrar, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

**Tabla 17**

*Ventas Liquidadas en su Totalidad, Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables*

Siempre	3	2.91%
Casi siempre	6	5.83%
A veces	14	13.59%
Casi nunca	45	43.69%
Nunca	35	33.98%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 17 muestra los resultados respecto a si se lleva Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables; 45 clientes indican que casi nunca se lleva Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables, lo que representa un 43,69%; 35 manifiestan que nunca, lo que representa un 33,98%; 14 clientes indican que a veces, lo que representa un 13,59%; 6 indican que casi siempre, lo que representa un 5,83% y 3 clientes indican que siempre, lo que representa un 2,91%.

Es decir, más del 91% de los clientes encuestados, indican que no se lleva Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

**Tabla 18**

*Gastos por Gestión de Cobranzas, Control del % Gestión de Cuentas por Cobrar*

Siempre	2	1.94%
Casi siempre	5	4.85%
A veces	19	18.45%
Casi nunca	41	39.81%
Nunca	36	34.95%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 18 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del % Gestión de Cuentas por cobrar; 41 clientes indican que casi nunca se lleva un control del % Gestión de Cuentas por Cobrar, lo que representa un 39,81%; 36 manifiestan que nunca, lo que representa un 34,95%; 19 clientes indican que a veces, lo que representa un 18,45%; 5 indican que casi siempre, lo que representa un 4,85% y 2 clientes indican que siempre, lo que representa un 1,94%.

Es decir, más del 94% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del % Gestión de Cuentas por Cobrar, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

**Tabla 19**

*Gastos por Gestión de Cobranzas, Control del Nivel de Políticas de Crédito*

Siempre	3	2.91%
---------	---	-------

Casi siempre	6	5.83%
A veces	23	22.33%
Casi nunca	39	37.86%
Nunca	32	31.07%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 19 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del Nivel de Políticas de Crédito; 39 clientes indican que casi nunca se lleva un control del Nivel de Políticas de Crédito, lo que representa un 37,86%; 32 manifiestan que nunca, lo que representa un 31,07%; 23 clientes indican que a veces, lo que representa un 22,33%; 6 indican que casi siempre, lo que representa un 5,83% y 3 clientes indican que siempre, lo que representa un 2,91%.

Es decir, más del 91% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del Nivel de Políticas de Crédito, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

#### **Tabla 20**

*Gastos por Gestión de Cobranzas, Control del Nivel de Solicitud de Créditos*

Siempre	4	3.88%
Casi siempre	9	8.74%
A veces	26	25.24%
Casi nunca	35	33.98%
Nunca	29	28.16%
	103	100.00%

Fuente: Encuestas realizadas a 103 clientes de la empresa auditora PriceWaterhouse Coopers. Febrero 2015.

La tabla N° 20 muestra los resultados respecto a si se lleva un control del Nivel de Solicitud de Créditos; 35 clientes indican que casi nunca se lleva un control del Nivel de Solicitud de Créditos, lo que representa un 33,98%; 29 manifiestan que nunca, lo que representa un 28,16%; 26 clientes indican que a veces, lo que representa un 25,24%; 9 indican que casi siempre, lo que representa un 8,74% y 4 clientes indican que siempre, lo que representa un 3,88%.

Es decir, más del 87% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del Nivel de Solicitud de Créditos, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

## V. Discusión de resultados

Luego de encuestar a los 103 clientes de PRICEWATERHOUSE COOPERS se encontraron los siguientes hallazgos, los que nos han permitido obtener algunas conclusiones respecto a la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial.

