



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL PROCESO DEL AMBIENTE DE CONTROL EN  
EL CONTROL INTERNO, EN UNA MYPE DE  
TURISMO DE LIMA METROPOLITANA DURANTE  
EL PERIODO 2016 - 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Contabilidad y Finanzas**

Autor:

Rivas Ramírez, Rudy Roxana

Asesor:

Mg. Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018

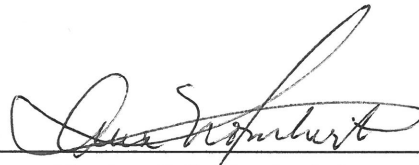
**Digite el nombre exacto del título profesional.**

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mag. Ana Zoila Nomberto Luperdi, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de la estudiante:

- **RIVAS RAMIREZ RUDY ROXANA**

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **El proceso del ambiente de control en el control interno, en una MYPE de turismo de Lima Metropolitana durante el periodo 2016 - 2017** para aspirar al título profesional de: Licenciada en Contabilidad y Finanzas por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** a los interesados para su presentación.



Mg. Ana Zoila Nomberto Luperdi  
Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de la estudiante: **Rivas Ramírez, Rudy Roxana**, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “El proceso del ambiente de control en el control interno, en una MYPE de turismo de Lima Metropolitana durante el periodo 2016 – 2017”

---

Mg. Fernando Cieza Paredes  
Jurado  
Presidente

---

Mg. Erica Gonzales Ponce de León  
Jurado

---

MBA. Michael Zelada García  
Jurado

## DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta aquí y darme salud para lograr mis objetivos, un logro más alcanzado, un paso más cerca de mis metas, cada vez más cerca de lograr mis sueños, a mi familia que siempre han estado a mi lado y han respetado mis decisiones.

A mis padres que en su oportunidad se esforzaron por guiarme y por ser el paradigma de mi realización profesional Brindándome su amor incondicional.

A mis docentes por los conocimientos impartidos contribuyendo a alcanzar nuestras metas profesionales.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a la prestigiosa Universidad Privada del Norte, por darme la oportunidad de poder realizar mi meta profesional y mi objetivo personal, además agradezco a mis profesores por la dedicación y paciencia durante el tiempo de permanencia en las aulas de estudio transmitiéndome sus conocimientos teóricos y prácticos, a las altas autoridades que representan a nuestra prestigiosa universidad por su arduo trabajo y loable desempeño en beneficio del alumno.

A mi asesora la Mg. Ana Nomberto Luperdi por sus explicaciones encaminándome en el desarrollo de mi investigación, con las características que a ellos corresponde como su paciencia, esfuerzo y dedicación a mi persona, a quien agradezco por sus consejos y guías para el perfeccionamiento de la presente Tesis.

A los destacados profesionales miembros del Jurado, quienes mediante sus observaciones ayudaron a mejorar esta investigación.

## INDICE

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>9</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Formulación del problema: .....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1. Problema General.....</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2. Problemas específicos.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3. Justificación.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Limitaciones.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5. Objetivos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.1. Objetivo General:.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.2. Objetivos Específicos .....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3. Marco Teórico:.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3.1. Antecedentes:.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3.1.1. Antecedentes Nacionales:.....</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3.1.2. Antecedentes Internacionales.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5.3.2. Bases Teóricas: .....</b>	<b>21</b>
<b>1.5.3.2.3. Conceptos de Control Interno .....</b>	<b>24</b>
<b>1.5.3.2.4. Objetivos del Control Interno .....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.3.2.5. Elementos del Control Interno .....</b>	<b>27</b>
<b>1.5.3.2.6. Características generales del Sistema de Control Interno.....</b>	<b>28</b>

1.5.3.2.7.	Modelo Integrado COSO 2013 .....	29
1.5.3.2.8.	Definición del COSO 2013 .....	30
1.5.3.2.9.	Componentes y principios del COSO 2013 .....	31
1.5.3.3.	La importancia del turismo en la economía: .....	39
1.5.3.4.	Concepto y Definiciones del Turismo .....	39
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>		<b>41</b>
2.1.	Operacionalización de la variable.....	41
2.2.	Tipo de investigación.....	41
2.3.	Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos) .....	42
2.3.1.	Población.....	42
2.3.2.	Muestra .....	42
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	43
2.5.	Procedimiento.....	44
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>		<b>46</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>		<b>48</b>
4.1.	Discusión.....	48
4.2.	Conclusiones .....	50
4.3.	Recomendaciones.....	51
<b>REFERENCIAS .....</b>		<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>		<b>54</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>		<b>54</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>		<b>55</b>
<b>ANEXO 3 .....</b>		<b>57</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 Principios y Atributos del ambiente de control .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 2 Principios y atributos de Evaluación de riesgos .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 3 Encuestas .....</b>	<b>45</b>

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo, determinar el proceso del ambiente de control en el control interno, en una MYPE de turismo de Lima Metropolitana, debido a que por mucho tiempo el alcance del Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, y cuando se hablaba de Control Interno se entendía que era inherente a las actividades de Contabilidad y Finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus colaboradores no se sentían involucrados.

Esto hizo que en la investigación se maneje una metodología que “por su finalidad es pura o básica porque es rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente, aportando conocimiento, nuevas teorías y principios básicos” Hernández, Fernández & Baptista (2016).

Por otro lado, “Por su nivel de investigación es descriptiva, porque señala cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar “ Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016); y a su vez “es explicativa porque está dirigida a responder a las causas de los eventos físicos o sociales y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables se relacionan”. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016).

Finalmente se concluyó que la empresa en cuestión, no cuentan con un plan estratégico formal, flujogramas o manuales de funciones, ni mucho menos con políticas de retención de trabajadores ni tampoco con un plan de capacitación constante a los colaboradores, lo que evidencia que carece de un Control Interno eficaz, y toda la información solo es expresada de manera oral, más no con un plan formal.

**Palabras clave:** Control Interno, Ambiente de Control, Ética

## ABSTRACT

The objective of the research has to determine the process of the internal control environment in a tourism of (MYPE) SME in Lima Metropolitana, because of the longest time of the Internal Control was limited to economical areas, and talking about of Internal Control was referred to the activities of Accounting and Finance. Due to the rest of the operational areas and their collaborators did not feel involved in it.

This research use a methodology that "It is pure or basic because it is rigorous, organized and we carried out this investigation carefully, providing knowledge, new theories and basic principles" Hernández, Fernández & Baptista (2016).

On the other hand, "Due to its level of research it is descriptive, because it emphasizes on either what a phenomenon or an event is or manifested when we want to specify the important properties to measure and evaluate aspects, dimensions or components of the phenomenon " Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016); and "it is also explanatory because it is aimed at responding to the causes of physical or social events and its interest is focused on explaining both why and what conditions of a phenomenon occurs, or because two or more variables are related on". Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016).

Finally, this research concluded that this company has neither a formal strategic plan, flowcharts or function manuals nor worker retention policies. But also, it does not have a constant training plan for employees which shows the lack of effective Internal control, and all the information is only expressed orally, but it is without a formal plan.

**Keywords:** Internal Control, Control Environment, Ethics

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En la actualidad, el control interno en las empresas se ha convertido en uno de los temas más importantes en la gestión de un negocio, ya que permite evaluar con una mayor precisión el desempeño de la empresa en relación con el logro de sus objetivos” Choix & Velásquez (2012). Dentro de los distintos sistemas de control interno se encuentra el modelo COSO 2013 (pp.23), desarrollado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission el cual tiene las siguientes características: – Eficiencia y eficacia en sus operaciones. – Fiabilidad y cumplimiento de los informes financieros. – Cumplimiento de las leyes y reglamentos.

Dentro del sector comercial, las pequeñas y micro empresas (PYMES) se caracterizan por no contar con un control interno efectivo, ya que la mayoría son empresas familiares y consideran que no es necesario contar con controles añadido a esto el no contar con un nivel de formalización adecuado, las empresas no tienen mecanismos o herramientas adecuadas para realizar dicho control, es decir no cuentan con manuales de procedimientos o políticas que sean conocidos por los colaboradores de la organización.

