



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
SECCIÓN DE POSGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE
BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD Y FINANZAS CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y
CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

PRESENTADA POR

GLORIA MARÍA BARBARÁN BARRAGÁN

LIMA-PERÚ

2013



**IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE
BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR TEMATICO:

Dr. Demetrio Pedro Durand Saavedra

ASESOR METODOLOGICO:

Dr. Maximiliano Carnero Andía

PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. Juan Amadeo Alva Gómez

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Demetrio Pedro Durand Saavedra

Dr. Augusto Hipólito Blanco Falcón

Dr. Miguel Ángel Suárez Almeida

DEDICATORIA

Mi trabajo lo dedico a mi Padre que se ha convertido en mi ángel,
a mi madre y a mi hijo, por acompañarme en todo momento de mi vida
y por ser el motor que me llevó a estudiar la maestría.



AGRADECIMIENTO

A mis asesores quienes dedicaron su valioso tiempo y volcaron su conocimiento en mi trabajo coadyuvando al logro de mis objetivos.



ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	01
1.2 Formulación del Problema	03
1.2.1 Problema general	03
1.2.2 Problemas específicos	03
1.3 Objetivos de la Investigación	04
1.3.1 Objetivo general	04
1.3.2 Objetivos específicos	04
1.4 Justificación de la Investigación	05
1.4.1 Justificación	05
1.4.2 Importancia	06
1.5 Limitaciones del Estudio	06
1.6 Viabilidad del Estudio	06
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	07
2.1.1 Control Interno	07
2.1.2 Gestión	09
2.2 Marco Histórico	10
2.2.1 Control Interno	10
2.2.2 Gestión	14

2.3	Base Legal	15
2.3.1	Control Interno	15
2.3.2	Gestión	21
2.4	Bases Teóricas	27
2.4.1	Control Interno	27
2.4.2	Gestión Institucional	35
2.4.3	Cuerpo General Bomberos del Perú	44
2.5	Definiciones Conceptuales	47
2.5.1	Control Interno	47
2.5.2	Gestión Institucional	50
2.6	Formulación de Hipótesis	53
2.6.1	Hipótesis general	53
2.6.2	Hipótesis específicas	53
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		
3.1	Diseño Metodológico	54
3.1.1	Tipo de investigación	54
3.1.2	Nivel de investigación	54
3.1.3	Método	54
3.1.4	Diseño	55
3.2	Población y Muestra	55
3.2.1	Población	55
3.2.2	Muestra	55
3.3	Operacionalización de variables	57
3.3.1	Variable independiente	57
3.3.2	Variable dependiente	57
3.4	Técnicas de recolección de datos	58
3.5	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	58
3.6	Aspectos éticos	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		
4.1	Interpretación de resultados	63
4.2	Contrastación de hipótesis	92

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusión	107
5.1.1	Control interno	107
5.1.2.	Gestión	109
5.2	Conclusiones	111
5.3	Recomendaciones	113

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas	115
Referencias electrónicas	116

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de consistencia	119
ANEXO N° 02: Encuesta	120



RESUMEN

La importancia del presente trabajo de investigación es una de las principales herramientas para dar a conocer el Control Interno basado en el Informe del comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway (committee of sponsoring organizations of the treadway commission), **(COSO-ERM)** Enterprise risk management (la gestión del riesgo) en una entidad gubernamental. Los controles internos fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y el cumplimiento de las normas legales vigentes. En cuanto al desarrollo de la tesis, trata sobre una problemática de mucho interés que permitirá determinar el nivel de implementación y adecuaciones necesarias de la estructura y componentes bajo el marco de las Normas de Control Interno en el ámbito del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; titulado “IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ”, llevado a cabo a nivel del personal rentado de la administración en el Comando Nacional que labora en la entidad bajo el régimen laboral N° 728, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio, de igual forma a expertos profesionales a quienes se les realizó la técnica de la Entrevista permitiéndonos la determinación de las debilidades y fortalezas, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en

las distintas actividades que ejecutan dentro del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. En la investigación, se planteó 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. Al concluir la investigación, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica fue aplicada desde el planteamiento del problema, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual, como también en cuanto a los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio, para, finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis y llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Implementación del control interno - gestión institucional - Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

ABSTRACT

The importance of this research is one of the main tools to publicize the internal control based on the **COSO-ERM** (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission) (Enterprise risk management) a government entity. Internal controls promote efficiency, effectiveness and economy of resources, reduce the risk of loss of value of assets and compliance with legal norms. Regarding the development of the study, is about a very interesting issue that will determine the level of implementation and necessary adjustments of the structure and components under the framework of the Internal Control Standards in the field of National Command General Corps Volunteer Fire Peru; entitled "IMPLEMENTATION OF INTERNAL CONTROL IN GENERAL INSTITUTIONAL MANAGEMENT BODY OF PERU VOLUNTEER FIRE", performed at the paid staff of the administration in the National Command working in the entity covered labor No. 728 , who have applied the technique of the survey in order to gather information relevant to the study., just as professional experts who have conducted the interview technique allowing the identification of strengths and weaknesses, and whether staff are involved in the various activities carried out under the National Command CGBVP. In the research, we set a goal, implementing internal control in the administration of the National Command CGBVP to make any rules of control and administrative systems generate a transparent to the people, which will lead to civil servants and contribute to the implementation of Internal Controls. At the conclusion of the investigation, it was determined that the application of scientific research

methodology was applied from the problem statement, the management of information for the development of the conceptual theoretical, and also in terms of the objectives, assumptions and All other aspects of the study, to finally carry out the verification of the hypothesis for arrivarr to the conclusions and recommendations.

Keywords: Implementation of Internal Control - Corporate Management - General Corps Volunteer Fire Peru.



INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente tesis, se llevó a cabo en virtud a la problemática detectada en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, el cual carece de un sistema de control interno que asegure la efectividad y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los estados financieros, motivo por el cual en su estructura considera desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, finalizando con las Referencias Bibliográficas y anexos.

En lo referente al Capítulo I: Planteamiento del Problema, abarcó desde la descripción de la realidad problemática, donde a través de un comentario relacionado con el tema, se hace referencia a los problemas que actualmente se presentan en la gestión institucional del Comando Nacional y que no existe un sistema de control interno implementado; para luego, a continuación, formular los problemas, objetivos, justificación de investigación, limitaciones y viabilidad.

El Capítulo II: Marco Teórico del Estudio, se consideró entre los diferentes aspectos a tratar, los antecedentes de la investigación, marco histórico, base legal relacionada con ambas variables, bases teóricas sobre Control Interno y Gestión Institucional, definiciones conceptuales y formulación de hipótesis, donde se utilizó los diferentes aportes de los especialistas, resaltando la importancia que tienen estos contenidos en el estudio; como

también, se determinó la coherencia entre ambas variables y que han sido de mucha utilidad, en el desarrollo del trabajo, terminando con el marco conceptual.

En el Capítulo III: Metodología, se desarrolló sobre el diseño metodológico, donde destaca el tipo y nivel de la investigación, como también el método y diseño; complementado con la población y muestra, operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, procesamiento y análisis de la información, hasta los aspectos relacionados con la parte ética.

En cuanto al capítulo IV: Abarcó desde la Interpretación de resultados, destacando el proceso llevado a cabo en la parte estadística y gráfica y su respectiva interpretación en cada una de las preguntas, permitiendo analizar la información proporcionada por los encuestados sobre la Implementación de Control Interno y la Gestión Institucional en el CGBVP, la cual fue presentada tanto en la parte estadística, como en el correspondiente análisis; complementada con la contrastación de las hipótesis.

Finalmente, el trabajo de campo terminó con las Conclusiones, las mismas que fueron obtenidas como resultado de la contrastación de hipótesis, terminando con las Recomendaciones, a manera de sugerencias, destacando que era necesario que los componentes y factores de Control Interno deben ser implementados en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como también se requiere implementar un Sistema de Gestión basado en un enfoque de procesos, iniciándose con la concientización de la alta dirección, y culminando con un sistema eficaz y eficiente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

Mediante el diagnóstico realizado en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), correspondiente al periodo 2009-2011, se ha determinado deficiencias en la gestión institucional, en lo que respecta a la planeación, organización, dirección y coordinación institucional, como consecuencia de lo cual no se tiene eficiencia y eficacia institucional, no contando la entidad con controles internos implementados.

La falta de control interno, conlleva a que la entidad sea vulnerable a eventos que podrían afectarla, con el agravante que también carecen de racionalización en la administración de los recursos institucionales; además, la entidad viene obteniendo el mayor provecho de los recursos escasos que administra al no existir una adecuada planeación y organización de los mismos; todo lo que se configura como falta de eficiencia institucional. La entidad no cumple sus metas, objetivos y misión institucional en las mejores condiciones.

Asímismo, al carecer la entidad de evaluaciones de eficiencia, no cuenta con información de los niveles de productividad del personal, costos y beneficios de los bienes que se adquieren. Asímismo, tiene dificultades para promover la integración, fomento, apoyo, desarrollo y difusión de las diversas acciones de prevención de incendios y accidentes, lo que perjudica el verdadero rol que debe tener esta importante entidad del Estado.

Esta situación se debe a la falta de políticas económicas, financieras y administrativas; políticas de racionalización del gasto y de gestión que son necesarias para revertir estos casos.

De persistir la situación descrita no será posible lograr una gestión eficiente y eficaz del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; con lo cual la entidad no podrá aprovechar las fortalezas y oportunidades que le permitan cumplir sus metas, objetivos, misión y visión institucional. Tampoco contará con un marco de referencia propicio sobre el cual pueda fundamentar el proceso de toma de decisiones para la efectividad institucional. Asímismo, la falta de eficiencia no permitirá la existencia de un ambiente de mejora continua, innovación y creatividad institucional.

En este trabajo de investigación se estima que la implementación del control interno, sería la solución a dichas deficiencias porque pueden implementar mecanismos a efecto de mejorar el resultado de la gestión, racionalizar el uso de los recursos públicos, que coadyuven el cumplimiento de políticas, planes y normas. De esta forma se mejorará la planeación, organización, dirección y coordinación de la institución; así como la economía, eficiencia y efectividad de los sistemas de administración, determinándose los errores o las irregularidades para así recomendar las medidas correctivas más adecuadas.

La problemática de la deficiente gestión institucional, necesita de un control interno óptimo, el cual servirá de base para una adecuada planeación, organización, dirección y coordinación de la gestión institucional; así como, la evaluación del control interno en forma previa, simultánea y posterior, para disponer de información que permita retroalimentar los diversos aspectos de la gestión institucional. En este sentido, es fundamental que los responsables de la gestión institucional utilicen la información del control interno y tomen decisiones sobre esa base, para asegurar la eficiencia y eficacia de la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú; entidad que necesita gestionarse de la mejor manera para ser la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios, realice acciones de atención de accidentes vehiculares y emergencias médicas, rescate y salvataje de vidas expuestas a peligro; brinde sus servicios de manera voluntaria a toda la comunidad debido a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina. Si el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tuviera control interno podría incidir en una gestión óptima adecuada, el Estado y la comunidad le brindarían todo el apoyo necesario.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

1.2.2. Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida el ambiente de Control Interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales?

- b. ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el nivel de las políticas institucionales del CGBVP?
- c. ¿De qué manera las actividades de Control Interno inciden en las Estrategias utilizadas en el CGBVP?
- d. ¿De qué manera los tipos de Control Interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución?
- e. ¿Cómo la ejecución de las acciones de control interno mejorarán la eficiencia y eficacia a nivel Institucional?
- f. ¿En qué medida el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de Control Interno, inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar si la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer si el ambiente de Control Interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales.
- b. Precisar si la evaluación de riesgos influye en el nivel de las políticas institucionales del CGBVP.
- c. Conocer si las actividades de Control Interno inciden en las Estrategias utilizadas en el CGBVP.

- d. Demostrar si los tipos de Control Interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución.
- e. Establecer si la ejecución de las acciones de control interno mejoran la eficiencia y eficacia a nivel Institucional.
- f. Precisar si el seguimiento a la implementación de las recomendaciones del Control Interno, inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación.

La implementación del control interno, mediante la dación de normas, procesos y procedimientos, coadyuvarán al logro de objetivos, evaluando de manera constante su actualización y optimización, garantizando de esta manera la mejora de la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Frente al problema de la gestión institucional del CGBVP, se considera necesario presentar alternativas de solución, que estén relacionadas con la profesión contable y con la maestría en auditoría y control de gestión, siendo la implementación del control interno la que garantice una adecuada gestión institucional.

El control interno aportará sus componentes, y éstos deben ser implementados evaluados y retroalimentados para que cumplan con los fines institucionales.

El control interno permitirá alcanzar los objetivos institucionales y que éstos se logren con economía, eficiencia,

eficacia y transparencia en el uso de recursos, desarrollo de actividades y procesos.

1.4.2. Importancia.

Esta investigación es importante porque contribuirá en la implantación de los Controles Internos en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, como solución a los problemas que la aquejan.

Asímismo, es importante porque utiliza el método científico para demostrar la importancia de la implantación de los controles internos.