A continuación los principales hallazgos:

- 1) El 95% de los clientes encuestados indican que siempre o casi siempre registran su asistencia en sus respectivos centros laborales.
- 2) El 63% de los clientes encuestados indican que siempre o casi siempre registran sus actividades diarias, pero existe un preocupante 37% que no realiza el registro de sus actividades diarias en su centro de labores.
- 3) Más del 61% de los clientes encuestados, indican que siempre o casi siempre tienen conocimiento que en su centro de labores se toman medidas de control interno, pero existe un preocupante 39% que desconoce de estas medidas de control interno.
- 4) Más del 60% de los clientes encuestados, indican que no pueden implementar medidas de control interno.
- 5) Más del 68% de los clientes encuestados indican que desconocen el contenido del Manual de Organización y Funciones.
- 6) Más del 66% de los clientes encuestados indican que desconocen el contenido del Manual de Procedimientos.
- 7) Más del 52% de los clientes encuestados indican que se apoyan en algún sistema informático para el desarrollo de sus funciones pero existe un preocupante 48% que no lo hace, lo cual puede dar lugar a errores en la información de la empresa.
- 8) Casi el 52% de los clientes encuestados, indican que su trabajo puede ser modificado, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.

- 9) Casi el 71% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del % objetivo de ventas alcanzado, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.
- 10) Casi el 73% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del nivel de cuentas por cobrar, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.
- 11) Aproximadamente el 79% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del nivel del periodo promedio de cobranza, lo que es preocupante para el manejo de la información de las empresas.
- 12) Aproximadamente, el 79% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control de las cuentas por cobrar, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.
- 13) Más del 91% de los clientes encuestados, indican que no se lleva Métodos de Estimación de Cuentas Incobrables, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.
- 14) Más del 94% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del % Gestión de Cuentas por Cobrar, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.
- 15) Más del 91% de los clientes encuestados, indican que no se lleva un control del Nivel de Políticas de Crédito, lo que es preocupante para el control interno de las empresas.
- 16) Aproximadamente el 87% de los clientes encuestados indican que no se lleva un control del Nivel de Solicitud de Créditos lo que es preocupante para el control interno de las empresas.

Los resultados obtenidos, luego de las encuestas realizadas a los principales clientes de Pricewaterhouse Coopers, periodo 2014-2015 coinciden con otros trabajos de investigación que han sido abordados en el presente estudio y que a continuación se indican:

Quilca (2006), en la tesis **La aplicación de la auditoría administrativa y el desarrollo organizacional**, realizó un estudio del desarrollo organizacional de las empresas, las que por necesidades de control y seguimiento, como por mandato de las leyes y las Juntas accionistas, deben procesar y entregar informes y balances que reflejen los resultados obtenidos de la gestión administrativa y financiera.

En la medida que los enfoques de gestión y desarrollo organizacional han ido evolucionando, la incorporación de la auditoría administrativa a través de instrumentos de medición de resultados, representa un medio adecuado de autoevaluación que se ve reflejada en el desarrollo organizacional.

La investigación constituye un aporte al desarrollo organizacional, frente a los retos y desafíos que plantea el mundo competitivo que hoy enfrentamos, planteando la necesidad de considerar que la auditoría administrativa permite medir objetivamente los resultados obtenidos de las acciones resultantes de la política empresarial.

En concordancia con lo expuesto se planteó la siguiente interrogante ¿En qué medida la aplicación de la Auditoría Administrativa influye en el Desarrollo organizacional? Y que sirvió de base para verificar la hipótesis: La aplicación de la auditoría administrativa influye significativamente en el desarrollo organizacional de las empresas del sector industrial y por ende el logro del objetivo: Determinar el nivel de influencia de la aplicación de la auditoría administrativa en el desarrollo organizacional de las empresas del sector industrial.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos, que permiten mostrar en forma sistemática el carácter científico de este estudio. El Primer capítulo presenta el problema, los objetivos de la investigación y la Finalidad e Importancia. El segundo Capítulo referente al

Marco Teórico, contiene los Antecedentes, las Bases Teóricas: Teoría Administrativa, Teoría de Sistemas y Contingencia, Concepción sistemática de las Organizaciones, La Auditoría Administrativa y por último el Desarrollo Organizacional, así mismo en este capítulo se desarrolló el Marco Conceptual, las Hipótesis y variables de Estudio.