Según información proporcionada por el Diario Gestión (2015), “en el Perú se crean aproximadamente 583 empresas y se cierran otras 469 por día, esto se debe a la mala planificación financiera, uso inadecuado de recursos, al poco conocimiento que tienen del mercado, al intento de abarcar más de su capacidad, y a la falta de asesoría”.

Uno de los problemas principales por el cual las pequeñas y micro empresas fracasan, yace en la falta de formalización y de profesionalismo. Esto implica

que las organizaciones no han desarrollado un enfoque para lograr una mayor calidad del producto o servicio que ofrecen, tampoco cuentan con una estandarización de procesos, una mejora en la gestión de los empleados, con una planificación de acciones o un análisis de resultados.

Dentro de estas pequeñas y micro empresas, encontramos las empresas que se desempeñan en el sector de turismo. Este sector en la actualidad es uno de los más importantes en la economía del país, ya que de acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) al cierre del año 2016, fue la segunda industria generadora del PBI, ya que su aporte representa el 6.9% .Asimismo, el ingreso por divisas representó \$ 4,151 millones, con lo cual significó un incremento del 47.5% entre el año 2010 al 2015. Además, contribuye con la generación de empleo, ya que los turistas necesitan diferentes servicios como hospedajes, transporte terrestre, guías turísticos, restaurantes, entre otros.

Dentro de los diferentes tipos de turismo que se desarrollan en el país encontramos el de los buses panorámicos, este tipo de servicio brinda al turista un mayor confort, pues permite una mayor visión de los atractivos de cada ciudad de una manera innovadora. Este servicio turístico se encuentra tanto en Lima como en otras ciudades del país tales como Cuzco, Trujillo y Arequipa.

No todos los directivos de las diferentes organizaciones veían en el Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se proponían. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un Control Interno a la medida de sus necesidades.

Hoy en día, el control interno de las empresas tanto públicas, como privadas se ha convertido en uno de los pilares fundamentales de la organización, pues permite tener claro la eficiencia y la eficacia de las operaciones, así

como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables.

El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control y la fijación de responsabilidades, esto es la clave del éxito de toda empresa.

Teniendo en cuenta esto, se sabe que no todos los directivos de las diferentes organizaciones veían en el Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se proponían. Además, no se contaba con elementos generalizadores que le sirvieran de base a la organización para poder diseñar un Control Interno a la medida de sus necesidades.

## **1.2. Formulación del problema:**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la importancia del ambiente de control en el control interno, en una MYPE del sector turístico, durante el período 2016 – 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se desarrolla el COSO 2013 en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?
- ¿Cómo es el desarrollo del ambiente de control en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?
- ¿Cuál es el desarrollo de la evaluación de riesgos en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?

### **1.3. Justificación**

La presente investigación constituye un aporte importante ya que permitirá al representante y sus colaboradores de una MYPE de turismo, conocer la situación del ambiente de control en el Control Interno, para contar con un plan estratégico formal que le permita establecer las tareas de cada colaborador para el buen desarrollo económico de la empresa.

Asimismo, se busca que la MYPE Implemente un flujograma, lo cual le permitirá que la empresa identifique los problemas y las oportunidades de mejora, elabore una política de capacitación para sus colaboradores, esta capacitación debe realizarse semestralmente para fortalecer los conocimientos de cada área.

### **1.4. Limitaciones**

En el desarrollo de la investigación se presentó como limitación, la falta de acceso a la información de la MYPE de turismo, asimismo en la página web de la empresa no se consigna información acerca del Plan Estratégico, se visualiza los lugares a conocer más no una visión misión de la empresa ni su fecha de creación.

Por otro lado, los recursos bibliográficos, fue limitado, debido a que los autores más importantes en el tema, manejan solo las opiniones, más no teorizan acerca del tema.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General:**

Determinar la importancia que tiene el control interno, en una MYPE del sector turístico, durante el período 2016 – 2017.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar como es el desarrollo del COSO 2013 en una MYPE de turismo en Lima Metropolitana
- Describir el desarrollo del ambiente de control en una MYPE de turismo en Lima Metropolitana
- Determinar cuál es el desarrollo de la evaluación de riesgos en una MYPE de turismo en Lima Metropolitana.

### **1.5.3. Marco Teórico:**

#### **1.5.3.1. Antecedentes:**

Para esta investigación de tesis se ha consultado diversas fuentes de información nacional e internacional. Respecto a los temas a tratar, mencionaremos los siguientes:

##### **1.5.3.1.1. Antecedentes Nacionales:**

Velarde & Trisollini (2017) En la ciudad de Lima, presentó la tesis para optar el Título de Licenciado en Contabilidad, titulada “El Sistema de Control Interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalización para las empresas de buses panorámicos en lima metropolitana” en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, tuvo como objetivo del presente trabajo busca que las empresas de turismo



específicamente las de buses panorámicos puedan conocer y evaluar el impacto del sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y la relación que este tiene con la profesionalización, desarrolló una investigación cualitativa con una población que está conformada por empresas que ofrecen el mismo producto o servicio.

Concluye que estas empresas no cuentan con un sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013. Asimismo, hay un gran desconocimiento de la importancia de este y que el punto más importante de estas empresas es el manejo eficiente de los gastos, sin tener en cuenta un plan estratégico a corto y largo plazo para el logro de sus objetivos. Además, consideran que contar con toda esta documentación no es necesario, ya que los colaboradores y los jefes de cada área ya conocen cuales son los procedimientos y pasos a seguir.

Lopez Cesar (2012) En la ciudad de Lima, presento la tesis para optar el Grado de Maestro en Gerencia Pública, titulada “Incidencia del Sistema de Control Interno en la gestión de pago de pensiones de la gerencia regional de educación de la libertad” en la Universidad Nacional de Ingeniería - UNI, tuvo como objetivo la investigación dar a conocer y analizar la existencia, efectividad e incidencia de un Sistema de Control Interno en la gestión de pago de pensiones de la Gerencia Regional de Educación de La Libertad, desarrolló una investigación aplicada y básica Descriptiva, con una población de 10,842 pensionistas.

Se concluye ha cumplido con el objetivo general de la investigación, pues se comprobó que la carencia de controles internos en el proceso de pago de pensiones en la Gerencia Regional de Educación de La Libertad tiene una incidencia directa en la gestión de pago de pensiones, consecuentemente en la correcta administración de fondos previsionales.

Barragan (2013) En la ciudad de Lima, presento la tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Contabilidad y Finanzas, titulada “Implementación del Control Interno en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú” en la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo Implementar el control interno en la gestión administrativa del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), para lograr que se apliquen las normas de control y que los sistemas administrativos generen una gestión transparente ante la población, lo que conducirá a que los funcionarios y servidores coadyuven a la implementación de los controles internos, desarrolló una investigación básica o pura, no experimental, con una población de 42 empleados administrativos y 4 voluntarios del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Se concluye que la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. La Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control. Sirve de base de los otros componentes, dentro de este entorno, los directivos evalúan los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la alta dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por todo el CGBVP. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias. Asimismo se realiza el seguimiento de los resultados y se asume el compromiso de mejoramiento institucional.

Espinoza (2013) en la ciudad de Lima, presento la tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada “El Control Interno en la Gestión Administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos” en la Universidad de San Martín de Porres, tuvo como objetivo

esta tesis, la cual constituye como un factor de suma importancia al interior de las organizaciones, es por ello que resulta imprescindible contar con un buen sistema de control interno, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos, desarrollo una investigación no-experimental con una población compuesta por 315 funcionarios y trabajadores de 6 gerencias de la Municipalidad de Chorrillos.

Se concluye que los objetivos del control interno no influyen en la gestión administrativa de la Subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos.

Carranza Y (2013) en la ciudad de Lima, presento la tesis para optar el Título Profesional de Contador Público, titulada “Implementación del Control Interno en las Operaciones de Tesorería en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. del Distrito Cercado de Lima en el año 2013”, en la Universidad de Ciencias y Humanidades - UCH, tuvo como objetivo principal analizar la incidencia del control interno en las operaciones de tesorería de la Empresa de servicios SUYELU S.A.C.