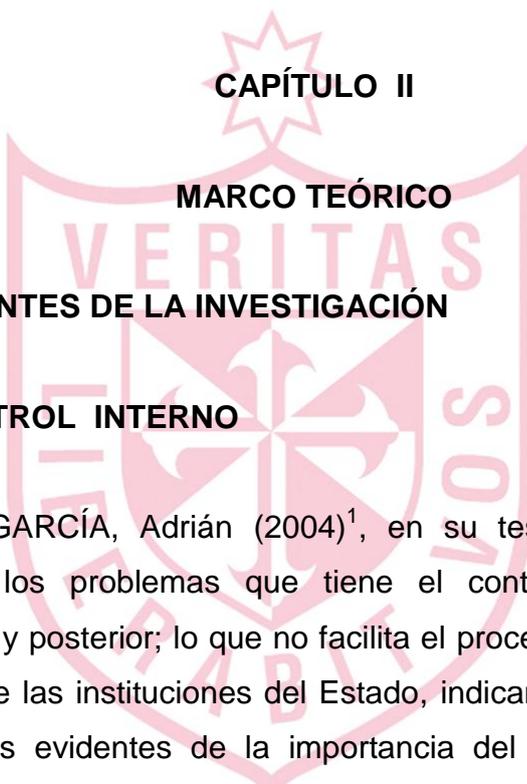
Además, porque permite aplicar los conocimientos y experiencia profesional en la solución de problemas institucionales.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

No se presentaron limitaciones en el ejercicio de la presente investigación.

1.6. VIABILIDAD DEL ESTUDIO

El estudio por la forma como se enfocó fue viable. Por otro lado; se dispuso de los medios necesarios como materiales, tecnología y disponibilidad del tiempo requerido para la investigación y considero que se ha cumplido con los requisitos metodológicos y teóricos facilitados.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 CONTROL INTERNO

ROMERO GARCÍA, Adrián (2004)¹, en su tesis señala que da cuenta de los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior; lo que no facilita el proceso de ejecución de la gestión de las instituciones del Estado, indicando que una de las razones más evidentes de la importancia del control interno, es porque hasta el mejor de los planes se puede desviar. El control interno se emplea para crear mejor calidad; las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores. Enfrentar el cambio forma parte ineludible del ambiente de cualquier organización.

¹ ROMERO GARCÍA, Adrián (2004) “**DEFICIENCIAS DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**”, Tesis para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

ESCALANTE CANO, Roberto (2004)², en su tesis titulada “Control Interno de las áreas empresariales para optimizar la administración”, de la Universidad de San Martín de Porres, indica que el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad. Prácticamente todas las actividades están bajo alguna forma de control interno o monitoreo. Las principales áreas de control interno en la empresa como son: producción, servicios, financiera, administrativa, costos, etc., deben tener controles internos implementados, con la finalidad de salvaguardar los activos y garantizar la confianza en la generación de los Estados Financieros.

HERNÁNDEZ CÉLIS, Domingo (2003),³ en su tesis titulada “Control Interno eficaz de la Gestión de una Empresa Cooperativa de Servicios Múltiples”, de la Universidad Nacional Federico Villarreal, sostiene que el control interno ha sido definido bajo dos grandes perspectivas, una perspectiva limitada y una perspectiva amplia. Desde la perspectiva limitada, el control interno se concibe como la verificación a posteriori de los resultados conseguidos en el seguimiento de los objetivos planteados y el control interno de gastos invertido en el proceso realizado por los niveles directivos donde la estandarización en términos cuantitativos, forma parte central de la acción de control interno. Bajo la perspectiva amplia, el control interno es concebido como una actividad no sólo a nivel directivo, sino de todos los niveles y miembros de la entidad, orientando a la organización hacia el cumplimiento de los objetivos propuestos bajo mecanismos de medición cualitativos y cuantitativos. Este enfoque hace énfasis en los factores sociales y culturales presentes en el contexto institucional ya que parte del principio que es el propio comportamiento individual quien define en

² ESCALANTE CANO, Roberto. **CONTROL INTERNO DE LAS ÁREAS EMPRESARIALES PARA OPTIMIZAR LA ADMINISTRACIÓN.**

³ HERNÁNDEZ CELIS, Domingo. **CONTROL INTERNO EFICAZ DE LA GESTIÓN DE UNA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES.**

última instancia la eficacia de los métodos de control interno elegidos en la dinámica de gestión.

2.1.2 GESTIÓN

FLORES GONZÁLEZ, Julián (2007), en su tesis titulada "La contabilidad y la auditoría logística, herramientas para la efectividad de la gestión de las empresas"; de la Universidad Nacional del Callao; concluye que tanto la contabilidad como la auditoría logística se unen para constituirse en herramientas que puedan facilitar el logro de las metas, objetivos y misión de las empresas en general, por cuanto el contenido de la información puede ser utilizada en la formulación de nuevos planes, decisiones de financiamiento e inversión, rentabilidad y riesgos; y como medio de control empresarial.

BENDEZÚ IRIARTE, Juan Héctor (2001), en su tesis titulada "La Auditoría de Gestión en la Empresa Moderna"; de la Universidad Nacional Federico Villarreal; desarrolla el proceso de la auditoría de gestión, tratando en primer lugar la evaluación del sistema de control administrativo, lo que será de suma utilidad para este trabajo de investigación. Además; hace referencia a los programas, procedimientos, técnicas y prácticas de auditoría de gestión; lo que facilitará la investigación a realizar.

SÁNCHEZ, Manuel (2009), en su tesis titulada "Bases para el diseño de un modelo de gestión en Instituciones de Educación Superior", de la universidad de Buenos Aires - Argentina, señala que hay una sentida animadversión al tema de la gestión (burbuja académica) no obstante la realidad empírica demuestra que cada vez más son necesarios los equipos profesionales con entrenamientos específicos que se ocupen de la gestión, como una forma de mejorar la calidad en las misiones de docencia, investigación y extensión.

2.2 MARCO HISTÓRICO

2.2.1 CONTROL INTERNO

En los antiguos imperios, también se percibía una forma de control y cobro de impuestos cuando los soberanos exigían el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, evidenciando que de alguna manera se tenía tipos de control para evitar disposiciones de dineros u otros recursos no autorizados.

Se evidencia que en Europa hacia los años 747 y 814, Carlos I “El Grande” (Carlomagno), a través del Missi Dominici nombraba un clérigo y un laico para que inspeccionaran las provincias del imperio. Hacia el año 1319, Felipe V de Francia, daría a su cámara de cuentas, poderes administrativos y jurisdiccionales para el control de los negocios financieros.

En el Perú, desde el gobierno de Leguía (1908-1912 y 1919-1930), en que se impulsó la primera modernización importante del Estado, los avances frente a los Sistemas de Control Interno han sido significativos, toda vez que el Estado progresivamente ha implementado controles para detener o por lo menos desincentivar la corrupción y que permitan adentrar al servidor y al ciudadano en una cultura participativa de manejo de los recursos públicos, siendo el Sistema de Control Interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de inspección, vigilancia, sanción y conexión. (Cohaila, 2012, p. 11).

El control interno, es un proceso, ejecutado por el consejo de los directores, la administración y todo el personal de una

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 refleja ciertos conceptos fundamentales:

El control interno es un proceso. Constituye un medio para un fin, no un fin sí mismo. El control interno es ejecutado por personas. No son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

Del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y a la alta Dirección de una entidad.

El control interno está engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Esta definición de control interno es amplia por dos razones.

Primero, es la manera como la mayoría de los ejecutivos principales intercambian puntos de vista sobre el control interno en la administración de sus negocios. De hecho, a menudo ellos hablan en términos de control y están sometidos a control.

Segundo, acomoda subconjuntos del control interno. Quienes esperan encontrar centros separados, por ejemplo, en los controles sobre información financiera o en 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, pueden modificarse. (Mantilla, 2005, p. 3-9).

El Control Interno ha sido preocupación de la mayoría de las entidades, y aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. Por eso en el presente trabajo se aborda la evolución del mismo y sus antecedentes.

A través del tiempo los problemas de Control Interno, han centrado la preocupación de la gestión institucional, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, esto es muy importante por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar, a través de una evaluación de su misión y visión, el logro de sus objetivos y metas trazadas, pues de lo contrario sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

Como resultado del auge que tomó el comercio en los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros países del Medio Oriente se desarrolló la contabilidad de partida simple. En estas épocas los sistemas de anotaciones habían sido sencillos debido a la reducida cantidad de operaciones. Cada individuo habría podido ejercer su propio control. Con el advenimiento de los antiguos Estados e Imperios se hallan vestigios de sistemas de controles en las cuentas públicas.

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios de que

desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles los efectuaba el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

Posteriormente, con el incremento del comercio en las ciudades italianas durante los años 1400, se produjo una evolución de la contabilidad como registro de las transacciones, apareciendo los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios.

En este ambiente comercial, el monje veneciano Fray Luca Pacioli mejor conocido como Luca di Borgo, matemático, desarrolló en 1494 la partida doble, analizando el hecho económico desde 2 puntos de vista: partida y contrapartida. Desde mediados del siglo XVIII, con la Revolución Industrial, iniciada en Inglaterra, se fueron introduciendo de modo creciente las máquinas que eran operadas por varias personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más complejos los procesos en los cuales intervenían más personas y como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones de los administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, debido a esto comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del

importante crecimiento operado dentro de las entidades. Así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

Debido a esto, los contadores idearon la comprobación interna, la cual era conocida como: "la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procesos adoptados, que tienen como finalidad brindar a la administración, hasta donde sea posible, práctico y económico el máximo de protección, control e información verídica".

El término de Control Interno reemplazó al de comprobación interna, debido a un cambio conceptual, ya que el contenido del mismo ha sufrido una considerable evolución.

2.2.2 GESTIÓN

De acuerdo con Terry, G.R., en el marco de la eficiencia institucional, la dirección es el elemento de la gestión en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado. Existen dos estratos para obtener éstos resultados: a) En el nivel de ejecución (obreros, empleados y aún técnicos), se trata de ejecutar, llevar a cabo, aquellas actividades que habrán de ser productivas; b) En el nivel administrativo, tratándose de un jefe que solo dirige y no ejecuta; El jefe como tal, no ejecuta sino hace que otros ejecuten. Tienen no obstante su "hacer propio". Éste consiste precisamente en dirigir; situación que implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.

La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), es un Organismo Público Descentralizado de la Presidencia de Consejo de Ministros, con personería jurídica de derecho público interno. Autonomía técnica, económica y administrativa. En este momento se rige con la Ley N° 27067.

Se reconoce el día 5 de Diciembre como el "DÍA DEL BOMBERO VOLUNTARIO DEL PERÚ" por qué esa fecha fue fundada la primera Compañía de Bomberos del Perú "Unión Chalaca No 1" en la Provincia Constitucional del Callao; en la actualidad hay 192 Compañías de bomberos, que están organizadas en 25 Comandancias Departamentales, resaltando que el CGBVP, tiene un porcentaje de credibilidad en la población del 93%, que es el más alto sobre cualquier otra institución en Lima Perú.

2.3 BASE LEGAL

2.3.1 CONTROL INTERNO

El artículo 39° de la Constitución Política del Perú.; Funcionarios y trabajadores públicos: Todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación.

La Ley N° 27067 - Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, señala en su artículo 1°- Personería

jurídica, que el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - CGBVP, es una entidad con personería jurídica de derecho público interno. Constituye un pliego presupuestal de la Presidencia del Consejo de Ministros. Goza de autonomía técnica, económica y administrativa. Es la autoridad competente en materia de prevención, control y extinción de incendios. (Extendido por Ley N° 27140) Ley del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Asímismo, la Ley N° 27140, en su artículo 2º.- Cambio sectorial A partir de la entrada en vigencia de la presente Ley, el Pliego Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú queda adscrito al Sector Presidencia del Consejo de Ministros.

Al respecto, la Ley N° 27785 - Ley del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, establece las normas que regulan el ámbito, organización, atribuciones y funcionamiento del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República como ente técnico rector de dicho Sistema. Es objeto de la Ley propender al apropiado, oportuno y efectivo ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar, mediante la aplicación de principios, sistemas y procedimientos técnicos, la correcta, eficiente y transparente utilización y gestión de los recursos y bienes del Estado, el desarrollo honesto y probo de las funciones y actos de las autoridades, funcionarios y servidores públicos, así como el cumplimiento de metas y resultados obtenidos por las instituciones sujetas a control, con la finalidad de contribuir y orientar el mejoramiento de sus actividades y servicios en beneficio de la Nación. Las normas contenidas en esta Ley y aquéllas que emita la Contraloría General son aplicables a todas las entidades sujetas a control por el Sistema,

independientemente del régimen legal o fuente de financiamiento bajo el cual operen. Las disposiciones de esta Ley, y aquéllas que expide la Contraloría General en uso de sus atribuciones como ente técnico rector del Sistema, prevalecen en materia de control gubernamental sobre las que, en oposición o menoscabo de éstas, puedan dictarse por las entidades.