El Tercer Capítulo Metodología, se contempla el Tipo y Nivel de la Investigación, el Diseño, Población y Muestra y los instrumentos y técnicas. En el cuarto capítulo Presentación, Análisis e Interpretación se presentan los resultados de la investigación, y los respectivos análisis estadísticos. El quinto y último capítulo, presenta las conclusiones y recomendaciones a las que arribe esta investigación siendo la conclusión general: El proceso de aplicación de la auditoría administrativa es un factor que en la medida que se relaciona con el proceso productivo, contribuye significativamente al desarrollo organizacional empresarial. Con estos resultados se espera contribuir en el desarrollo organizacional y las tecnologías que promueven los sistemas de auditoría administrativa; y de la misma forma servir de base para desarrollar nuevas investigaciones en este campo.

Quilca (2006) concluyó que, el proceso de aplicación de la auditoría administrativa es un factor que contribuye significativamente al desarrollo organizacional empresarial, en la medida que se relaciona con el proceso productivo.

#### Conclusiones Específicas:

- a. El plan de aplicación del proceso de auditoría presenta una relación regularmente significativa (1.78), con el desarrollo organizacional de las empresas.
- b. Las bases organizacionales de la aplicación de la auditoría administrativa presenta un nivel de relación medianamente significativa (2.32), con el desarrollo organizacional de las empresas.
- c. El proceso de aplicación de la auditoría administrativa muestra un grado significativo (2.85) de influencia en el desarrollo organizacional de las empresas.

d. La asignación de recursos para la aplicación de la auditoría administrativa muestra un grado significativo (2.73) de influencia en el desarrollo organizacional de las empresas.

En cuanto a su estructura, el estudio abarcó desde el Planteamiento del Problema, Fundamentos Teóricos de la Investigación, Metodología, la Interpretación de Resultados y Contrastación de Hipótesis, minando con las Conclusiones y Recomendaciones, respaldada por una amplia Bibliografía de diferentes especialistas, quienes con sus aportes ayudaron a clarificar los alcances que tiene el control en la administración de los recursos humanos del Congreso de la República.

La investigación abarcó aspectos importantes tanto para la parte metodológica, que sirvió para el desarrollo de la tesis como también en el sustento teórico, se utilizó material especializado que ayudó a la presentación de las variables: Control y Administración de los Recursos Humanos, dándole coherencia y claridad al trabajo, cuya información recopilada en la encuesta, facilitó su procesamiento estadístico y gráfico, como también las interpretaciones de cada una de las interrogantes que facilitaron conocer la importancia que tiene el control en la administración de los recursos humanos.

#### **Conclusiones Específicas:**

- a. Los datos obtenidos del estudio han permitido establecer que la comprobación de la ejecución de los planes de control influye en la supervisión del trabajo que realiza el RRHH en el Congreso de la República.
- b. Los resultados han permitido constatar que la constante regulación de los planes en el tiempo influye en la ejecución de las políticas de control en el Congreso de la República.
- c. Se ha establecido que la medición frecuente del desempeño del recurso humano influye de manera favorable en la evaluación de los cargos en el Congreso de la República.
- d. La información ha permitido verificar que la ejecución de acciones correctivas influye en la evaluación frecuente del desempeño del RRHH en el Congreso de la República.

- e. También se ha establecido que el cumplimiento de objetivos y estándares establecidos por el Departamento de RRHH influye en la frecuente capacitación del personal en el Congreso de la Republica.
- f. De igual modo se ha establecido que la comparación del desempeño del RRHH con los objetivos y estándares establecidos influye en la ejecución de políticas de desarrollo del RRHH en el Congreso de la Republica.
- g. En conclusión, se ha determinado que las acciones de control inciden en la optimización de los recursos humanos que trabajan en el Congreso de la Republica.

Los puntos comprobados en la tesis de Samamé María, el Control como Medio en la Optimización de la Administración de los Recursos Humanos en el Congreso de la República del Perú, presenta aspectos comunes al presente trabajo de investigación, nuevamente por las variables materia de estudio: control y recursos humanos, es decir el personal. Efectivamente el ejercicio del control interno en cualquier entidad y en particular para una entidad del Estado es un medio que permite optimizar la administración de los recursos humanos de la entidad, en este punto las medidas de control interno no sólo deben ser estrictas, sino que por encontrarnos en el Sector Público y teniendo la obligación de rendir cuentas de la administración de los recursos económicos y presupuestarios, es necesario asegurar que el personal que desarrolla funciones para el Estado brinde un buen servicio, atendiendo los conceptos de efectividad y eficacia.