En conclusión en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimiento que permitan el control interno en las operaciones de tesorería como consecuencia los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarias de las operaciones de tesorería.

### 1.5.3.1.2. Antecedentes Internacionales

Castellón, (2015) En la Ciudad de Managua - Nicaragua, presento la tesis para optar el grado de Máster en Contabilidad con Énfasis en Auditoría, titulada “Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014”, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa, tuvo como objetivo evaluar la efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López” S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, desarrolló un tipo de investigación No Experimental, población está representada por todos los colaboradores.

Como conclusión encontraron que los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar; No existe control de entrada y salida del personal; Los ingresos del día no son depositados, además son utilizados para pago de gastos; Falta de control de jornada de trabajo de cada trabajador.

Poso & Barrios (2014) En Cartagena, presento la tesis para para obtener el Título de Contador Público, titulada “Diseño de un modelo de Control Interno en la Empresa prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera que permitirá el mejoramiento de la Información Financiera” en la Universidad de Cartagena Facultad de Ciencias Económicas, tuvo como objetivo Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras, desarrollo un tipo de investigación Analítico – Descriptivo, con una población de personal administrativo y de apoyo de la entidad de nativos.

Como conclusión mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa

Alfredo & Consuelo (2017) En la ciudad de Guayaquil, presento la tesis para la optar grado Contador Público Autorizado, titulada “Propuesta de Mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A”, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador, tuvo como objetivo implementar mejoras en el sistema de Control Interno en la empresa privada VENTASCORP S.A. domiciliada en Quevedo – Ecuador, dedicada a la venta al por mayor y menor de alimentos, bebidas y tabaco en las tiendas de abarrote. El diagnóstico de la situación actual de la empresa se la realizó tomando como base los parámetros especificados por el Informe COSO, con la finalidad de proponer ajustes al nombrado sistema de acuerdo a las necesidades y falencias del negocio, desarrollo un tipo de investigación Descriptivo, con una población de tres (3) personas relacionadas con la administración del negocio, pero de diferentes niveles jerárquicos: Gerente General de la compañía, supervisor y auxiliar contable.

Como conclusión es Aplicar el Informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el Control Interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar que en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa.

Calle & Ramos (2015) De Ecuador, presento la tesis para optar el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría Contador Público Auditor, titulada “Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la

Ciudad de Loja”, en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador área Jurídica, Social y Administrativa, tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de Loja”, el cual se convierte en una herramienta indispensable para la empresa, donde su contenido comprende procedimientos de control como medida que coadyuve a precautelar posibles debilidades e irregularidades en el manejo de estos, por tanto; la contribución en el desarrollo es importante, ya que al tener un sistema adecuado y concebido técnicamente, su propietaria podrá salvaguardar los recursos humanos materiales y financieros como la toma de decisiones y el correcto manejo de sus fondos, para el desarrollo de este trabajo fue necesaria la aplicación de una estrategia metodológica exploratoria.

Se concluye la empresa AB Optical no cuenta con un Sistema de Control Interno que permita tener un adecuado control de las actividades que realiza diariamente.

### **1.5.3.2. Bases Teóricas:**

#### **1.5.3.2.1. Teoría de Control Interno**

Holmes, 1996 (pp. 537) plantea que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos del ente estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la

seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

Es así que el Control Interno se refiere a los métodos seguidos por una compañía para proteger sus activos y a la empresa en contra del mal uso de los activos, para evitar que se incurra indebidamente en pasivos, para asegurar la exactitud y la confiabilidad de toda la información financiera y de operación, para evaluar la eficiencia de las operaciones y cerciorarse si ha habido una adhesión a la política que tenga establecida la compañía.

Perdomo (2004) Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.

La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado.

### 1.5.3.2.2. Principios contables

“A nivel internacional, a los principios contables se les denominan normas internacionales de contabilidad. Los principios contables son mutables Se establece que con el paso del tiempo pueden modificarse los principios contables. Por ejemplo, en un tiempo existía el principio de la unidad monetaria que consideraba que el poder adquisitivo de la moneda no cambiaba. Evidentemente en estos tiempos este criterio no puede ser válido.

También existía un principio de "valor histórico original" o costo histórico, algo que le ha dado vida a nuestra profesión; sin embargo, en una de las adecuaciones, considera irrelevante presentar valores históricos para algunos activos adquiridos hace muchos años en el pasado. Por una parte, está la idea de consistencia en criterios contables, pero por la otra, la necesidad de ir haciendo modificaciones conforme se requiera, como por ejemplo la evolución que ha tenido el estado de cambios en situación financiera que en un inicio se elaboraba en un estado de origen y aplicación de recursos que enfatizaba el capital de trabajo como sinónimo de recursos, para luego pasar al estado de efectivo a pesos corrientes y en la actualidad a pesos constantes.

- a) "Principios de consistencia" ahora se denomina "Principio de comparabilidad".
- b) "Tratamiento contable de remuneraciones al personal" fue derogado y sustituido por el Boletín denominado "Obligaciones laborales".
- c) "Revelación de los efectos de la inflación en la información financiera" fue reemplazado o "Reconocimiento de los efectos de la inflación en la información financiera".
- d) "Tratamiento de transacciones en moneda extranjera" o "Tratamiento contable de los efectos de la devaluación de diciembre de 1994".  
García, 1998 (pp. 2 - 3)



### 1.5.3.2.3. Conceptos de Control Interno

Según Gonzales J. (2015) Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y documentos relevantes; asegurar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y presupuestal, y la complementaria administrativa y operacional; promover la eficiencia operativa; y estimular el acatamiento y adhesión a la legislación, normatividad y las políticas prescritas por la administración. Es un proceso que incluyen las actividades que llevan a cabo todos los miembros de una entidad económica para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos institucionales. (pp. 48 - 49)

Además, para las entidades públicas y privadas el Control Interno se define como, “el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública”. Contraloría General de la República (2017).

Asimismo, es importante definir el control interno, revisando la literatura, diversos autores especializados en el tema lo definen de la siguiente manera: Según COSO (1992), el control interno es un proceso ejecutivo de la junta de directores, autoridades y otros empleados para lograr los propósitos de estas categorías: eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de responsabilidad financiera que obedecen las leyes y actos jurídicos.

Además, el sistema de control interno es a menudo considerado como los procedimientos y prácticas detalladas que una entidad pone en marcha para detectar errores y prevenir el fraude. Sin embargo, el sistema de

control interno es mucho más amplio, ya que debe ser entendido como un proceso por el cual la administración y los empleados de una empresa mantienen los riesgos en el negocio dentro de los límites aceptados. Este control también es utilizado para administrar los riesgos inherentes de una compañía. Marshall 1995 (pp.2).

Por otro lado, el control interno se define ampliamente como “un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable enfocándose el cumplimiento en diversas categorías. La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de una entidad, incluyendo los de desempeño, rentabilidad y salvaguardar los recursos. La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros derivados de dichos estados. La tercera se refiere al cumplimiento de aquellas leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Estas categorías están orientadas para satisfacer diferentes necesidades”. Mantilla 2015 (pp.4).

De acuerdo a Vilorio (2015), para lograr sus objetivos, las organizaciones deben establecer un mínimo de reglas de operatividad, a las que se puede denominar control interno. Este comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adaptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenada por la gerencia. (p.88).

Además, es un sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una empresa, con el fin de procurar que todas las actividades de operaciones y la administración de la información y los recursos se realicen para cumplir los objetivos previstos. Mejía, Montes y Montilla, 2014 (pp.47).

Por otro lado, el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (2011) define el control interno como:

"... un proceso, efectuado por la junta de la entidad de administración, gestión y demás personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables". Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway 2011, (pp.113).

Según Lukas (2012), el control interno se puede dividir en dos tipos, los internos y externos. El interno consiste en la estructura de control de la empresa y de las subsidiarias que la conformen, mientras que el externo puede ser definido como la regulación de las empresas del Estado o de los propios competidores. La adecuada base teórica acerca de control interno permitirá que la empresa pueda dilucidar la esencia de sus procesos, sus características y entender cómo interactúan.