Igualmente, la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, establece las bases para una adecuada implementación del control interno en el marco del Informe COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission) (Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway), teniendo por objeto establecer las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado, con el propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción, propendiendo al debido y transparente logro de los fines, objetivos y metas institucionales. Cuando en ella se mencione al control interno, se entiende éste como el control interno gubernamental a que se refiere el artículo 7 de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República. De acuerdo con esta norma, 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 4 de la presente Ley. Constituyen sus componentes:

- ❖ **El ambiente de control**; entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa;
- ❖ **La evaluación de riesgos**; en cuya virtud deben identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales;
- ❖ **Actividades de control gerencial**; son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad;
- ❖ **Las actividades de prevención y monitoreo**; referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos del control interno;
- ❖ **Los sistemas de información y comunicación**; a través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con bases de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional;
- ❖ **El seguimiento de resultados**; consistente en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logros de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control;

- ❖ Los **compromisos de mejoramiento**; por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones conducentes al mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación o deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones o recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

Con Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno, Reglamento de la Ley N° 28716, prescribe que los titulares de las entidades están obligadas a emitir normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con las normas técnicas de control que dice la Contraloría General de la República.

- ❖ Se establecen las Normas de Control Interno que han sido elaboradas en armonía con los conceptos y enfoques modernos esbozados por las organizaciones mundiales especializadas en la materia. Su estructura se basa en los componentes de control reconocidos internacionalmente.
- ❖ Se estableció que para fines de una adecuada formalización e implementación de la Estructura de Control Interno en todas las entidades del Estado, se concibe que esta se organice bajo los componentes ambiente de Control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión que pertenecen al COSO (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission) (Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway)

A efecto, de viabilizar la implementación del Control Interno, la Contraloría General de la República, aprueba la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG - “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, que tiene como objeto propender al apropiado y oportuno ejercicio del control gubernamental, para prevenir y verificar la correcta utilización y gestión de los recursos del Estado, el desarrollo probo de las funciones de los funcionarios públicos, así como el cumplimiento de las metas de las instituciones sujetas a control.

Asimismo, que el control gubernamental es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente, siendo que 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.

Que, en concordancia con lo antes señalado y lo dispuesto en la Ley de Control Interno de las Entidades del Estado - Ley N° 28716 que atribuyó a la Contraloría General de la República dictar la normativa técnica de control que oriente la efectiva implantación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación, este Organismo Superior de Control aprobó, mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, las Normas de Control Interno, las cuales fueron elaboradas en armonía con los conceptos y enfoques modernos esbozados por las principales organizaciones mundiales especializadas sobre la materia, con aportes de INTOSAI instituciones y de personas vinculadas al tema como resultado de su pre-publicación en la

página web institucional, y con una estructura basada en los componentes de control reconocidos internacionalmente.

Que, mediante el documento la Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG de visto se propone la aprobación de la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, que reúne lineamientos, herramientas, métodos y, expone con mayor amplitud los conceptos utilizados en las Normas de Control Interno; con la finalidad de orientar su efectiva y adecuada implementación. Asimismo, se propone establecer plazos para dicho fin, con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Control Interno y las Normas de Control Interno; para coadyuvar a la mejora de la gestión pública y al logro de los objetivos y metas institucionales.

En uso de las atribuciones establecidas por el artículo 32° de la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República, se consigna: Aprobar la “Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado”, como documento orientador para la gestión pública y el control gubernamental, sin perjuicio de la legislación que emitan los distintos niveles de gobierno, así como las normas que dicten los órganos rectores de los sistemas administrativos estableciéndonos plazos. Artículo Segundo.- Establecer un plazo máximo de veinticuatro (24) meses para la implementación del Sistema de Control Interno a partir del día siguiente de publicada.

2.3.2 GESTION

Gestionar, es administrar, conducir, liderar a la empresa hacia la consecución de sus objetivos, y según Terry, G.R. (1995) ,

precisa que en el marco de la eficiencia institucional, la dirección es el elemento de la gestión en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones.

Según la Ley N° 27067, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú - CGBVP, es una entidad con personería jurídica de derecho público interno. Constituye un pliego presupuestal de la Presidencia del Consejo de Ministros. Goza de autonomía técnica, económica y administrativa. Es la autoridad competente en materia de prevención y extinción de incendios.

Son objetivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú:

- a) Promover y coordinar las acciones de prevención de incendios y accidentes, evaluando los riesgos para la vida y la propiedad, notificando a las autoridades competentes la violación de las normas vigentes sobre la materia.
- b) Combatir incendios, rescatar y salvar vidas expuestas a peligro por incendios o accidentes, atendiendo las emergencias derivadas de los mismos, prestando socorro y asistencia debida.
- c) Participar en las acciones de apoyo a los daños ocasionados por desastres o calamidades, naturales o inducidos, bajo la orientación del Instituto Nacional de Defensa Civil, en tanto ente rector del Sistema Nacional de Defensa Civil.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene las siguientes funciones:

- a) Formular, coordinar, aprobar, ejecutar y supervisar planes y normas técnicas relacionadas con la prevención y combate de incendios.
- b) Combatir incendios, atender emergencias ocasionadas por incendios o accidentes, prestando el socorro y la ayuda debida.
- c) Dirigir y controlar a nivel nacional las actividades de las organizaciones que desarrollen acciones contra incendios y rescate en caso de siniestros, a excepción de las correspondientes a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.
- d) Brindar el apoyo requerido por las autoridades respectivas para la mitigación de desastres naturales o inducidos, conforme a las directivas del Sistema Nacional de Defensa Civil.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú tiene la estructura orgánica siguiente:

- a) Comando Nacional
- b) Consejo de Oficiales Generales
- c) Consejo Nacional de Disciplina
- d) Comandancias Departamentales
- e) Compañías de Bomberos

El Comando Nacional es el órgano rector y máxima autoridad del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Su sede es la Capital de la República. Las resoluciones, normas y directivas que expida son de estricto cumplimiento por todos los órganos y miembros del Cuerpo.

Lo dirige el Comandante General, cargo que es ejercido por un Oficial General del CGBVP en situación de actividad. El Comandante General es la máxima autoridad representativa del CGBVP. Es responsable del cumplimiento de los objetivos de la institución, así como del empleo de los recursos humanos, logísticos y económicos financieros. El Comando Nacional está conformado por:

- a) La Comandancia General
- b) La Vicecomandancia General
- c) La Dirección General de Administración
- d) La Dirección General de Operaciones
- e) El Centro de Instrucción del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.
- f) El Centro de Prevención e Investigación de Incendios.

El Consejo de Oficiales Generales del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú está conformado por los Brigadieres Generales y Mayores en actividad. Corresponde al Consejo de Oficiales Generales elegir al Comandante General, al Vicecomandante General, y al Presidente del Consejo Nacional de Disciplina, así como aprobar los ascensos a Brigadieres Generales y Brigadieres Mayores conforme los procedimientos que establezca el reglamento. Los Oficiales Generales en situación de actividad en cuadro conformarán un Consejo Consultivo encargado de brindar asesoramiento al Comando Nacional. Mediante Resolución Ministerial de la Presidencia del Consejo de Ministros, se ratificará a los Brigadieres Generales y Brigadieres Mayores. Los Oficiales Generales en situación de actividad en cuadro conformarán un Consejo Consultivo encargado de brindar asesoramiento al Comando Nacional.

El Consejo Nacional de Disciplina tiene por función investigar, juzgar y sancionar las faltas o infracciones que cometan los bomberos en el desempeño de sus funciones.

Las Comandancias Departamentales constituyen las instancias desconcentradas del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a nivel nacional. Dependen jerárquicamente del Comando Nacional. Son dirigidas y representadas por el Comandante Departamental, quien es nombrado por el Comandante General a propuesta del Consejo de Oficiales Generales, según el procedimiento que establezca el reglamento.

Las Compañías de Bomberos agrupan a los bomberos voluntarios y constituyen las unidades básicas y operativas. Son reconocidas y autorizadas por el Comando Nacional. Dependen jerárquicas, económicas, administrativa y operativamente de las Comandancias Departamentales. Son dirigidas y representadas por el Comandante de Compañía, quien es nombrado por el Comandante General a propuesta del Comandante Departamental, según el procedimiento que establezca el reglamento.

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, está conformado por:

- a) Bomberos Activos.- Son las personas naturales que cumplen con los requisitos reglamentarios para su ingreso y permanencia en el CGBVP. Forman parte del escalafón institucional.
- b) Bomberos Asimilados.- Son las personas naturales que, desempeñando la actividad de su profesión, prestan apoyo a los fines y acciones institucionales.

- c) Cooperadores.- Son las personas naturales o jurídicas que, sin estar sujetas al cumplimiento de las normas reglamentarias del servicio activo, participan en actividades administrativas, económicas y sociales a favor del CGBVP.

Los miembros activos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú que no se encuentren asegurados bajo las modalidades establecidas por la Ley N° 26790, tienen derecho a recibir las prestaciones asistenciales de salud a cargo del Instituto Peruano de Seguridad Social sin costo alguno, así como la hospitalización en los casos de accidentes producidos como consecuencia de los actos de servicio. Dichas prestaciones se proporcionarán hasta la total recuperación del accidentado. El Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, asumirá la responsabilidad por la situación de sus miembros en el uso de las prestaciones asistenciales. Los miembros activos que fallezcan o hayan fallecido en cumplimiento de su deber, se encuentran comprendidos dentro de los alcances de la Ley N° 23694.

Son recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, los siguientes:

- a) Los montos asignados por el Tesoro Público.
- b) Los ingresos propios generados por capacitación y asistencia técnica en materia de su competencia.
- c) Las donaciones recibidas nacionales e internacionales.

Los bienes del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú son inembargables.

El personal administrativo remunerado del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú se encuentra bajo el régimen laboral de la actividad privada.

El Poder Ejecutivo ratifica la elección del Comandante General del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú mediante Resolución Suprema refrendada por el Presidente del Consejo de Ministros. Igualmente, mediante Resolución Ministerial de la Presidencia del Consejo de Ministros, se ratifica al Vicecomandante General y al Presidente del Consejo Nacional de Disciplina.

- a) Ley Marco del Presupuesto Público N° 28411.
- b) Ley N° 29626 Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2011

2.4 BASES TEÓRICAS

2.4.1 CONTROL INTERNO

Interpretando lo establecido por la Comisión de Normas de Control interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores **(INTOSAI)**⁴, la implementación del control interno incluye un plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales: i) Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada; ii) Preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores,

⁴ Entidad a la cual está subordinada la Contraloría General de la República de nuestro país.

fraudes o irregularidades; iii) Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma; iv) Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. Para la alta dirección es primordial lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir al menor costo posible. Para ello debe controlarse que sus decisiones se cumplan adecuadamente, en el sentido que las acciones ejecutadas correspondan con aquéllas, dentro de un esquema básico que permita la iniciativa y contemple las circunstancias vigentes en cada momento. Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de La Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (**INTOSAI**), incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Interpretando lo establecido por el Instituto Auditores Internos de España- Coopers & Lybrand, SA. (1997)⁵, la implementación del control interno es un conjunto de eventos que deben instalarse en la infraestructura institucional y que para facilitar la gestión institucional está referido a los recursos humanos, materiales y financieros; a la planeación, organización, dirección, coordinación y control administrativo, financiero y operativo. Para que la implementación sea la más adecuada, el marco integrado de control interno que plantea el informe **COSO** (Committee of sponsoring organizations of the treadway commission)

⁵ INSTITUTO AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA. **LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO**, p. 77.

(Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión de Treadway) recomienda la implementación de sus cinco componentes mínimos, como son: Ambiente de control interno; Evaluación de riesgos; Actividades de control interno; Información y comunicación; Supervisión. El ambiente de control interno refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control interno tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias. El modelo refleja el dinamismo propio de los sistemas de control interno. Así, la evaluación de riesgos no sólo influye en las actividades de control interno, sino que puede también poner de relieve la conveniencia de reconsiderar el manejo de la información y la comunicación. No se trata de un proceso en serie, en el que un componente incide exclusivamente sobre el siguiente, sino que es interactivo multidireccional en tanto cualquier componente puede influir, y de hecho lo hace, en cualquier otro. Existe también una relación directa entre los objetivos (Eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información y cumplimiento de leyes y reglamentos) y los cinco componentes referenciados, la que se manifiesta permanentemente en el campo de la gestión: las unidades operativas y cada agente de la organización conforman secuencialmente un esquema orientado a los resultados que se buscan, y la matriz constituida por ese esquema es a su vez cruzada por los componentes.

Para Terry (1995)⁶, la implementación del control interno se define como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa". "El control interno es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas". El control interno "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las órdenes impartidas y a los principios administrativos. Tiene la finalidad de señalar las faltas y los errores a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición".

La implementación del control interno posee ciertos elementos que son básicos o esenciales: En primer lugar, se debe llevar a cabo un proceso de supervisión de las actividades realizadas; en segundo lugar, deben existir estándares o patrones establecidos para determinar posibles desviaciones de los resultados; en un tercer lugar, el control interno permite la corrección de errores en las actividades realizadas; Y en último lugar, a través del proceso de control interno se debe planificar las actividades y objetivos a realizar, después de haber hecho las

correcciones necesarias. En conclusión podemos definir el control interno como la función que permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados originalmente, asegurando además que la acción dirigida se esté llevando a cabo de acuerdo con los planes de la organización y dentro de los límites de la estructura organizacional.

⁶ TERRY, G.R. **PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN**, p.120

Para Koontz & O'Donnell (1990)⁷, la implementación del control interno comprende la puesta en marcha de un conjunto de estándares y/o parámetros que deben cumplir los recursos humanos, materiales y financieros para ser utilizados en las actividades que lleva a cabo la institución. Sobre esta base, el control interno se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo. De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control interno, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores. Sin embargo es conveniente recordar que no debe existir solo el control interno a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado. Además siendo el control interno la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control interno puede afectar el proceso de planeación.