## VI Conclusiones

6.1. Se determinó que existe evidencia de que la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PricewaterhouseCoopers durante el periodo 2014-2015.

6.2. Existe evidencia de que la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PricewaterhouseCoopers en el periodo 2014-2015, dado que su coeficiente de correlación de 0.803 es positivo y su nivel de significancia es de 0.000.

6.3. Se encontró que la dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PricewaterhouseCoopers durante el periodo 2014-2015, ya que su coeficiente de correlación de 0.814 es positivo y su nivel de significancia es de 0.000.

6.4. Existe evidencia de que la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PricewaterhouseCoopers durante el periodo 2014-2015, con un coeficiente de correlación de 0.832 y un nivel de significancia de 0.000.

6.5. Finalmente, se confirmó que la Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales clientes de PricewaterhouseCoopers durante el periodo 2014-2015, ya que el coeficiente de correlación de 0.824 es positivo y el nivel de significancia es de 0.000.

## VII Recomendaciones

7.1. Se recomienda publicar los hallazgos de este estudio en la página web de PricewaterhouseCoopers (PwC) para que sus clientes tengan acceso a la información sobre la relación entre la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial. Además, es importante evaluar otros factores que puedan influir en el rendimiento empresarial y realizar un análisis diagnóstico para priorizar los planes de acción necesarios, con el fin de mejorar la eficiencia organizacional.

7.2. Es fundamental capacitar a los principales clientes de PwC a través de convenios interinstitucionales con entidades como el Ministerio de Economía y Finanzas, el Consejo Normativo de Contabilidad, la Contraloría General de la República, la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú, el Colegio de Contadores Públicos de Lima, SUNAT, PwC y otros clientes relevantes. Esta capacitación debe enfocarse en la importancia de las auditorías internas y externas, así como en elevar el Nivel del Ejercicio del Control Interno y su impacto en el Rendimiento Empresarial de sus respectivas organizaciones.

7.3. Es recomendable comunicar las directivas y medidas de control interno a los clientes de PwC a través de la revista institucional Advance de la empresa. Esta comunicación facilitará la involucración de los clientes en la Aplicación del Control Interno, promoviendo una mayor adherencia a las prácticas recomendadas y mejorando así su desempeño empresarial.

7.4. Se sugiere difundir las normativas relacionadas con el control interno, conforme a las Normas Internacionales de Auditoría y las Normas Legales Vigentes, entre los diferentes clientes de PwC. Esto fomentará el interés de los clientes en adecuarse a las normativas actuales, lo que a su vez contribuirá a mejorar su rendimiento empresarial. Además, se recomienda aprovechar la inteligencia artificial para optimizar el Control Interno, lo que permitirá un mejoramiento continuo en el rendimiento empresarial.

7.5. Es esencial mejorar el acceso a la información mediante el uso de páginas web, redes sociales, plataformas empresariales e institucionales, así como diversos medios electrónicos de difusión como Facebook, YouTube, WhatsApp, Facebook Messenger, Instagram, entre otros. Esto permitirá que el personal de las empresas auditadas por PwC integre su información de manera eficiente, facilitando la Aplicación del Control Interno de forma más adecuada y efectiva.

### VIII Referencias

- Abernethy, M. A., & Brownell, P. (1997). Management control systems in research and development organizations: The role of accounting, behavior and personnel controls. *Accounting, Organizations and Society*, 22(3), 233-248.
- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y control interno*. Editorial cultura SA Madrid-España.
- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management Control Systems*. McGraw-Hill.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2012). *Strategic Management and Competitive Advantage: Concepts*. Pearson.
- Bravo, M. (2002). *Auditoria Integral*. Editorial Fecat
- Bunge, M. (2009). *Estrategias de la investigación científica*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Campos, C. E. (2003). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Empre/Campos\\_G\\_C/introd.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/tesis/Empre/Campos_G_C/introd.htm)
- Carmine, E. G., & Zeller, R. A. (2005). *Reliability and validity assessment*. SAGE Publications.
- Claros, R., & León, O. (2012). El control interno como herramienta de gestión y evaluación. *Pacifico editores SAC*
- Congreso de la República (2006). *Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado*. Promulgada el 27 de marzo de 2006.  
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28716.pdf>
- Contraloría General de la República (2016). *Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado*. <https://www.ana.gob.pe/gestion-compartida/sistema-de-control-interno/Implementacion-del-sistema-de-control>

Cooper, L. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: informe coso*. Ediciones Díaz de Santos.