De lo mencionado anteriormente, Lukas (2012) llega a la conclusión que el control interno es la actividad que cubre todas las actividades de la empresa e involucra a todas sus áreas y que toma en cuenta los objetivos, metas y tareas a fin de realizarlas de la forma más eficaz posible.

Además, contempla como objetivo principal, la gestión eficaz del riesgo para la eliminación de errores y fraudes dentro de la empresa y el fortalecimiento de su posición en el mercado y optimización de rentabilidad. (pp.150).

Adicionalmente, de acuerdo a Petrascu y Attila (2013), el control interno es un conjunto de procedimientos y políticas que brindan una seguridad razonable en los siguientes aspectos:

- En el logro de los objetivos de la empresa.
- En el reconocimiento y en la prevención de fraudes.
- Una mayor protección de la información (pp.4)

Se puede concluir, que la administración diseña un sistema de control interno para llevar a cabo los tres objetivos. Estos objetivos son brindar información financiera confiable, controles relacionados con operaciones y cumplir con las leyes y regulaciones. Este proceso, ayudará a las empresas a detectar y prevenir algún riesgo.

#### **1.5.3.2.4. Objetivos del Control Interno**

“El Control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
  - Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
  - Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
  - Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.
- Estupiñan Gaitan, 2015 (pp. 2 cap 1)

#### **1.5.3.2.5. Elementos del Control Interno**

Las finalidades principales incluyen controles administrativos y contables ya explicados en el capítulo de “actividades económicas y la empresa” clasificando su enfoque bajo los elementos de control interno de

organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión. Estupiñan Gaitan, 2015 (pp. 2 cap 1)

#### 1.5.3.2.6. Características generales del Sistema de Control Interno

De acuerdo a Lukas (2012), el sistema de control interno es parte del sistema de gestión empresarial que asegura el logro de los objetivos de la empresa, un buen desempeño económico – comercial y un eficaz control de riesgos, lo cual permite reducir al mínimo el número de errores intencionales y no intencionales a fin de evitar fraudes durante el desarrollo de la empresa. (pp.151).

Para Petrascu y Attila (2013) el control interno tiene las siguientes características:

1. **Relatividad:** Los controles internos no aseguran una seguridad total que la empresa no se encuentre expuesta a los diferentes riesgos del negocio; sino que brinda solo una seguridad razonable.
2. **Universalidad:** El control interno es un proceso que se lleva a cabo en todos los niveles de una organización, asimismo cada persona es responsable del control interno de su respectiva área. Además, este se encuentra en un constante cambio y es por ello que es necesario que sea adaptado con las actividades de la empresa. (pp.8)

El control interno tiene como actividades principales proteger los recursos y bienes de posibles riesgos, garantizar eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones, facilitando que los funcionarios cumplan la misión institucional, velar que las actividades y recursos cumplan los objetivos de la entidad, garantizar la evaluación de la gestión organizacional, asegurar la oportunidad y confiabilidad de la operación, definir y aplicar medidas para prevenir riesgos.

Sus características principales son:

- Forma parte del sistema contable, financiero, de planeación, de información, y de operaciones.
- El gerente o representante legal es el responsable de que se establezca, mantenga y perfeccione de acuerdo a la naturaleza, estructura y misión organizacional.
- En cada unidad, área o sección, su encargado es responsable del sistema de control interno antes su jefe inmediato.
- La auditoría interna se encargará de hacer la evaluación independiente del sistema y propondrá recomendaciones al gerente para mejorarlo.
- Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna para preparar en igual forma informes operativos, administrativos y financieros. Mejía, Montes y Montilla, 2014 (pp.45-47).

#### **1.5.3.2.7. Modelo Integrado COSO 2013**

El cambiante entorno económico, las nuevas tendencias del mercado y los grandes fracasos financieros generaron la introducción de la normativa del control interno. Por ello, el control interno ha ido mejorando y eliminando los principales problemas relacionados con los objetivos y la confiabilidad en la información.

En la actualidad existen controles que abarcan una mayor cantidad de objetivos operacionales y la implementación de este es un componente básico y necesario para la gestión de las empresas.

En base a este concepto, surge el modelo de control interno COSO 2013 el cual es una oportunidad para la gestión de dar una nueva mirada al interior de las organizaciones y determinar los controles adecuados, considerando una amplia gama de información para evaluar la correcta estructura del control interno. (Dorsey, 2015).

### 1.5.3.2.8. Definición del COSO 2013

The committee of sponsoring organizations of the treadway commission, a través del documento denominado “Control Interno-Marco Integrado” define el sistema de control interno COSO 2013 de la siguiente manera:

“.. Un proceso efectuado por la junta directiva de la entidad por la administración y por otro personal diseñado para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de objetivos...” (COSO, 2013).

D’ Aquila (2016) afirma que el marco integrado de COSO es el control interno efectuado por la administración y los colaboradores de la empresa y es implementado con la finalidad de brindar una seguridad razonable respecto al logro de los siguientes objetivos:

1. Eficiencia y eficacia en las operaciones
2. Fiabilidad y cumplimiento de los informes financieros
3. Cumplimiento de las leyes y reglamentos. Estos tres objetivos están relacionados con los cinco componentes del COSO (p.23).

De acuerdo a NACD Directorship (2016, p.9), el COSO 2013, en su versión mejorada permite asegurar un control interno efectivo, para ello los directores deben garantizar que la administración evalúe la información ya sea financiera o no financiera, para evitar los fraudes ya sean informes de control interno, información para las entidades reguladores y para evitar la malversación de los activos y los diferentes actos ilegales.

Además, el modelo presume que para que el control interno sea eficaz, todos los componentes deben estar presentes y funcionando correctamente. De esta manera, el modelo ayudará a la administración en el diseño, implementación y realización del control interno. Sin embargo,

este modelo no solo proporciona mayor orientación al momento de su aplicación, sino que si se aplica correctamente ayudará a establecer mayores controles internos eficaces, los cuales generaran un ahorro en los costos de las empresas.

En adición, el COSO 2013 pone mayor énfasis en la necesidad del juicio para evaluar si una empresa logra un control interno efectivo y reafirma la importancia del cumplimiento de los objetivos de la empresa. Además, hace hincapié en tres cruciales elementos relacionados con el control de la eficiencia:

El control interno es un concepto integral que abarca cinco componentes

- (ambiente de control, evaluación de riesgos, control actividades, la información y comunicación, y seguimiento).
- Juicio sobre el funcionamiento y la presencia del control interno, por medio del juicio de la relación de los 17 principios y sus componentes.
- La evaluación y prueba de control interno comienzan con los objetivos, más no con los controles. (Rittenberg, 2013).

#### **1.5.3.2.9. Componentes y principios del COSO 2013**

COSO (2013), menciona que el control interno será eficaz si todos los componentes están funcionando correctamente. Además, desarrolla 17 principios a través de sus 5 componentes.

- a. Ambiente de Control
- b. Evaluación de Riesgo
- c. Actividades de Control
- d. Información y Comunicación
- e. Actividades de Monitoreo



Estos principios ayudan a codificar los parámetros fundamentales de COSO 2013 y proporcionan claridad sobre lo que constituye un control efectivo. A continuación, se desarrollará los componentes, Ambiente de Control y Evaluación de riesgos, del marco integrado COSO 2013 con sus respectivos principios, ya que es la base para el desarrollo de la investigación, determinado a partir de la importancia de conocimiento y aplicación de los códigos de conducta y ética en la labor contable de una empresa, cualquiera sea su rubro.

### **1) Componente: Ambiente de Control**

“El ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración. El ambiente de control es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

Comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. Este componente crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el cumplimiento de los objetivos de la entidad, el rendimiento de las actividades de control, uso de la información y sistemas de comunicación, y conducción de actividades de supervisión.