Terry (1995)⁸, señala que la implementación del control interno es un acto fundamental para la gestión adecuada de una institución y para el cumplimiento de sus fines se divide

12. KOONTZ, O'DONNELL. **UN ANÁLISIS DE SISTEMAS Y CONTINGENCIAS DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**, p.400

13. ERRY, G.R. **PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN**, p. 700

en los siguientes tipos: El control interno preliminar o previo, el concurrente o simultáneo, el posterior y el de retroalimentación. Control interno preliminar, este tipo de control interno tiene lugar antes de que principien las operaciones e incluye la creación de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas serán ejecutadas con propiedad. En vez de esperar los resultados y compararlos con los objetivos es posible ejercer una influencia controladora limitando las actividades por adelantado. Son deseables debido a que permiten a la administración evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, pero desafortunadamente este tipo de control interno requiere tiempo e información oportuna y precisa que suele ser difícil de desarrollar. Control interno concurrente, este tipo de control interno tiene lugar durante la fase de la acción de ejecutar los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades según ocurran, en otras palabras, pueden ayudar a garantizar que el plan será llevado a cabo en el tiempo específico y bajo las condiciones requeridas. La forma mejor conocida del control interno concurrente es la supervisión directa. Cuando un administrador supervisa las acciones de un empleado de manera directa, el administrador puede verificar de forma concurrente las actividades del empleado y corregir los problemas que puedan presentarse. Por ejemplo, la mayor parte de las computadoras están programadas para ofrecer a los operadores respuestas inmediatas si se presenta algún error. Si se introduce un comando equivocado, los controles del programa rechazan el comando y todavía así pueden indicarle por qué es el error. Control interno de retroalimentación, este tipo de control interno se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores

para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. El control interno de retroalimentación implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está controlando de manera que puedan hacerse correcciones. El principal inconveniente de este tipo de control interno es que en el momento en que el administrador tiene la información el daño ya está hecho, es decir, se lleva a cabo después de la acción. Por ejemplo, se tiene una empresa que tiene 3 sucursales distribuidas por todo el país: Sucursal A, Sucursal B y Sucursal C. El gerente general ha detectado que la sucursal A tiene serios problemas financieros, mientras que sus otras dos sucursales están funcionando correctamente. Es aquí cuando el gerente debe decidir si esta información es causa suficiente para cerrar dicha sucursal o deberá cambiar las estrategias que han venido implementando.

Según Hevia (2008)⁹, la implementación del control interno consiste en instaurar la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión, en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado, así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control interno, con fines de su mejoramiento a través de la adopción de acciones preventivas y correctivas pertinentes. El control interno es interno y externo y su desarrollo constituye un proceso integral y permanente. El control interno comprende las acciones de cautela previa simultánea y de verificación

⁹ HEVIA VÁSQUEZ, Eduardo. **FUNDAMENTOS DE AUDITORIA INTERNA.**
<http://www.iai.es/PuLisPub.asp>

posterior que realiza la entidad sujeta a control interno, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo 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 o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control interno 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 que se refiere esta Ley. Se entiende por control interno externo el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que compete aplicar a la Contraloría General de la República u otro órgano del

Sistema por encargo o designación de ésta, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar la gestión, la captación y el uso de los recursos y bienes del Estado. Se realiza fundamentalmente mediante acciones de control interno con carácter selectivo y posterior. En concordancia con sus roles de supervisión y vigilancia, el control interno externo podrá ser preventivo o simultáneo, cuando se determine taxativamente por la presente Ley o por normativa expresa, sin que en ningún caso conlleve injerencia en los procesos de dirección y gerencia a cargo de la administración de la entidad, o interferencia en el control interno posterior que corresponda. Para su ejercicio, se aplicarán sistemas de control interno de legalidad, de gestión, financiero, de resultados, de evaluación de control interno u otros que sean útiles en función a las características de la entidad y la materia de control interno, pudiendo realizarse en forma individual o combinada. Asimismo, podrá llevarse a cabo inspecciones y verificaciones, así como las diligencias, estudios e investigaciones necesarias para fines de control interno.

2.4.2 GESTIÓN INSTITUCIONAL

Interpretando a Koontz & O'Donnell (1990)¹⁰, la gestión institucional es un arte cuando interviene los conocimientos empíricos. Sin embargo, cuando se utiliza conocimiento organizado, y se sustenta la práctica con técnicas, se convierte en ciencia. Las técnicas son esencialmente formas de hacer las cosas, métodos para lograr un determinado resultado con mayor eficacia y eficiencia. A partir de estos conceptos nace el proceso de gestión, con elementos de la

¹⁰ Koontz & O'Donnell. **CURSO DE ADMINISTRACIÓN MODERNA- UN ANÁLISIS DE SISTEMAS Y CONTINGENCIAS DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**, p. 189

función de administración que comprende las siguientes funciones prever, organizar, comandar, coordinar y controlar. El proceso de gestión es cíclico, dinámico e interactivo. Las funciones de la gestión institucional en un enfoque sistémico conforman el proceso de gestión.

La gestión se define como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. La gestión, por consiguiente, implica un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas. Desde este marco conceptual se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos.

La gestión involucra las acciones y decisiones provenientes de las autoridades políticas y administrativas que influyen en el desarrollo de las instituciones. Generalmente, las medidas incluidas en la gestión se articulan con otras políticas institucionales implementadas por los directivos, como parte de un proyecto político mayor.

Las medidas relativas a la gestión corresponden al ámbito institucional e involucran objetivos y acciones o directivas consecuentes con dichos objetivos, que apuntan a lograr una influencia directa sobre la institución de cualquier tipo. Toda medida de gestión supone un componente político, en la medida en que tiende a la concreción de una intencionalidad. La gestión institucional, en particular, implica impulsar la conducción de la institución hacia determinadas metas a partir de una planificación institucional, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del

medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas. En este punto, en estrecha relación con la actividad de conducción, el concepto de planificación cobra importancia debido a que permite el desarrollo de las acciones de conducción-administración y gestión.

La gestión institucional es la actividad encargada de la planificación, organización, dirección y control interno de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

Planificar: Es el proceso que comienza con la visión de la organización; la misión de la organización; fijar objetivos, las estrategias y políticas organizacionales, usando como herramienta el Mapa estratégico; todo esto teniendo en cuenta las fortalezas/debilidades de la organización y las oportunidades/amenazas del contexto.

Organizar: Implica diseñar el organigrama de la organización definiendo responsabilidades y obligaciones. Los cursogramas que establecen la forma en que se deben realizar las tareas y en qué secuencia temporal; en definitiva organizar es coordinar y sincronizar.

Dirigir: Es la influencia o capacidad de persuasión ejercida por medio del Liderazgo sobre los individuos para la consecución de los objetivos fijados; basado esto en la toma de decisiones usando modelos lógicos y también intuitivos de Toma de decisiones.

Controlar: Es la medición del desempeño de lo ejecutado, comparándolo con los objetivos y metas fijados; se detectan los desvíos y se toman las medidas necesarias para corregirlos. El control interno se realiza a nivel estratégico, nivel táctico y a nivel operativo; la organización entera es evaluada, mediante un sistema de Control interno de gestión; por otro lado también se contratan auditorías externas, donde se analizan y controlan las diferentes áreas funcionales de la organización.

ECONOMÍA INSTITUCIONAL:

Según la Contraloría General de la República del Perú (1998)¹¹, la economía en el uso de los recursos, está relacionada con los términos y condiciones bajo los cuales la entidad adquiere recursos, sean éstos financieros, humanos, físicos o tecnológicos (computarizados), obteniendo la cantidad requerida, al nivel razonable de calidad, en la oportunidad y lugar apropiado y al menor costo posible.

Si el auditor se centra en la economía será importante definir correctamente los gastos. Esto a menudo es un problema. Algunas veces sería posible introducir aproximaciones de los costos reales, por ejemplo definiendo los costos en términos de número de empleados, cantidad de insumos utilizados, costos de mantenimiento, etc. Por otro lado, en el marco de la economía, se tiene que analizar los siguientes elementos: costo, beneficio y volumen de las operaciones. Estos elementos representan instrumentos en la planeación, gestión y control interno de operaciones para el logro del desarrollo integral de la institución y la toma de decisiones respecto al producto, precios, determinación de los beneficios,

¹¹ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. **MANUAL DE AUDITORÍA GUBERNAMENTA**, p. 13-20.

distribución, alternativas para fabricar o adquirir insumos, métodos de producción, inversiones de capital, etc. Es la base del establecimiento del presupuesto variable de la empresa.

El tratamiento económico de las operaciones proporcionan una guía útil para la planeación de utilidades, control interno de costos y toma de decisiones administrativos no debe considerarse como un instrumento de precisión ya que los datos están basados en ciertas condiciones supuestas que limitan los resultados. La economicidad de las operaciones, se desarrolla bajo la suposición que el concepto de variabilidad de costos (fijos y variables), es válido pudiendo identificarse dichos componentes, incluyendo los costos semivARIABLES; éstos últimos a través de procedimientos técnicos que requieren un análisis especial de los datos históricos de ingresos y costos para varios períodos sucesivos, para poder determinar los costos fijos y variables

EFICIENCIA INSTITUCIONAL:

Según Argandoña (2008)¹², la eficiencia institucional, es el resultado positivo luego de la racionalización adecuada de los recursos, acorde con la finalidad buscada por los responsables de la gestión. La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido. Las entidades podrán garantizar su permanencia en el mercado si se esfuerzan por llevar a cabo una gestión empresarial eficiente, orientada hacia el cliente y con un nivel sostenido de calidad en los productos y/o servicios que presta.

¹² ARGANDOÑA DUEÑAS, MARCO ANTONIO. **NUEVO ENFOQUE DE LA AUDITORIA FINANCIERA, PRESUPUESTAL Y DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL**, p.130

La eficiencia puede medirse en términos de los resultados divididos por el total de costos y es posible decir que la eficiencia ha crecido un cierto porcentaje (%) por año. Esta medida de la eficiencia del costo también puede ser invertida (costo total en relación con el número de productos) para obtener el costo unitario de producción. Esta relación muestra el costo de producción de cada producto. De la misma manera, el tiempo (calculado por ejemplo en término de horas hombre) que toma producir un producto (el inverso de la eficiencia del trabajo) es una medida común de eficiencia. La eficiencia es la relación entre los resultados en términos de bienes, servicios y otros resultados y los recursos utilizados para producirlos.

De modo empírico hay dos importantes medidas: i) Eficiencia de costos, donde los resultados se relacionan con costos, y, ii) eficiencia en el trabajo, donde los logros se refieren a un factor de producción clave: el número de trabajadores. Si un auditor pretende medir la eficiencia, deberá comenzar la auditoría analizando los principales tipos de resultados/salidas de la entidad. El auditor también podría analizar los resultados averiguando si es razonable la combinación de resultados alcanzados o verificando la calidad de estos. Cuando utilizamos un enfoque de eficiencia para este fin, el auditor deberá valorar, al analizar cómo se ha ejecutado el programa, que tan bien ha manejado la situación la empresa. Ello significa estudiar la empresa auditada para chequear como ha sido organizado el trabajo.

La eficiencia, está referida a la relación existente entre los servicios prestados o entregado por las entidades y los recursos utilizados para ese fin (productividad), en comparación con un estándar de desempeño establecido. La

eficiencia, es la relación entre costos y beneficios enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos (personas, vehículos, suministros diversos y otros) se utilicen del modo más racional posible.

La racionalidad implica adecuar los medios utilizados a los fines y objetivos que se deseen alcanzar, esto significa eficiencia, lo que lleva a concluir que las empresas van a ser racionales si se escogen los medios más eficientes para lograr los objetivos deseados, teniendo en cuenta que los objetivos que se consideran son los organizacionales y no los individuales.

La racionalidad se logra mediante, normas y reglamentos que rigen el comportamiento de los componentes en busca de la eficiencia. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, como si lo hace la eficacia, si no por los medios. La eficiencia, se puede medir por la cantidad de recursos utilizados en la prestación de servicios. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. Se relaciona con la utilización de los recursos para obtener un bien u objetivo.

EFFECTIVIDAD INSTITUCIONAL:

Analizando a Koontz & O'Donnell (1990)¹³, la eficacia o efectividad, se refiere al grado en el cual la entidad logra sus objetivos y metas u otros beneficios que pretendía alcanzar, previstos en la legislación o fijados por el Directorio. Si un

¹³ KOONTZ & O'DONNELL. **CURSO DE ADMINISTRACIÓN MODERNA- UN ANÁLISIS DE SISTEMAS Y CONTINGENCIAS DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**, p.120.

auditor se centra en la efectividad, deberá comenzar por identificar las metas de los programas de la entidad y por operacionlizar las metas para medir la efectividad.

Está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa; tal como lo establece la gestión empresarial moderna. La gestión óptima, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola.

En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados, manteniendo o expandiendo al mismo tiempo las rentas reales de sus empleados y socios. También en este marco se concibe la calidad, que es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. Gestión óptima, es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la entidad.; es hacer que los miembros de una entidad trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades y que sean buenos representantes de la empresa, es un gran reto para los directivos de la misma. Cuando una gestión alcanza el estándar, puede considerarse eficiente.