[https://www.academia.edu/34354228/Los\\_nuevos\\_conceptos\\_del\\_Control\\_Interno\\_P%C3%A1gina\\_1\\_de\\_17](https://www.academia.edu/34354228/Los_nuevos_conceptos_del_Control_Interno_P%C3%A1gina_1_de_17)

COSO. (2013). *Internal Control — Integrated Framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

Dess, G. G., Lumpkin, G. T., & Eisner, A. B. (2018). *Strategic Management: Creating Competitive Advantages*. McGraw-Hill Education.

Estupiñán, R. (2002). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis de informe*. ECO Ediciones. <https://www.fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/10/Control-Interno-y-Fraudes-Con-Base-en-Los-Ciclos-Transaccionales.pdf>

Estupiñán, R. (2002). *Prácticas contables inadecuadas por ciclos transaccionales. Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales: análisis del informe COSO*. [https://www.academia.edu/35387023/Control\\_Interno\\_y\\_Fraudes\\_2da\\_edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/35387023/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n)

Flamholtz, E. G., Das, T. K., & Tsui, A. S. (1985). Toward an integrative framework of organizational control. *Accounting, Organizations and Society*, 10(1), 35-50.

Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima [https://books.google.com.pe/books/about/Auditoria\\_Gubernamental\\_Moderna.html?hl=es&id=KE7KCJLbjnMC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Auditoria_Gubernamental_Moderna.html?hl=es&id=KE7KCJLbjnMC&redir_esc=y)

Giraldo, D. (2005). *Diccionario para contadores*. Editorial Fecate IRL.

Grant, R. M. (2016). *Contemporary Strategy Analysis: Text and Cases Edition*. Wiley.

Hill, C. W. L., & Jones, G. R. (2013). *Strategic Management Theory: An Integrated Approach*. Cengage Learning.

- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2017). *Strategic Management: Competitiveness and Globalization*. Cengage Learning.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2001). *The Strategy-Focused Organization: How Balanced Scorecard Companies Thrive in the New Business Environment*. Harvard Business School Press.
- Knight, G. A. (2000). Entrepreneurship and marketing strategy: The SME under globalization. *Journal of International Marketing*, 8(2), 12-32.
- Lam, E. (2002). *Evaluación del control interno basado en el modelo COSO*. [Tesis de licenciatura, Universidad Francisco Marroquín] Repositorio institucional.  
<https://tesis.ufm.edu/pdf/3639.pdf>
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Informe COSO*. ECO Ediciones.  
<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/5838/1/4556.pdf>
- Merchant, K. A., & Van der Stede, W. A. (2007). *Management Control Systems: Performance Measurement, Evaluation and Incentives*. Pearson Education.
- Mintzberg, H. (1979). *The Structuring of Organizations: A Synthesis of the Research*. Prentice Hall.
- Otley, D. (1999). Performance management: A framework for management control systems research. *Management Accounting Research*, 10(4), 363-382.
- Quilca, E. (2006). *La aplicación de la auditoría administrativa y el desarrollo organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Abierta y a Distancia de México] Repositorio internacional.  
[https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/BLOQUE1/GAP/05/GAAD/U1/descargables/GAAD\\_U1\\_Contenido.pdf](https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSA/BLOQUE1/GAP/05/GAAD/U1/descargables/GAAD_U1_Contenido.pdf)