Para lograr un ambiente de control apropiado deben tenerse en cuenta aspectos como la estructura organizacional, la división del trabajo y asignación de responsabilidades, el estilo de gerencia y el compromiso.

Un ambiente de control ineficaz puede tener consecuencias graves, tales como pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial. Por esta razón, este componente tiene una influencia

muy relevante en los demás componentes del sistema de control interno, y se convierte en el cimiento de los demás proporcionando disciplina y estructura.

Una organización que establece y mantiene un adecuado entorno de control es más fuerte a la hora de afrontar riesgos y lograr sus objetivos. Esto se puede obtener si se cuenta con:

- Actitudes congruentes con su integridad y valores éticos.
- Procesos y conductas adecuados para la evaluación de conductas.
- Asignación adecuada de responsabilidades.
- Un elevado grado de competencia y un fuerte sentido de la responsabilidad para la consecución de los objetivos.

Por esta razón, el ambiente de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.”

Gonzales Martinez, 2013, (pp. 15-16)

**Tabla 1 Principios y Atributos del ambiente de control**

Componentes	Principios	Atributos
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.	<b>Establece el tono de la gerencia</b> La Junta Directiva, la Alta Gerencia y el personal supervisor están comprometidos con los valores y principios éticos y los refuerzan en sus actuaciones.
		<b>Establece estándares de conducta.</b> La integridad y los valores éticos son definidos en los estándares de conducta de la entidad y entendidos en todos los niveles de la organización y por los proveedores de servicio externos y socios de negocios.
		<b>Evalúa la adherencia a estándares de conducta.</b> Los procesos están en su lugar para evaluar el desempeño de los individuos y equipos en relación con los estándares de conducta esperados
		<b>Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.</b> Las desviaciones de los estándares de conducta esperados en la entidad son identificadas y corregidas oportuna y adecuadamente.
	El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.	<b>Establece las responsabilidades de supervisión de la dirección.</b> La Junta Directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión con respecto a establecer requerimientos y expectativas.
		<b>Aplica experiencia relevante.</b> La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.
		<b>Conserva o delega responsabilidades de supervisión.</b>
		<b>Opera de manera independiente.</b> La Junta Directiva tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la Administración y objetivos en evaluaciones y toma de decisiones.

		<p><b>Brinda supervisión sobre el Sistema de Control Interno.</b> La Junta Directiva conserva la responsabilidad de supervisión del diseño, implementación y conducción del Control Interno de la Administración:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entorno de Control: establece integridad y valores éticos, estructuras de supervisión, autoridad y responsabilidad, expectativas de competencia, y rendición de cuentas a la Junta.</li> <li>- Evaluación de Riesgos: monitorea las evaluaciones de riesgos de la administración para el cumplimiento de los objetivos, incluyendo el impacto potencial de los cambios significativos, fraude, y la evasión del control interno por parte de la administración.</li> <li>- Actividades de Control: provee supervisión a la Alta Dirección en el desarrollo y cumplimiento de las actividades de control.</li> <li>- Información y Comunicación: analiza y discute la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos de la entidad.</li> <li>- Actividades de Supervisión: evalúa y supervisa la naturaleza y alcance de las actividades de monitoreo y la evaluación y mejoramiento de la administración de las deficiencias.</li> </ul>
	<p>La dirección establece con la supervisión del Consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos</p>	<p><b>Considera todas las estructuras de la entidad.</b> La Administración y la Junta Directiva consideran las estructuras múltiples utilizadas (incluyendo unidades operativas, entidades legales, distribución geográfica, y proveedores de servicios externos) para apoyar la consecución de los objetivos</p> <p><b>Establece líneas de reporte</b> La Administración diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la entidad, para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades, y el flujo de información para gestionar las actividades de la entidad</p> <p><b>Define, asigna y delimita autoridades y responsabilidades.</b> La Administración y la Junta Directiva delegan autoridad, definen responsabilidades, y utilizan procesos y tecnologías adecuadas para asignar responsabilidad, segregar funciones según sea necesario en varios niveles de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Junta directiva: conserva autoridad sobre las decisiones significativas y revisa las evaluaciones de la administración y las limitaciones de autoridades y responsabilidades.</li> <li>- Alta Dirección: establece instrucciones, guías, y control habilitando a la administración y otro personal para entender y llevar a cabo sus responsabilidades de control interno.</li> <li>- Administración: guía y facilita la ejecución de las instrucciones de la Alta Dirección dentro de la entidad y sus subunidades.</li> <li>- Personal: entiende los estándares de conducta de la entidad, los riesgos evaluados para los objetivos, y las actividades de control relacionadas con sus respectivos niveles de la entidad, la información esperada y los flujos de comunicación, así como las actividades de monitoreo relevantes para el cumplimiento de los objetivos.</li> </ul> <p>Proveedores de servicios externos: cumple con la definición de la administración del alcance de la autoridad y la responsabilidad para todos los que no sean empleados comprometidos</p>
	<p>La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en</p>	<p><b>Establece políticas y prácticas.</b> Las políticas y prácticas reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p>

<p>concordancia con los objetivos de la organización</p>		<p><b>Evalúa la competencia y direcciona las deficiencias.</b> La Junta Directiva y la Administración evalúan la competencia a través de la organización y en los proveedores de servicios externos, de acuerdo con las políticas y prácticas establecidas, y actúa cuando es necesario direccionando las deficiencias</p>
<p>La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos</p>		<p><b>Atrae, desarrolla y retiene profesionales.</b> La organización provee la orientación y la capacitación necesaria para atraer, desarrollar y retener personal suficiente y competente y proveedores de servicios externos para apoyar el cumplimiento de los objetivos.</p>
		<p><b>Planea y se prepara para sucesiones.</b> La Alta Dirección y la Junta Directiva desarrollan planes de contingencia para la asignación de la responsabilidad importante para el control interno</p>
		<p><b>Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.</b> La Administración y la Junta Directiva establecen los mecanismos para comunicar y mantener profesionales responsables para el desempeño de las responsabilidades de control interno a través de la organización, e implementan acciones correctivas cuando es necesario.</p>
		<p><b>Establece medidas de desempeño, incentivos y premios.</b> La Administración y la Junta Directiva establecen medidas de desempeño, incentivos, y otros premios apropiados para las responsabilidades en todos los niveles de la entidad, reflejando dimensiones de desempeño apropiadas y estándares de conducta esperados, y considerando el cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo</p>
		<p><b>Evalúa medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.</b> La Administración y la Junta Directiva alinean incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de los objetivos</p>
<p><b>Considera presiones excesivas.</b> La administración y la Junta Directiva evalúan y ajustan las presiones asociadas con el cumplimiento de los objetivos; asimismo asignan responsabilidades, desarrollan medidas de desempeño y evalúan el desempeño</p>		
<p><b>Evalúa desempeño y premios o disciplina los individuos.</b> La Administración y la Junta Directiva evalúan el desempeño de las responsabilidades de control interno, incluyendo la adherencia a los estándares de conducta y los niveles de competencia esperados, y proporciona premios o ejerce acciones disciplinarias cuando es apropiado.</p>		

## 2) Componente: Evaluación de Riesgos

“Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización. Toda organización debe hacer frente a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados.

Estos riesgos afectan a las entidades en diferentes sentidos, como en su habilidad para competir con éxito, mantener una posición financiera fuerte y una imagen pública positiva. Por ende, se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

De esta manera, la organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan. Este es un proceso dinámico e iterativo que constituye la base para determinar cómo se gestionaran los riesgos.” Gonzales Martinez, 2013, (pp. 16 - 17)

Tabla 2 Principios y atributos de Evaluación de riesgos

Componentes	Principios	Atributos
EVALUACIÓN DE RIESGOS	La organización define los Objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados	<b>Objetivos Operativos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refleja las elecciones de la administración.</li> <li>- Considera la tolerancia al riesgo.</li> <li>- Incluye las metas de desempeño operativo y financiero.</li> <li>- Constituye una base para administrar los recursos.</li> </ul>
		<b>Objetivos de Reporte Financiero Externo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumple con los estándares contables aplicables.</li> <li>- Considera la materialidad.</li> <li>- Refleja las actividades de la entidad.</li> </ul>
		<b>Objetivos de Reporte no Financiero Externo:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumple con los estándares y marcos externos establecidos.</li> <li>- Considera los niveles de precisión requeridos.</li> <li>- Refleja las actividades de la entidad.</li> </ul>
		<b>Objetivos de Reporte interno:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refleja las elecciones de la administración.</li> <li>- Considera el nivel requerido de precisión.</li> <li>- Refleja las actividades de la entidad.</li> </ul>
		<b>Objetivos de Cumplimiento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Refleja las leyes y regulaciones externas.</li> <li>- Considera la tolerancia al riesgo</li> </ul>
	La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determina cómo se deben gestionar	<b>Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales.</b> La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de los objetivos.
		Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos.
		<b>Involucra niveles apropiados de administración.</b> La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.
		Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.