La gestión puede considerarse eficiente si: i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad; ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr

los objetivos operacionales de la entidad; iii) Si se prepara de forma fiable la información administrativa, financiera, económica, laboral, patrimonial y otras de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables. Mientras que la gestión institucional es un proceso, su optimización es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los estándares establecidos facilita alcanzar la optimización.

La determinación de si una gestión es óptima o no y su influencia en la institución, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes del Control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control interno, información y comunicación y supervisión. El funcionamiento eficaz de la gestión y el control interno, proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidos van a cumplirse.

Cuando los responsables de la gestión se preocupan por hacer correctamente las cosas se está transitando por la eficiencia (utilización adecuada de los recursos disponibles) y cuando utiliza instrumentos para evaluar el logro de los resultados, para verificar si las cosas bien hechas son las que en realidad debían realizarse, entonces se encamina hacia efectividad (logro de los objetivos mediante los recursos disponibles) y cuando busca los mejores costos y mayores beneficios está en el marco de la economía. La eficiencia, eficacia y economía no van siempre de la mano, ya que una entidad puede ser eficiente en sus operaciones, pero no eficaz, o viceversa; puede ser ineficiente en sus operaciones y sin embargo ser eficaz, aunque sería mucho más ventajoso si

la eficacia estuviese acompañada de la eficiencia para optimizar la gestión.

TRANSPARENCIA:

Según la Contraloría General de la República del Perú. (1995¹⁴, la transparencia significa el deber de las autoridades de realizar sus acciones de manera pública, como un mecanismo de control interno del poder y de legitimidad democrática de las instituciones públicas.

Transparencia significa dejar pasar fácilmente la luz, en términos gubernamentales, la transparencia es una cualidad que permite el flujo adecuado y suficiente de información y pudiera considerarse un antídoto para frenar la corrupción, para contrarrestar cualquier tipo de suspicacia o sospecha que se tenga de determinada dependencia u organismo público.

2.4.3 CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ.

Misión

El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú es la autoridad competente en materia de prevención y extinción de incendios, realiza acciones de atención de accidentes vehiculares y emergencias médicas, rescate y salvataje de vidas expuestas a peligro. Brinda sus servicios de manera voluntaria a toda la comunidad debido a su vocación de servicio, sensibilidad social, entrega y disciplina.

Visión

¹⁴ CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. **NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL**, p.350.

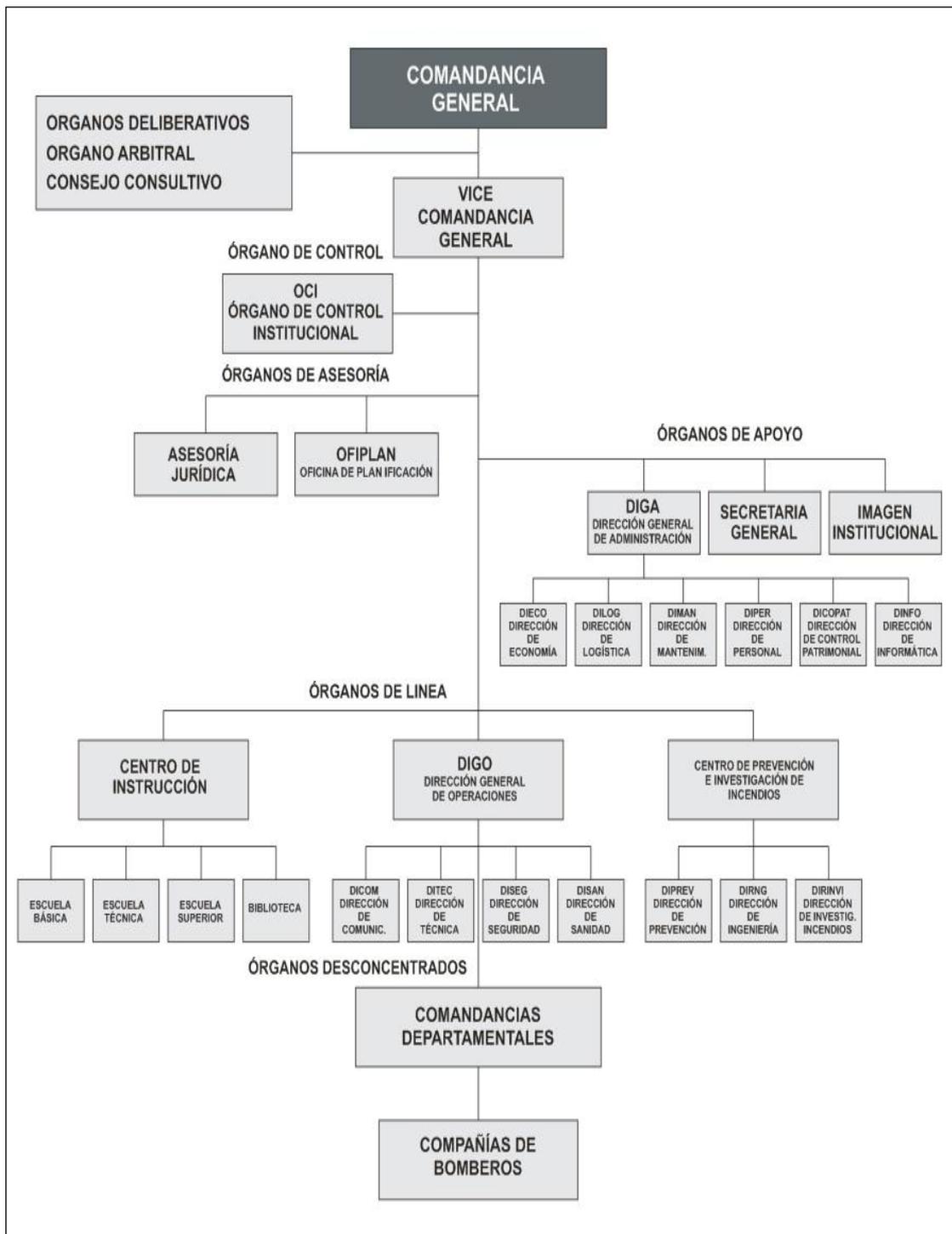
El CGBVP es una Institución consolidada, científica y técnicamente preparada que cumple con su misión, con equipos y maquinarias modernas que permiten un accionar más rápido y efectivo, con personal voluntario capacitado mediante técnicas actualizadas. La difusión de las recomendaciones sobre accidentes y desastres disminuyó el número de emergencias. El ámbito de acción del CGBVP abarca todo el territorio nacional, incluso las zonas que estaban desprotegidas.

Objetivos

- Prevenir, proteger y brindar apoyo a la población ante la ocurrencia de incendios y emergencias naturales o inducidas en el ámbito nacional.
- Mejorar y modernizar la gestión administrativa del cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

ORGANIGRAMA DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS DEL PERU

CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU



2.5 DEFINICIONES CONCEPTUALES

2.5.1 CONTROL INTERNO:

CONTROL INTERNO

El control interno es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si el desarrollo de las operaciones se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados. El control interno es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas. El control interno es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control interno previo, concurrente y posterior.

COSO

Committee of sponsoring organizations of the treadway commission. (Comite de organizaciones patrocinadoras de la commission Treadway)

Organización privada establecida en los Estados Unidos, dedicada a proporcionar orientación para la gestión ejecutiva y el gobierno de las empresas en aspectos críticos de gobierno corporativo, ética empresarial, control interno, gestión de riesgo empresarial (ERM) fraude e información financiera COSO ha establecido un modelo común de control Interno que las entidades y compañías pueden emplear para evaluar y contrastar sus propios sistemas de control.

AMBIENTE DE CONTROL

Condiciones o circunstancias en las cuales se desarrollan las acciones de control interno de una entidad.

Es el espacio, actividad, proceso, función u otro aspecto que abarca el control interno.

EVALUACION DE RIESGOS

Las entidades del estado así como todas las empresas se enfrentan a diversos riesgos externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO:

Las actividades de control interno son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección. Ayudan a asegurar que se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Hay actividades de control interno en toda la organización institucional, a todos los niveles y en todas sus funciones incluyen una gama de actividades tan diversa como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de rentabilidad operativa, salvaguarda de activos y segregación de funciones.

TIPOS DE CONTROL INTERNO

Control interno preventivo

Diseñado para limitar la posibilidad de materialización de un riesgo y de un evento indeseable observado. Cuanto mayor es el impacto del riesgo en la capacidad de alcanzar los objetivos de la entidad, es más importante la implementación de controles preventivos apropiados.

Control Interno directivo

Diseñado para asegurar que un resultado particular esta siendo alcanzado, son importantes particularmente cuando un evento es crítico (como brecha de seguridad). Generalmente se utiliza para apoyar el logro de los objetivos de la confiabilidad.

Control Interno detectivo

Diseñado para identificar si resultados indeseables han ocurrido” después de un acontecimiento”; sin embargo la presencia de controles detectivos apropiados puede también atenuar el riesgo de los resultados indeseables que ocurren creando un efecto disuasivo.

Control Interno correctivo

Diseñado para corregir los resultados indeseables que se han observado. Podrían también significar una eventualidad para el logro de recuperación de fondos o de la utilidad contra perdida o daño.

EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE CONTROL INTERNO

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La actividad es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos. Conjunto de

operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

SEGUIMIENTO DE IMPLEMENTACION

Poner en funcionamiento, cautelar y aplicar los métodos y medidas necesarios para llevar a cabo las recomendaciones realizadas en mejora de la gestión.

2.5.2 GESTIÓN INSTITUCIONAL

GESTIÓN INSTITUCIONAL

El concepto de gestión tal como se utiliza actualmente, proviene del mundo de la empresa y atañe a la gerencia, definiéndose como la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones, las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución, implicando por consiguiente un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia desde las acciones ejecutadas bajo este punto de vista, se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos.

ESTABLECIMIENTO DE METAS Y OBJETIVOS

Se establecen a nivel estratégico, estableciendo con ellos una base para los objetivos operativos, de reporte y cumplimiento. Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación efectiva de eventos, la evaluación de riesgos y respuesta a ellos es el establecimiento de los objetivos que tienen que estar alineados con la tendencia al riesgo, orientados a su vez a los niveles de tolerancia al riesgo de la entidad.

La gerencia define objetivos estratégicos, formula la estrategia y establece operaciones relacionadas. Los objetivos estratégicos son metas de alto nivel alineadas a la visión y soportando la misión de la entidad.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Las políticas son declaraciones o ideas generales que guían el pensamiento en la toma de decisiones. Aseguran que las decisiones caigan dentro de ciertas fronteras. Usualmente no requieren acción, sino que tiene el propósito de orientar a los gerentes en su compromiso con las decisiones que se toman en última instancia. La esencia de la política es la discreción. La estrategia, por otra parte, se ocupa de la dirección en la cual se aplicará los recursos humanos y materiales con el fin de acrecentarla probabilidad de lograr los objetivos seleccionados. Algunas políticas y estrategias fundamentales pueden ser esencialmente las mismas. La política de desarrollar solo aquellos productos nuevos que encajan en el plan de mercadotecnia de una compañía o la de distribuir solamente mediante terceros puede ser un elemento esencial de la estrategia de una compañía para el desarrollo y la comercialización de un producto nuevo. Una empresa puede tener una política de crecimiento mediante adquisiciones de otras compañías, mientras que otra tendrá una política de crecer solo al ampliar los mercados y productos actuales.

ESTRATÉGIAS INSTITUCIONALES

Las estrategias definen los cursos de acción que muestran los medios, recursos y esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de acuerdo con las estrategias planteadas por una institución, el uso y asignación de recursos serán definidos para lograr los objetivos estratégicos

de incorporación de tecnologías de información en la institución.

NIVEL DE PROCEDIMIENTOS

Se utiliza para la horizontalidad de una determinada empresa, reconociéndose como el grado de procedimientos y avances de los planes trazados por la institución; significa actuar de una forma determinada vinculado a un método de trabajo, o acción de ejecutar algo. Es decir, consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

EFICIENCIA Y EFICACIA INSTITUCIONAL

Eficiencia enfatiza la óptima utilización de los recursos, en tanto que la eficacia se materializa en la obtención de resultados, precisando que efectividad es el logro de los resultados propuestos en forma oportuna, siendo el óptimo empleo y uso racional de los recursos disponibles en la concesión de los resultados esperados.

LIDERAZGO Y TOMA DE DECISIONES

El liderazgo se puede decir que es toda capacidad que un individuo pueda tener para influir en un colectivo de personas, haciendo que este grupo trabaje con entusiasmo en el logro de objetivos comunes. Asimismo, se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

La toma de decisiones, es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones en una entidad.

2.6 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

2.6.1 Hipótesis General

La implementación del control interno incide en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. (CGBVP).

2.6.2 Hipótesis Específicas

- a. El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales.
- b. La evaluación de riesgos influye a nivel de las políticas institucionales del CGBVP.
- c. Las actividades de control interno inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP.
- d. Los tipos de control interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución.
- e. La ejecución de las acciones de control interno logran la eficiencia y eficacia a nivel institucional.
- f. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 Tipo de Investigación

Por el tipo de investigación, el estudio reunió las condiciones para su denominación como: **“Investigación básica o pura”**.

3.1.2 Nivel de Investigación

Conforme a los propósitos de la tesis, la investigación se centró en el nivel descriptivo, explicativo y correlacional.

3.1.3 Método

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros, que conforme se desarrolló el trabajo.