- Ramírez, G., & Álvarez, E. (2003). Auditoría a la Gestión de las Tecnologías y Sistemas de Información. *Industrial Data*, 6(1), 99-102.  
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606114.pdf>
- Rodríguez, J. (2010). Auditoría administrativa. *Editorial trillas*.
- Samamé, M. (2011). *El control como Medio de la Optimización de la Administración de los Recursos Humanos en el Congreso de la República del Perú*. Alicia
- Simons, R. (1995). *Levers of Control: How Managers Use Innovative Control Systems to Drive Strategic Renewal*. Harvard Business School Press.
- Vega Flor, J. G. (2009). *Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, aplicando la nueva Normativa y Herramientas Informáticas que rigen para el Sector Público en el 2009* [Tesis de Bachillerato, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]  
Repositorio institucional. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/408>
- Weick, K. E., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Managing the Unexpected: Resilient Performance in an Age of Uncertainty*. Jossey-Bass.
- Yarasca, P. (2006). *Auditoría, fundamentos con un enfoque moderno*. Editorial Santa Rosa S.A.

**IX Anexos**

### Anexo A: Matriz de Consistencia

“EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL PERIODO 2014-2015”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL		
¿De qué manera se relacionan la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?	Determinar la relación de la Aplicación del Control Interno y el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	La Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	<u>X: Variable Independiente:</u> Empleo del Control Interno Indicadores: X1= Nivel de registro de la asistencia en forma diaria. X2= Nivel de registro del Control Interno de las actividades diarias. X3= Nivel de conocimiento la existencia de medidas de Control Interno en su dependencia. X4= Nivel de implementación de algunas medidas de control para asegurar el resultado del trabajo. X5= Nivel de conocimiento del manual de organización y funciones. X6= Nivel de conocimiento del manual de procedimientos. X7= Nivel de utilización de algún sistema informático para el desarrollo de las funciones % de verificación de los datos de los documentos fuente con los que se realizan las tareas.	Tipo Descriptivo  Nivel Instrumentos para recolectar datos  Método Inductivo – deductivo  Diseño de la Investigación Correlacional  $M = O x_1 r O y$  Dónde: M = Muestra  O = Observación  X1 = Aplicación de Control Interno  y = Rendimiento empresarial  r = Índice de correlación de las variables
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿De qué manera se relaciona la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?	1. Determinar la relación de la dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	1. La dimensión Nivel del Ejercicio del Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.		
2. ¿De qué manera se relaciona la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?	2. Determinar la relación de la dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	2. La dimensión Conocimiento de Directivas y Medidas de Control Interno de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.		
3. ¿De qué manera se relaciona la dimensión Difusión de Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?	3. Determinar la relación de la dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	3. La dimensión Difusión de la Normatividad de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	<u>Y: Variable Dependiente:</u> Rendimiento empresarial Indicadores: Y1= % de objetivo alcanzado. Y2= Nivel de rotación de cuentas por cobrar. Y3= Periodo promedio de cobranza. Y4= Sistema de Gestión Ambiental. Y5= Nivel de las cuentas por cobrar. Y6= Métodos de estimación de cuentas incobrables Y7= % Gestión de cuentas por cobrar. Y8= Nivel de políticas de crédito. Y8= Nivel de solicitud de créditos.	
4. ¿De qué manera se relaciona la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015?	4. Determinar la relación de la dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.	4. La dimensión Nivel de Acceso a la Información de la variable Aplicación del Control Interno se relaciona positivamente con el Rendimiento Empresarial de los principales Clientes de PriceWaterhouse Coopers, periodo 2014-2015.		

## **Anexo B: Confiabilidad de Instrumentos**

Realizada por el experto académico Ph.D. Dr. Roberto Cumpen Vidaurre.

Después de revisado el instrumento del Plan de tesis denominado: “EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL PERIODO 2014-2015” se determina que el instrumento que será utilizado en este trabajo es factible de reproducción por otros investigadores e incluso puede ser aplicado a otros trabajos similares. Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas. Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

En este sentido, el término confiabilidad del instrumento será equivalente a los de estabilidad y predictibilidad de los resultados que logra. Esta es la acepción generalmente aceptada por los investigadores, lo cual es posible de lograr en este trabajo de investigación.