### **1.5.3.3. La importancia del turismo en la economía:**

El turismo hoy en día ha adquirido, mayor relevancia, debido a que muestra gran parte del aporte a la economía de los Estados, además que en el caso peruano, tanto el turismo interno como externo, ha alcanzado gran auge, a partir del reconocimiento a nivel mundial, de nuestros paisajes, nuestro legado arqueológico y nuestra gastronomía.

Es así como el turismo, crece exponencialmente y permite, la creación de diferentes empresas, sean MYPES o grandes empresas dedicadas a este rubro. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2008), “La industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo” Organización Mundial del Turismo, 2008, (pp. 16)

### **1.5.3.4. Concepto y Definiciones del Turismo**

El turismo es una actividad social y económica caracterizada por ser una actividad relativamente joven y por encerrar a una gran variedad de sectores económicos y disciplinas académicas. Esto ha hecho que, como actividad económica tenga demasiadas dimensiones, y por ello, no se tenga con exactitud una caracterización concreta, pero a su vez, ha dado una amplitud en el campo de su desarrollo, que permite manejar una multiplicidad de conceptos y más campos de acción.

Así, por ejemplo, “una economista define el turismo centrándose en el consumo, un psicólogo se interesa más por los comportamientos turísticos, un geográfico ofrece una definición basada en el territorio, etc. No existe la definición de turismo: todas ellas son correctas y contribuyen, de alguna



manera, a entender un poco mejor la complejidad del mismo.” (Crosby & Moreda, 1996)

A continuación, algunas definiciones a modo ejemplo:

Burkart y Medlik (1981): “El turismo son los desplazamientos cortos y temporales de la gente hacia destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, y las actividades emprendidas durante la estancia en esos destinos”.

Mathieson y Wall (1982): “El turismo es el movimiento temporal de la gente, por periodos inferiores a un año, o destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades de los turistas”. Crosby & Moreda, 1996, (pp. 9-10)

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control Interno	(Perdomo 2004) Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.	Ambiente de Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta.</li> <li>- Compromiso profesional</li> <li>- Estilo de dirección</li> <li>- Estructura organizacional</li> </ul>
		Evaluación de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Multas por violación de normas</li> <li>- Deterioro de imagen</li> <li>- Morosidad de la cartera</li> <li>- Bajo retorno de la inversión</li> </ul>

### 2.2. Tipo de investigación

La investigación es no experimental ya que en este tipo de diseño no se manipulan deliberadamente las variables, no se construye ninguna teoría, sólo que se observan y describen otros estudios previos”. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016)

Asimismo es de corte Transversal debido a que se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016)

Para la presente investigación se empleara el método descriptivo, porque señala cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno o evento, cuando se busca especificar las propiedades importantes para medir y evaluar aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a estudiar Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016); y a su vez es explicativa porque está dirigida a responder a las causas de los

eventos físicos o sociales y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables se relacionan. Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2016).

## **2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

### **2.3.1. Población**

Sampieri, (2016) es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

La población está conformada por empresas que ofrecen el mismo producto o servicio, bajo las mismas condiciones y en un mismo entorno. De acuerdo a las investigaciones realizadas se determinó que hay dos MYPES en Lima Metropolitana que ofrecen el servicio de turismo a través de buses panorámicos.

### **2.3.2. Muestra**

Hernandez Sampieri (2016) Es un subgrupo de la población o universo, es utilizada por economía de tiempo y recursos, Implica definir la unidad de muestreo y de análisis, requiere delimitar la población para generalizar resultados y establecer parámetros.

Dentro de la selección de la muestra existen dos ramas en las que se categorizan a estas que son: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas, aunque para llevar a cabo el estudio, se tomara la primera.

## **Muestra No Probabilística**

Es cuando a la muestra no probabilística (llamada también muestra dirigida), selecciona casos o unidades por uno o varios propósitos, además no pretende que los casos sean estadísticamente representativos de la población (pp. 171)

Debido al reducido número de MYPE que ofrecen el mismo servicio la muestra está constituida por una del sector turismo de distrito de Miraflores.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.4.1. Técnicas de recolección y análisis de datos**

#### **Entrevistas:**

Para la presente investigación se utilizó el método de una entrevista con los representantes de las MYPE de turismo urbano, en dicha entrevista, se le realizó preguntas abiertas relacionadas al sistema de control interno.

Asimismo, es definida como una reunión para conversar e intercambiar información entre una o más personas, por una parte, el entrevistador y por el otro lado el entrevistado. Hernández, (2016).

Corbetta, P (2007) opina que es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador pero tendrá un esquema flexible no estándar.

## 2.4.2. Instrumentos de Recolección y Análisis de Datos

### Documentos y registros:

Se solicita a la empresa historiales, registros y documentos donde se pueda observar las estrategias utilizadas para que su marca sea recordada, como se mejoró la calidad de sus productos para que sean aceptados por su público objetivo, entre otros que sean necesarios para nuestros indicadores de medición.

Franklin (1997) Define la investigación documental aplicada a la organización de empresas como una técnica de investigación en la que “se deben seleccionar y analizar aquellos escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio...,” (pp. 13).

## 2.5. Procedimiento

La investigación que se plantea en este trabajo utiliza el método científico ya que, al ser “una investigación de tipo básica o fundamental necesita de una adquisición de datos en forma sistemática y con una rigurosidad y formalidad que permita validar la información obtenida, de tal manera que pueda ocuparse en la aplicación práctica de los nuevos conocimientos adquiridos”, Sánchez y Reyes (1998).

Con los datos que obtendremos se procederá a verificar los objetivos planteados y nos permitirá discutir los resultados obtenidos. Luego se procederá a esquematizar en cuadros, tablas y gráficos estadísticos correspondientes, además utilizando el marco teórico y antecedentes procederemos a elaborar las conclusiones y recomendaciones respectivas.

**Tabla 3 Encuestas**

<b>Etiqueta</b>	<b>Empresa</b>	<b>Cargo</b>
Edgar Reaño	Mirabus	Gerente General

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

Para el desarrollo de la investigación, se desarrolló una entrevista con los representantes de las MYPE de turismo urbano, en dicha entrevista, se le realizó preguntas abiertas relacionadas al sistema de control interno, lo que permitió corroborar la información obtenida mediante la literatura, contrastándola con la realidad.

Los representantes de dichas empresas mencionaron que, el control interno es mantener una comunicación permanente con el contador para que los gastos incurridos estén documentados.

Por otro lado, se mencionó que la gerencia si demuestra un compromiso con la integridad y los valores de su personal, pero que no cuentan con un código de ética. Además, mencionó que sus estructuras organizacionales son adecuadas para el tamaño de su empresa, sin embargo, no cuentan con flujogramas de los principales procesos, ni manual de funciones.

Los objetivos y procedimientos a realizar solo son comunicadas de forma oral por la gerencia, es decir, no existe un plan estratégico donde se expliquen las políticas o procedimientos a seguir y los representantes principales consideran que la información mencionada anteriormente no es muy necesaria para el logro de los objetivos.

El representante de la MYPE señaló, además que existen muchos tipos de riesgos a los cuales su empresa está expuesta, como lo son la duplicación de facturas por conceptos de combustible.