3.1.4 Diseño

El diseño es el plan para obtener información y relacionarla. El diseño que se aplicó es el no experimental.

El diseño no experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente las variables.

En este diseño se observaron los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población:

La población objeto de estudio estuvo conformada por 46 personas distribuidos de la siguiente manera: 42 empleados administrativos y 4 voluntarios del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP) quienes de alguna manera participaron en los trabajos de control interno realizados en la Comandancia en Octubre del 2012.

3.2.2 Muestra:

Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

Z : Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P : Proporción de empleados administrativos y voluntarios del CNCGBV que señalaron la incidencia en la gestión del CGBVP debido al control interno (Se asume **P = 0.5**)

Q : Proporción de empleados administrativos y voluntarios del CNCGBV que señalaron no existe incidencia en la gestión del CGBVP debido al control interno (Se asume **Q = 0.5**)

e : Margen de error 9%

N : Población

n : Tamaño óptimo de muestra.

Por lo tanto, a un nivel de significancia de 95% y 9% como margen de error **n** óptimo será:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (46)}{(0.06)^2 (46-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 33$$

La muestra óptima resultó 33. Para que la muestra sea representativa esta se distribuyó de manera proporcional, obteniendo lo siguiente:

Agentes	Muestra optima
Empleados administrativos	30
Voluntarios	3
Total	33

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

x = (nombre de la variable independiente)

y = (nombre de la variable dependiente)

r = Relación de variables.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable Independiente

X. Implementación de Control Interno

INDICADORES

X1 Ambiente de Control Interno

X2 Evaluación de riesgos

X3 Actividades de Control Interno

X4 Tipos de Control Interno

X5 Ejecución de las actividades de Control

X6 Seguimiento de Implementación de recomendaciones

3.3.2 Variable Dependiente

Y. Gestión Institucional

INDICADORES

Y1 Establecimiento de metas y objetivos

Y2 Políticas Institucionales

Y3 Estrategias Institucionales

Y4 Eficiencia y Eficacia Institucional

Y5 Procedimientos aplicados en la organización

Y6 Liderazgo y toma de decisiones

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La principal técnica que se utilizó en este estudio fue la Encuesta, la misma que se plasmó con 33 encuestados.

3.5 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para procesar la información se utilizó los instrumentos siguientes:

Un cuestionario de preguntas cerradas, que permitió establecer la situación actual y alternativas de solución a la problemática que se establecen en la presente investigación. Contuvo 14 preguntas relacionadas con la implementación del control interno y la gestión institucional del CGBVP.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

Un principal aspecto ético es que todo lo que se expresa en este trabajo es verdad, por lo demás se trabaja con objetividad, imparcialidad y en forma independiente en el tratamiento de las opiniones y resultados; asimismo, no se da cuenta de aspectos confidenciales que maneja la entidad y/o personas responsables de su gestión. También se ha establecido una cadena de interrelaciones; todo con el propósito de obtener un producto que cumpla sus objetivos. En otro contexto, el contenido de la investigación ha sido planeado desde el punto de vista de la gente que se piensa utilizará los resultados. Sin embargo, es posible que el trabajo cause consecuencias también a otras personas además de las previstas. Considerar estos efectos secundarios fortuitos es el tema en una subdivisión especial de la metodología - la ética de la investigación; mediante la cual debe realizarse una suerte de puntería para que disminuya las inconveniencias si las hubiere. Los ajenos a que el trabajo de investigación pueda afectar pertenecen a cualquiera de uno de los dos mundos donde la investigación tiene

relaciones: o a la comunidad científica de investigadores, o al mundo práctico de empírea y profanos. El trabajo de investigación se conecta con ambas esferas en sus bordes de la "entrada" y de la "salida", que hacen en conjunto cuatro clases de relaciones con la gente exterior, cada uno de los cuales puede potencialmente traer problemas éticos. Cada una de estas cuatro clases de relaciones entre el trabajo de investigación y su contexto son las siguientes: Ética de seleccionar problemas y modelos; Ética de la recolección de datos; Ética de la publicación; Ética de la aplicación; Ética de apuntar trabajos de investigación.

Ética de la recolección de datos:

Debe ser innecesario precisar que en ciencia uno de los comportamientos incorrectos más dañinos es la falsificación de datos o resultados. El daño más grave que se causa no es que el infractor alcance indebidamente un grado académico; lo peor es que la información inventada tal vez vaya a ser usada de buena fe por otros, lo que puede conducir a muchos trabajos infructuosos. Eso no ocurrirá en este caso.

Archivo de datos sobre personas:

Para proteger a las personas respecto a su presencia en distintos ficheros, de los cuales pueden no tener idea, varios países han desarrollado ahora legislación. Por ejemplo, en el Reino Unido, todo investigador con intención de registrar datos sobre personas debe cumplir las Principles of Data Protection [Directrices sobre protección de datos] en relación con los datos personales que posee. En España, esto está regulado de forma general por la Ley Orgánica del 29 de Octubre de 1992, sobre tratamiento automatizado de los datos de carácter personal. En líneas generales estos principios establecen que los datos personales deben: Ser obtenidos y

procesados de forma correcta y legal; Mantenerse solamente para finalidades legales que se describen en la entrada del registro; Ser usados o revelados solamente con esos fines o aquellos que sean compatibles; Ser adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el propósito para el que se mantienen; Ser exactos y, cuando sea necesario, mantenidos al día; Conservarse no más allá de lo necesario para la finalidad con la que se mantienen; Ser capaces de permitir a los individuos tener acceso a la información que se tiene sobre ellos y, cuando proceda, corregirlos o borrarlos; Estar rodeados de las medidas de seguridad adecuadas.

Ética de la publicación:

El progreso en la ciencia significa acumulación del conocimiento: las generaciones sucesivas de investigadores construyen su trabajo sobre la base de los resultados alcanzados por científicos anteriores. El conocimiento resultante es de este modo de uso colectivo, lo que exige unas ciertas normas internas de las comunidades científicas. Un tratado clásico sobre estas normas es *The Normative Structure of Science* (1949, 1973), de Robert Merton. En él se enumeran las cuatro características imprescindibles que se supone responden los científicos en sus relaciones mutuas: universalismo, comunismo, desinterés, escepticismo organizado. En este contexto, el "comunismo" significa que los resultados de científicos anteriores se pueden utilizar libremente por investigadores más tarde. El procedimiento correcto entonces es que el inventor original es reconocido en el informe final. Fallando esto, el escritor da la impresión de ser en sí mismo el autor de las ideas. Esta clase de infracción se llama plagio. Los procedimientos para indicar a los escritores originales se explican bajo títulos que presentan los resultados del estudio y de la lista bibliográfica de fuentes. La Academia Nacional Americana de las Ciencias publicó en 1994 un opúsculo, *On Being a Scientist - Responsible Conduct in Research*

[Ser científico - Conducta responsable en la investigación], donde se tratan las relaciones entre científicos. Aquí se incluyen algunas citas de este libro. "El principio de justicia y el papel del reconocimiento personal dentro del sistema de retribución de la ciencia explican el énfasis dado a la correcta atribución de los créditos. En el trabajo científico estándar, el crédito se reconoce explícitamente en tres lugares: en la lista de autores, en el reconocimiento de contribuciones de otros y en la lista de referencias o citas. En cualquiera de estos lugares pueden surgir conflictos en torno a la atribución adecuada". "Las citas sirven para muchos propósitos en un trabajo científico. Reconocen el trabajo de otros científicos, dirigen al lector hacia fuentes adicionales de información, reconocen conflictos con otros resultados, y proporcionan apoyo para las opiniones expresadas en el documento. Más ampliamente, las citas sitúan a un trabajo dentro de su contexto científico, relacionándolo con el estado presente del conocimiento científico. Omitir la cita de la obra de otros puede suscitar algo más que sentimientos desagradables. Las citas son parte del sistema de gratificación de la ciencia. Están conectadas con decisiones sobre financiación y con las carreras futuras de los investigadores. De manera más general, la incorrecta atribución del crédito intelectual socava el sistema de incentivos para la publicación".

Ética de la aplicación:

Hace algunas décadas, algunos investigadores querían desechar todo escrúpulo (respeto) ético basándose en que la búsqueda de la verdad es un fin excelso al que deben ceder el paso todas las demás actividades. Sobre un fondo como el de este pensamiento fue tal vez como la tradición de la Edad Media subordinó toda la investigación a la teología. Tal apoteosis de la ciencia ya no es factible. El ciudadano moderno no está dispuesto a aceptar imperativos éticos absolutos. Hoy, cuando se trata de valores en torno a la ciencia y la

investigación, de lo que estamos hablando realmente es de preferencias, y cada cual acepta el hecho de que las preferencias varían de una persona a otra. Habitualmente la aplicación de los hallazgos de una investigación produce simultáneamente ventajas para algunas personas y desventajas para otras partes implicadas.

Transparencia es un ambiente de confianza, seguridad y franqueza entre el gobierno y la sociedad, de tal forma que las responsabilidades, procedimientos y reglas se establecen, realizan e informan con claridad y son abiertas a la participación y escrutinio público. Transparencia es también, una ciudadanía sensible, responsable y participativa, que en el conocimiento de sus derechos y obligaciones, colabora en el fomento a la integridad y combate a la corrupción.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

(01) Ambiente de C.I. y establecimiento de Objetivos:

¿En su opinión el ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	14	42
No	19	58
Desconoce	0	0
Total	33	100

Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

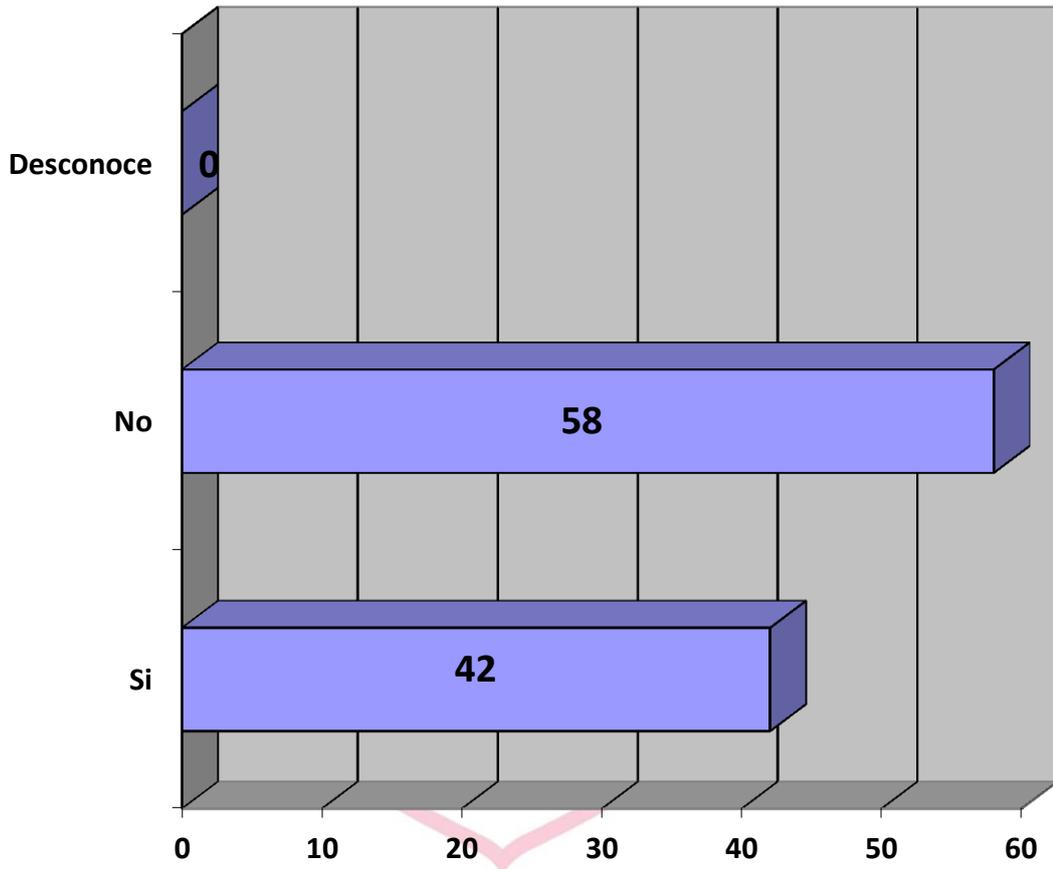
INTERPRETACIÓN

Como se observa en la tabla grafica respectiva, los resultados muestran que el 58% de los que respondieron la pregunta opinaron que el ambiente de control interno existente en el Cuerpo General de Bomberos voluntarios del Perú (CGBVP); no ayuda al establecimiento de metas y objetivos institucionales; en cambio el 42% apoyaron la primera de las alternativas, es decir consideran que la organización están logrando resultados conforme lo previsto, totalizando el 100% de la muestra.

Analizando la información anterior, se aprecia que la mayoría de los consultados señalaron que el ambiente de control no es el apropiado, en razón que no viene permitiendo alcanzar las metas y objetivos de la organización, lo cual a no dudarlo, se debe a que no existe el compromiso de la alta dirección, tal vez por desconocimiento de los alcances que tiene, como también de la importancia que existe con la gestión del CGBVP.

Gráfico 1

**El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento
De metas y objetivos**



Fuente: Tabla 1

(02) Riesgos y errores comunes:

¿Cree usted que la evaluación de riesgos nos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la entidad?