El término confiabilidad del instrumento es sinónimo de seguridad; la misma que es factible de lograr con el instrumento de este trabajo de investigación.

Existe una tercera forma de enfocar la confiabilidad del instrumento; ella responde a la siguiente cuestión: ¿cuánto error está implícito en la medición del instrumento? Se entiende que un instrumento es menos confiable en la medida que hay un mayor margen de error implícito en la medición. De acuerdo con esto, la confiabilidad puede ser definida como la ausencia relativa de error de medición en el instrumento; es decir, en este contexto, el término confiabilidad es sinónimo de precisión. En este trabajo se establece un margen de error del 9% razonable y por tanto generalmente aceptado por los investigadores; lo que le dará un nivel razonable de precisión al instrumento.

La confiabilidad del instrumento también puede ser enfocada como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las variables. Es lo que se denomina la confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad. En este trabajo se tiene un alto grado de homogeneidad.

**Anexo C: Validación de Instrumentos****VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL EXPERTO ACADÉMICO****Ph.D DR. ROBERTO CUMPÈN VIDAURRE**

Después de revisado el instrumento de la Tesis: “EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL PERIODO 2014-2015”mi calificación será la siguiente:

<b>No.</b>	<b>PREGUNTA</b>	<b>50</b>	<b>60</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>90</b>	<b>100</b>
<b>1</b>	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?					<b>x</b>	
<b>2</b>	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?					<b>x</b>	
<b>3</b>	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						<b>x</b>
<b>4</b>	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					<b>x</b>	
<b>5</b>	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					<b>x</b>	
<b>6</b>	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					<b>x</b>	

## Anexo D: Ficha técnica de los instrumentos a utilizar

### “EMPLEO DEL CONTROL INTERNO Y EL RENDIMIENTO EMPRESARIAL DE LOS PRINCIPALES CLIENTES DE PRICEWATERHOUSE COOPERS DURANTE EL PERIODO 2014-2015”

- **AUTOR** : Manuel José Vásquez Quiñónez
- **ENTIDAD ACADÉMICA** : Universidad Nacional Federico Villarreal
- **NIVEL ACADÉMICO** : Maestría
- **ESPECIALIDAD** : Finanzas
- **MARGEN DE ERROR ASUMIDO**: 0.5%
- **No. DE ENCUESTADOS** : 103
- **LUGAR DE APLICACIÓN** : Lima - Perú
- **TIPO DE PREGUNTAS** : Cerradas.
- **NÚMERO DE PREGUNTAS** : 16

## 2. Definiciones de términos

**Manual de Organización y Funciones:** El Manual de Organización y Funciones es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo, desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y las funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones-ROF, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal - CAP.

**Manual de Procedimientos:** Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda

auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente. También el manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa.

**Sistema Informático:** Es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico, que consisten en procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc. El software incluye al sistema operativo, firmware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. Por último, el soporte humano incluye al personal técnico que crean y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etcétera) y a los usuarios que lo utilizan.

**Nivel de Rotación de Cuentas por cobrar:** Término utilizado en finanzas, bancos, títulos y valores financieros. Es la proporción entre el total de ventas anuales a crédito y el promedio de cuentas pendientes de cobro. Se obtiene de dividir el importe de las ventas netas entre el saldo a cargo de clientes. De esta forma, se determina el número de veces que los saldos de clientes se han recuperado durante el ejercicio.

**Estimación de cuentas incobrables:** Una cuenta incobrable es cuando la empresa ya ha empleado todos los recursos necesarios para su recuperación y no ha sido posible cobrarla.

En términos contables y financieros, las cuentas incobrables, deberán ser tratadas como un gasto lo que producirá un doble efecto: o Disminuye el valor del Activo, con la consecuente disminución del capital o patrimonio, o aumenta los Gastos, representado en el “Gasto por Cuentas Incobrables”, con la consecuente disminución de la Utilidad.

Las cuentas incobrables no son de ningún beneficio para la empresa, ya que ocasiona gastos innecesarios.

**Cuentas por cobrar:** Es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

**Políticas de Crédito:** Toda actividad empresarial se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas para que dicha actividad se encause sobre objetivos específicos.