Se consultó sobre el entendimiento respecto a las actividades de control, el gerente general de la MYPE dio un ejemplo, el cual consiste en cruzar

información con el proveedor y darle todas las facilidades al contador para que fiscalice mejor.

Además, de ello comentó que no utilizan matrices de control de riesgos, no tienen un inventario de las actividades de control, no cuentan con diagramas de flujos de sus procesos. Lo mencionado anteriormente hace que los riesgos sean difíciles de identificar y por ende mitigarlos. La información y comunicación en la MYPE está enfocada en atender al contador o a las personas encargadas de los gastos de manera inmediata.

También mencionó que reconocen la importancia de evaluar el entorno y que sus empleados comunican a la gerencia posibles situaciones que pueden afectar la reputación y continuidad del negocio. Sin embargo, no han desarrollado estrategias formales para mitigar estos riesgos, no existen procedimientos establecidos, ni se ha evaluado cuantitativamente el impacto económico que se genera o pueda generarse. La MYPE no ha establecido políticas para salvaguardar la información financiera, pero sí reconocen la importancia de mantener la información de sus empresas de manera confidencial.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En la presente investigación se ha verificado de manera precisa, los objetivos planteados cuyo propósito es determinar cuál es la importancia que tiene el control interno, en una MYPE del sector turístico, durante el periodo 2016-2017, durante la entrevista el representante de la MYPE relacionaba el control interno con la gestión eficiente de gastos y afirma que la responsabilidad de controles era solamente del contador y no de los colaboradores de la empresa.

Se puede entender que en el desarrollo del ambiente de control la MYPE, esta no cuenta con un código de ética, no cuenta con un organigrama, flujogramas donde se explique detalladamente las actividades de cada área, no existen normas, ni políticas relacionadas a la capacitación del personal, no tiene establecido un sistema de control interno dentro de la organización.

Por otro lado, para el desarrollo de la Evaluación de Riesgos la MYPE no cuenta con un plan para identificar, evaluar y mitigar los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos, no cuentan con un sistema de control interno que los mitigue de manera eficiente.

Además, el representante de la MYPE, tiene una idea que existen muchos tipos de riesgos a los cuales está expuesta, como lo son la duplicación de facturas por conceptos de combustible.

A su vez, en la entrevista a profundidad se concluyó que el representante de la MYPE relacionaba el control interno con la gestión eficiente de gastos y afirma que la responsabilidad de controles era solamente del contador y no de los colaboradores de la empresa.

Además, no cuentan con un plan estratégico formal, flujogramas o manuales de funciones, ni mucho menos con políticas de retención de trabajadores ni tampoco con un plan de capacitación constante a los colaboradores, expresó que toda esta información solo es expresada de manera oral, más no con un plan formal.

## 4.2. Conclusiones

Después de realizar esta investigación se puede concluir que:

Se determinó que la MYPE no cuenta con un control interno, asimismo, hay un gran desconocimiento de la importancia de este y que el punto más importante de esta empresa, es el manejo eficiente de los gastos, sin tener en cuenta un plan estratégico a corto y largo plazo para el logro de sus objetivos.

Además, de considerar que contar con toda esta documentación no es necesario, ya que los colaboradores y los jefes de cada área ya conocen cuales son los procedimientos y pasos que seguir, es por ello que todo es comunicado de manera oral, sin embargo, no están evaluando el impacto que puede generar la ausencia de un personal clave, ni los riesgos a los que se puedan encontrar expuestos.

Se describió el desarrollo del ambiente de control y se concluyó que se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, debido a que la responsabilidad solo es del contador más no de los colaboradores de la empresa.

Se determinó cual era el desarrollo de la evaluación de riesgos y se concluyó que no tienen establecido un procedimiento y no existe control total, el exceso de confianza que se tiene puede ser más fácil el riesgo de fraude lo que puede perjudicar económicamente a la empresa.

El tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumpla con sus objetivos y metas planteados, asimismo se debe dar a conocer una estructura organizativa que le permitan manejar y controlar con profesionalismo, y así mismo a la toma de decisiones.

### 4.3. Recomendaciones

- El representante de la MYPE y sus colaboradores deberán implementar un ambiente de control definir las obligaciones y responsabilidades de cada colaborador, con el objetivo de adquirir una cultura enfocada en mitigación de riesgos a través de los controles como parte de sus actividades diarias.
- Se debe dar a conocer su misión, visión, la cual será de importancia para establecerse claramente y hacerles saber a los trabajadores quiénes son y a donde quieren llegar, de manera que se trabaje en función de alcanzarlo.
- Es recomendable realizar una evaluación anual posterior a la implementación de los controles propuestos factibles, para determinar si es necesario modificar el diseño de los mismos.
- Se recomienda a la MYPE, implementar los controles factibles, como parte del desarrollo del presente trabajo u otros similares que ayuden a mitigar los riesgos identificados en los procesos.
- Es indispensable definir las obligaciones y responsabilidades de cada colaborador, con el objetivo de adquirir una cultura enfocada en mitigación de riesgos a través de los controles como parte de sus actividades diarias.
- Es recomendable realizar una evaluación anual posterior a la implementación de los controles propuestos factibles, para determinar si es necesario modificar el diseño de los mismos.

## REFERENCIAS

- Alfredo, G. d., & Consuelo, T. F. (Enero de 2017). *Propuesta de Mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en VENTASCORP S.A.* Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Barragan, G. M. (2013). *Implementación Del Control Interno En La Gestión Institucional Del Cuerpo General De Bomberos Voluntarios Del Perú.* Lima: USMP. Recuperado el 30 de Abril de 2018
- Calle, M., & Ramos, E. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la Empresa AB Optical de la Ciudad de Loja.* Ecuador: Universidad Nacional de Loja. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10494/1/TESIS%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf>
- Castellón, S. A. (Diciembre de 2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* Managua: Universidad Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Contraloría General de la República. (2017). [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html). Obtenido de <https://apps.contraloria.gob.pe>
- Corbetta, P. (2007). *Mitología y técnicas de investigación*. Italia: MC. Graw-Hill.
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales (CEFAT)*. España: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística.
- Espinoza, D. (2013). *El Control Interno En La Gestión Administrativa De La Subgerencia De Tesorería De La Municipalidad De Chorrillos.* Lima: USMP. Obtenido de [www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza\\_qd.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf).
- Estupiñán Gaitan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes Analisis de Informe Coso I,II,III con base en los ciclos transaccionales.* Bogotá: Angelica Gracia. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjelt\\_22O\\_aAhWmt1kKHbczCwcQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjelt_22O_aAhWmt1kKHbczCwcQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false)
- Franco, N., Roman, D., & Trisollini, E. (2017). *El sistema de control interno basado en el Modelo coso y su influencia en la Profesionalización para las empresas de Buses panorámicos en Lima Metropolitana.* Lima, Perú: UPC.
- Franklin. (1997). *Introducción a la Metodología de la Investigación.* <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/2c.htm>.
- Franklin, E. B. (2007). *Auditoría Administrativa.* Mexico: PEARSON.
- Gaitan, R. E. (2015). *Control Interno y Fraudes Analisis de Informe Coso I,II,III con base en los ciclos transaccionales.* Gaitan, Bogotá: Angelica Gracia. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjelt\\_22O\\_aAhWmt1kKHbczCwcQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjelt_22O_aAhWmt1kKHbczCwcQ6AEIMjAC#v=onepage&q&f=false)
- García, M. A. (1998.). *Principios de contabilidad: análisis de los boletines series A-D.* México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de ProQuest Ebook Central, <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3191900>.
- Gonzales Martinez, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Manual del Participante.* México: Qualpro consulting S.C. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- Gonzales, J. (2015). *Control Interno*. Mexico: Pearson.
- Gonzales, J. (2015). *Control Interno*. Mexico: Pearson.
- Gonzales, J. R. (2015). *Control Interno*. Mexico: Pearson.
- Hernandez Sampieri, F. C. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Hernandez Sampieri, F. C. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta Edición* . Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Holmes, A. W. (1996). *Principios Básicos de la Auditoría*. Mexico: Compañía Editorial S.A.  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html). (s.f.).
- Lopez Cesar, J. C. (2012). *Incidencia Del Sistema De Control Interno En La Gestión De Pago De Pensiones De La Gerencia Regional De Educacion De La Libertad*. Lima: UNI. Recuperado el 30 de Abril de 2018, de [http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2232/1/cesias\\_lc.pdf](http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2232/1/cesias_lc.pdf).
- Mamani, E. S. (2015). *Evaluación de los componenetes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 2014*. Obtenido de [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla\\_Tesis\\_titulo\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/22/Egla_Tesis_titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Introducción al turismo*. Washington: ONU.
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos del Control Interno*. Mexico: Novena Edición.
- Poso, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño De Un Modelo De Control Interno En La Empresa Prestadora De Servicios Hoteleros Eco Turisticos Nativos Activos Eco Hotel La Coctelera, Que Permite El Mejoramiento De La Informacion Financiera*. Cartagena: Universidad de Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Sampieri, F. &. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayon.
- Sampieri, F. &. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico.
- Sampieri, F. &. (2016). *Metodología de la Investigación 6ta Edición*. Mexico: Ricardo A. del Bosque Alayon.
- Sebastiani, G. (2013). *La Auditoría De Gestión Y Su Incidencia En Laoptimización De Los Recursos Del Estado En Los Financieros*. Lima. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/577/3/sebastiani\\_gt.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/577/3/sebastiani_gt.pdf).
- Terry, G. (1978). *Administración y control de oficinas*. Mexico: Compañía Editorial Continental.
- Velarde, R., & Trisollini, F. (Enero de 2017). *El sistema de Control Interno basado en el modelo coso y su influencia en la profesionalizacion para las empresas de buses panoramicos en Lima Metropolitana*. Recuperado el 1 de mayo de 2018, de [http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621970/5/Franco\\_PK.pdf](http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621970/5/Franco_PK.pdf).