Alternativas	Encuestados	%
Si	13	39
No	20	61
Desconoce	0	0
Total	33	100

Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

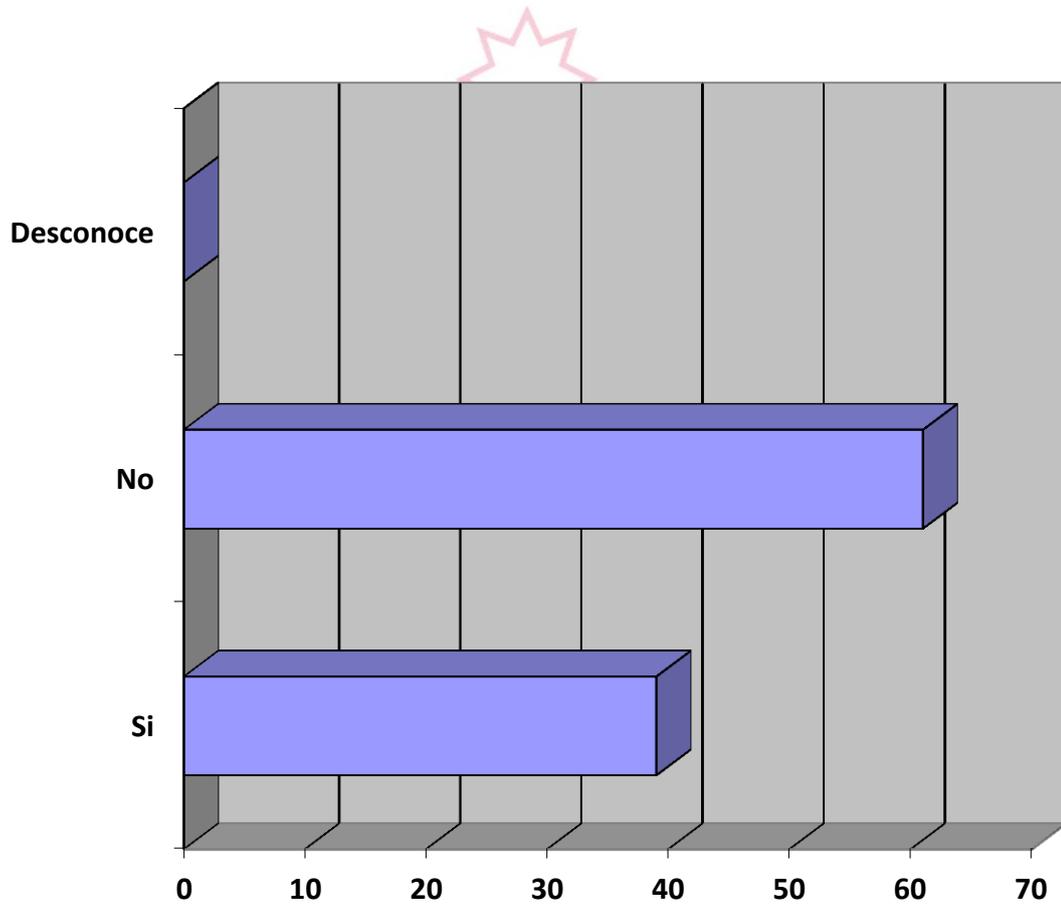
INTERPRETACIÓN

Con relación a la información que se presenta en la tabla, encontramos que los encuestados en un promedio del 61%, consideran que la evaluación de riesgos no viene permitiendo poder identificar a tiempo los errores que ase se presentan en cada una de las áreas de la institución; en cambio el 39% fueron los únicos que respondieron favorablemente, totalizando el 100%.

En cuanto a la información mostrada en el párrafo anterior se desprende como parte del análisis que la mayoría de los que respondieron a interrogante , coinciden en su apreciación que no perciben que la evaluación de riesgos en la entidad, toda vez que no cuenta con una apropiada política, lo cual vienen afectando el logro del plan para la gestión de riesgos, por lo cual se hace necesario documentar los procesos, con el fin de identificar los riesgos vinculados con los factores que amenazan los objetivos institucionales.

Gráfico 2

Evalúan los riesgos para identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la entidad



Fuente: Tabla 2

(03) Actividades de Control Interno medidas de Alta Dirección

¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la alta dirección o por cada área?

Alternativas	Encuestados	%
Si	27	82
No	4	12
Desconoce	2	6
Total	33	100

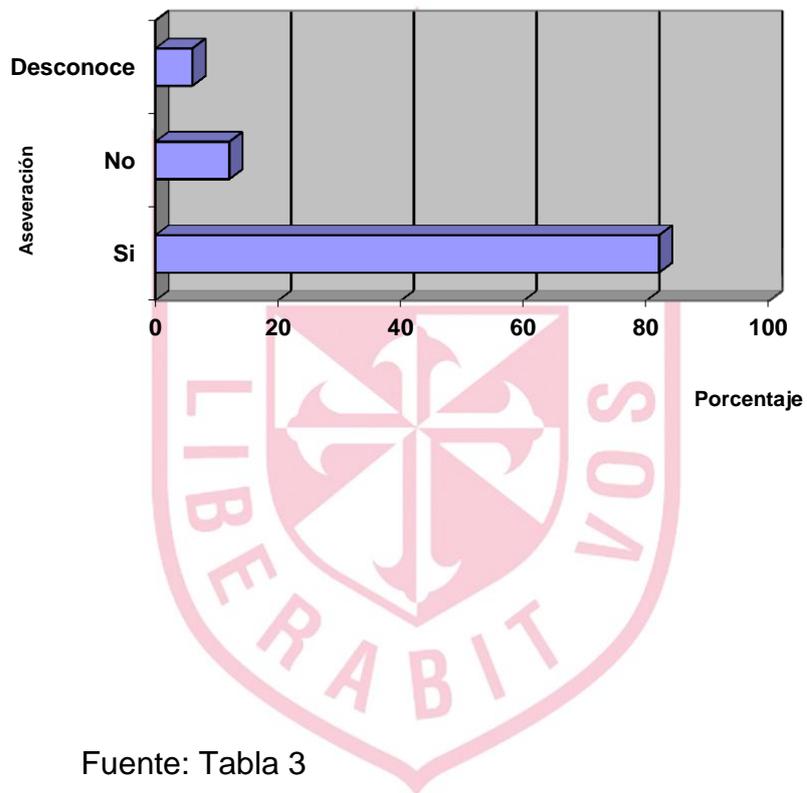
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Como parte de la investigación los datos que se presentan en la parte estadística refieren que el 82% sostiene que las medidas que implementa el control interno deben ser dictadas por la alta dirección a favor de todas las personas vinculadas al Cuerpo General de Bomberos de la sede de Lima; en cambio el 12% sostuvo todo lo contrario y no compartió los puntos de vista de la mayoría y el 6% restante expresaron desconocer llegando de esta forma al 100%.

Al interpretar la información porcentual de la pregunta, se encuentra que la mayoría de los que respondieron la pregunta indican que las actividades de Control Interno son medidas que deben ser implementadas por la alta Dirección del CGBVP, en razón que son necesarios a nivel organizacional

Gráfico 3
Las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la alta dirección



Fuente: Tabla 3

(04) Tipos de C.I., Eficiencia, eficacia transparencia y economía.

¿Aprecia usted que los tipos de control interno se llevan a cabo en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	9	27
No	20	61
Desconoce	4	12
Total	33	100

Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

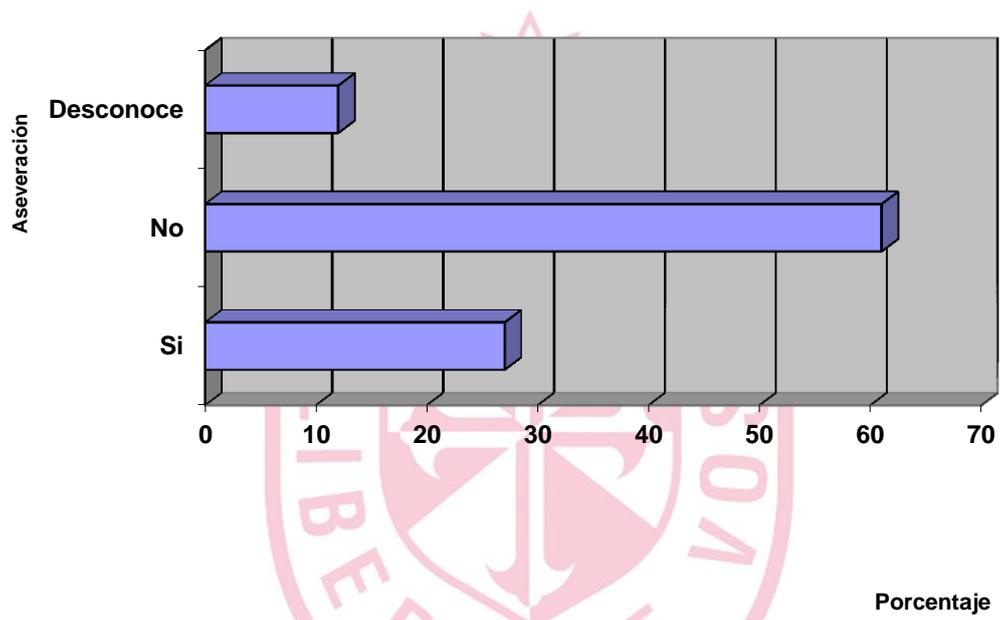
INTERPRETACIÓN

Es importante señalar que respecto a los alcances de la pregunta el 61% considera que los tipos de control interno, no se llevan a cabo visualizando la eficiencia, eficacia, transparencia y economía que debe existir a nivel del CGBVP; mientras que el 27% fueron los únicos que respondieron afirmativamente y el 12% restante, expresaron desconocer, arribando de esta manera al 100%.

En lo concerniente a los resultados mostrados en la parte estadística y gráficos, se encuentra que la mayoría de los que eligieron la segunda de las alternativas señalaron que los tipos de Control Interno, no necesariamente se deben al grado de eficiencia, eficacia transparencia y economía sino a otros factores, que deben comprometer a la alta dirección – Comandancia General.

Es evidente que lo expresado por parte de los encuestados nos demuestra la importancia de realizar el control interno lo más independiente posible.

Gráfico 4
Los tipos de control interno se llevan a cabo en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía



Fuente: Tabla 4

(05) Ejecución acciones de CI, verificación del cumplimiento de las Normas

¿En su opinión la ejecución de las acciones de control interno comprende la verificación del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos?

Alternativas	Encuestados	%
Si	27	82
No	5	15
Desconoce	1	3
Total	33	100

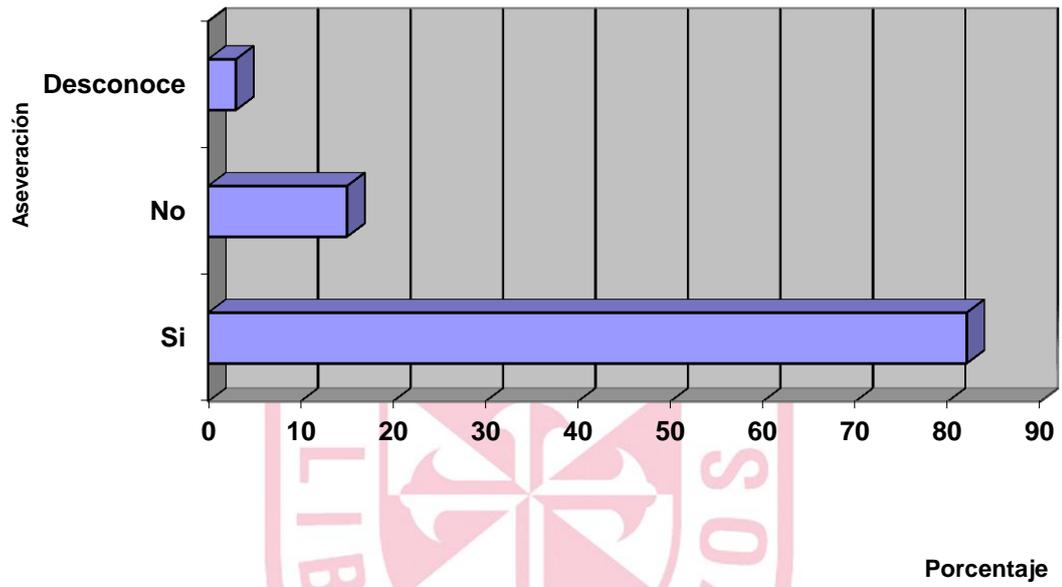
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Es de Interés poder apreciar que la información recopilada en la encuestas, nos presenta en la tabla que el 82% de los consultados, fueron de la opinión que como parte de la ejecución de las acciones de Control Interno se debe verificar el cumplimiento de la normatividad y los lineamientos establecidos en relación a estos fines; sin embargo el 15 % no estuvieron de acuerdo y discreparon de los puntos de vista señalados por la mayoría y el 3% complementario expresaron desconocer, llegando así al 100%.