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### INSTRUCCIONES:

La presente técnica de la entrevista, obtiene información sobre el proceso de ambiente de control en el control interno:

¿Qué entiende por Control Interno?

¿Qué entiende usted por ambiente de control?

¿Qué entiende usted por evaluación de riesgo?

¿Cree usted que el control interno; contribuyen con el logro de los objetivos y misión de la MYPE?

¿Cómo se da la supervisión en la MYPE?

## **ANEXO 2**

Código de ética para la MYPE:

### **¿Cuál es el propósito de este documento?**

- Contribuir al logro de la visión, el propósito y los valores de la MYPE.
- Motivar a los empleados con la finalidad que ellos construyan, promuevan y desarrollen un alto comportamiento ético.

### **¿A quién se aplica este código de ética?**

- Se aplica a todos los trabajadores que forman parte de la MYPE
- Establecer las normas y las directrices para la interacción con los principales proveedores y clientes.

### **¿Qué principios rigen este código de ética?**

- Los principios en los cuales se rige este código de ética son: Honestidad, Justicia, Respeto e igualdad, Responsabilidad.
- El código de ética es compromiso de todos sin tomar el cargo que ocupe la persona en la organización.

### **Manejo de la información confidencial**

La información de la empresa es de carácter confidencial, la cual no debe hacerse pública a menos que se cuente con autorización por parte de la Gerencia, debido a que es un recurso valioso que podría ser utilizado por competidores perjudicando a la organización.



### **Uso del correo electrónico y redes sociales de la empresa**

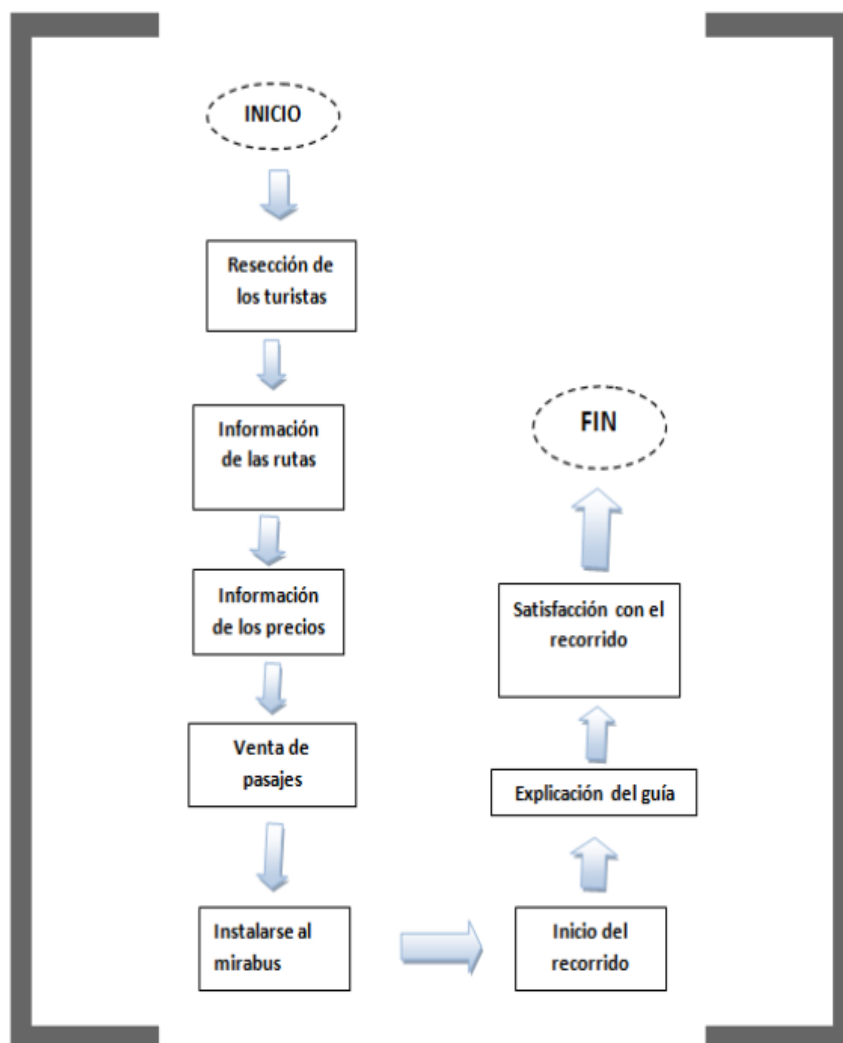
Todo colaborador debe efectuar uso adecuado del correo electrónico y en caso tenga acceso, de las cuentas oficiales de la empresa en redes sociales, demostrando profesionalismo y respeto por la organización.

### **Relación con los clientes y proveedores**

Ofrecer un servicio de calidad, el cual se caracterice por ser seguro, eficiente y valioso para satisfacer todas las necesidades de nuestros usuarios y generar una relación duradera.

**ANEXO 3**

# Flujograma de la empresa



## MATRIZ DE CONSITENCIA

**TEMA:** El proceso del ambiente de control en el control interno, en una MYPE de turismo de Lima Metropolitana durante el periodo 2016 – 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la importancia del ambiente de control en el sistema de control interno, en una MyPe del sector turístico, durante el período 2016 – 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo se desarrolla el COSO 2013 en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?</li> <li>- ¿Cómo es el desarrollo del ambiente de control en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?</li> <li>- ¿Cuál es el desarrollo de la evaluación de riesgos en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana?</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la importancia que tiene el sistema de control interno, en una MyPe del sector turístico, durante el período 2016 – 2017.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar como es el desarrollo del COSO 2013 en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana.</li> <li>- Describir el desarrollo del ambiente de control en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana</li> <li>- Determinar cuál es el desarrollo de la evaluación de riesgos en una MyPE de turismo en Lima Metropolitana.</li> </ul>	Control Interno	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluación de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código de conducta.</li> <li>- Compromiso profesional</li> <li>- Estilo de dirección</li> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Multas por violación de normas</li> <li>- Deterioro de imagen</li> <li>- Morosidad de la cartera</li> <li>- Bajo retorno de la inversión</li> </ul>