Tal como se mencionó en el párrafo anterior la información procesada en la pregunta se demuestra que es indudable que cumpliendo las normas legales no va existir ningún tipo de exabruptos jurídicos que los responsables de una determinada área de la institución pueda cometer, esta aseveración se realiza siempre y cuando el Control interno este implementado , en este caso no es así, falta implementarlo, la entidad no tiene definido un mapa de procesos y su interrelación, no se encuentran identificados los procesos (estratégicos operativos y soporte), tampoco hay identificación de los responsables de los procesos; no existe un mecanismo de control de la documentación, existiendo numerosos formatos y papeles en cada dependencia, carencia de controles por proceso, no existe un mecanismo definido que lo conduzca a una mejora continua.

Gráfico 5
La ejecución de las acciones de control interno comprende la verificación del cumplimiento de las normas legales



Fuente: Tabla 5

(06) Recomendaciones y Actividades para la Gestión correcta

¿Considera usted que el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno eleva los estándares de cautela previa, simultánea y de verificación posterior de las actividades para que la gestión se efectúe correcta y eficientemente en el CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	28	85
No	5	15
Desconoce	0	0
Total	33	100

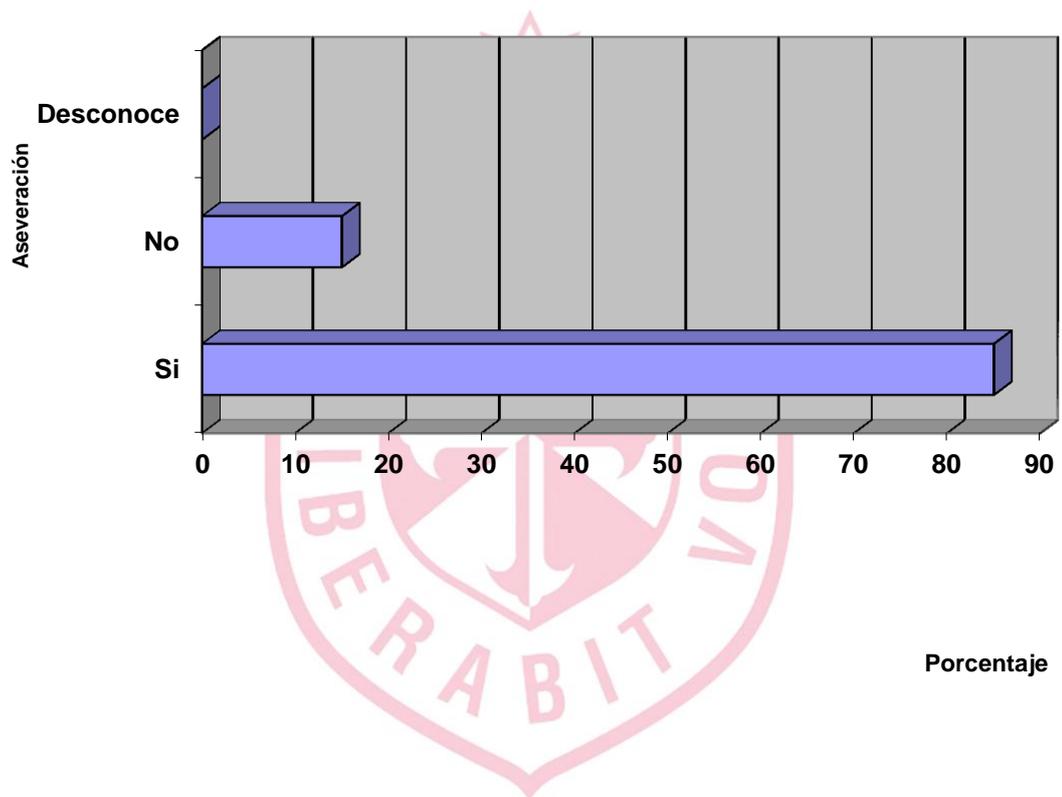
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

La información mostrada en la tabla destaca que el 85% de empleados consultados manifestaron que cumpliendo con las implementaciones de las recomendaciones que emite el informe del control interno se eleva los estándares de cautela, en cambio el 15% no estuvo de acuerdo esto en virtud a que consideran que no es tan indispensable implementar las recomendaciones emanadas de los informes de Control Interno, totalizando así el 100% de la muestra.

Frente a los resultados que se han encontrado en la pregunta, deja en claro que casi la totalidad de los encuestados considera que el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno; si eleva los estándares conocidos como cautela previo simultaneo y posterior; lo cual a no dudarlo incide favorablemente en la gestión del CGBVP; toda vez que las recomendaciones formuladas, tienden a optimizar las actividades, proceso entre otros de la organización.

Gráfico 6
El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno eleva los estándares de cautela previa



Fuente: Tabla 6

(07) Implementación de CI y ejecución de las normas

¿En su opinión la implementación del control interno comprende la ejecución de un conjunto de normas, métodos y procedimientos para salvaguardar los bienes y derechos del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	30	91
No	1	3
Desconoce	2	6
Total	33	100

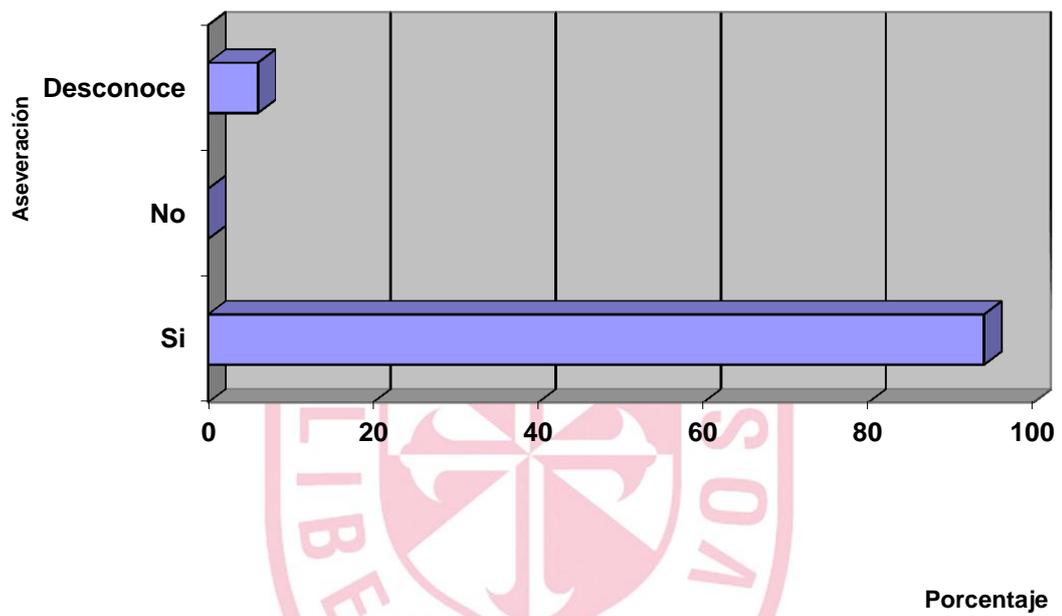
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Resulta importante señalar que la información recopilada evidencia que la mayoría de los encuestados respondieron en un 91% que están de acuerdo con la primera alternativa mientras que el 3% opinó lo contrario y el 1% desconoce acerca del tema completando de esta manera el 100% de encuestados en la entidad, prevaleciendo en los resultados la primera de las alternativas.

En resumen los datos que se presentan, reflejan que la mayoría de los consultados fueron de la opinión que al implementar el control interno, significa ordenar los procesos y las actividades y a la vez ejecutar un conjunto de normas y procedimientos que elevarían la gestión administrativa del CGBVP en razón que estos son elaborados con el afán de cumplir los objetivos institucionales.

Gráfico 7
La implementación del control interno comprende la ejecución de un conjunto de normas



Fuente: Tabla 7

(08) Metas y objetivos autoridades y funcionarios.

¿Aprecia usted que el establecimiento de metas y objetivos institucionales compete a autoridades, funcionarios y servidores del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	21	64
No	11	33
Desconoce	1	3
Total	33	100

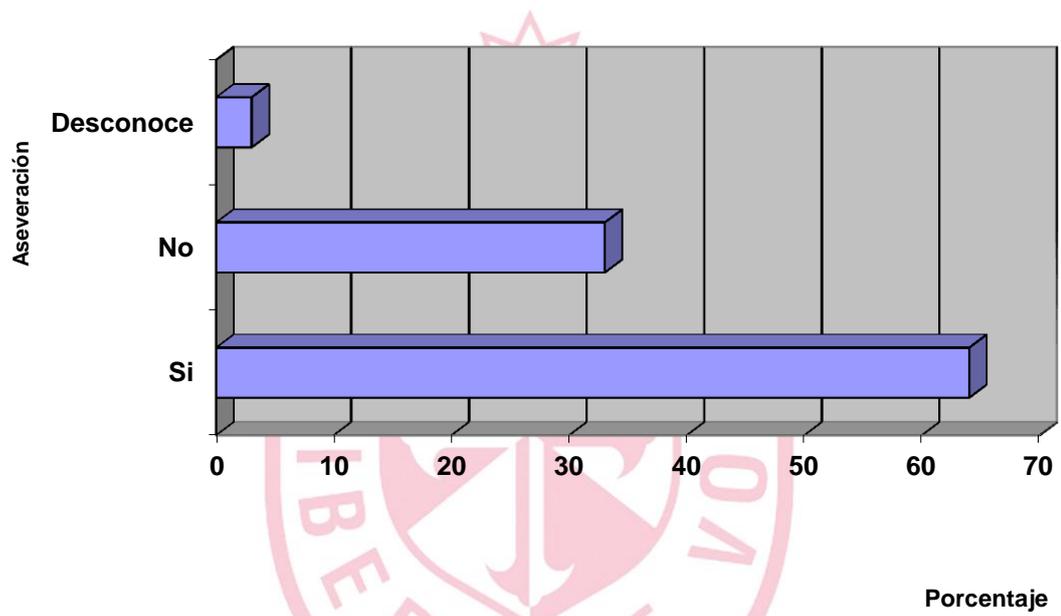
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

A fin de clarificar la problemática relacionada sobre esta realidad y a la cual está referida la pregunta los resultados que se presentan en un promedio del 64% de empleados del Comando Nacional del CGBVP con sede en Lima, sostienen que el establecimiento de metas y objetivos institucionales le compete a autoridades, funcionarios y servidores del CGBVP, mientras que el 33% de empleados sostiene lo contrario y el 3% restante simplemente desconoce sobre estos aspectos.

La importancia de la información que se encontró en la interrogante, nos demuestra que es un trabajo a realizar en equipo y con valores comprometiendo a todo el personal a involucrarse en la dirección que va a seguir la institución, de tal manera que permita el establecimiento de estrategias para el logro de los objetivos y metas trazadas por la alta dirección.

Gráfico 8
El establecimiento de metas y objetivos institucionales
compete a autoridades, funcionarios y servidores del
CGBVP



Fuente: Tabla 8

(09) Políticas Institucionales autoridades responsables

¿En su opinión las políticas institucionales son emitidas por los responsables superiores de acuerdo a las normas del Sector público que rigen al CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	16	48
No	15	45
Desconoce	2	6
Total	33	100

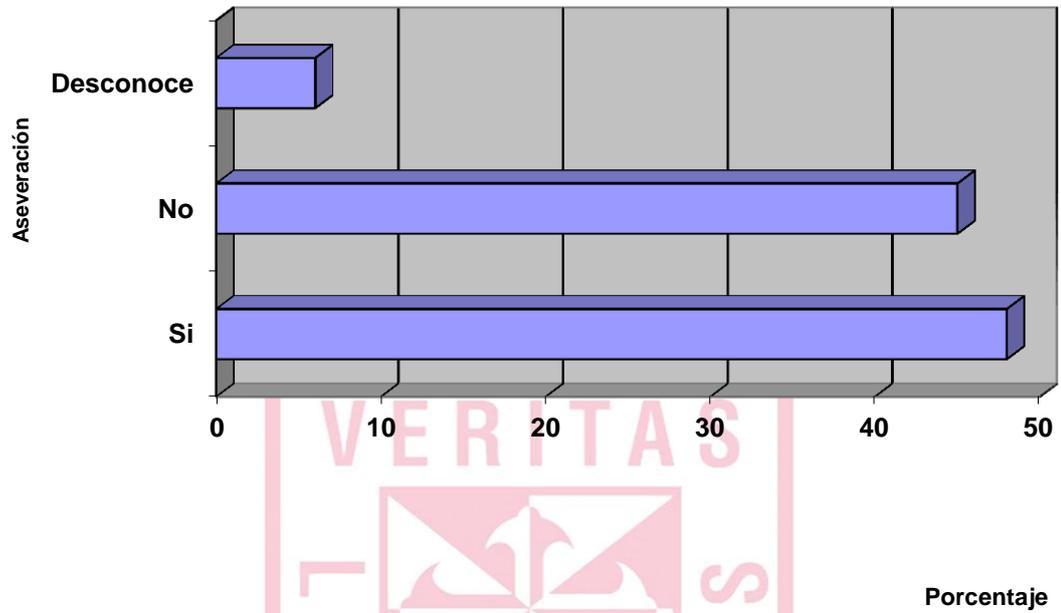
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Los resultados que se presentan en la parte porcentual de la tabla indican que el 48% de empleados Comando Nacional del CGBVP encuestados sostiene que las políticas institucionales son emitidas por las autoridades responsables superiores, mientras que el 45 % sostuvo lo contrario y no compartió los puntos de vista de la mayoría mientras que el 6% manifiesta su desconocimiento totalizando de esta manera el 100%.

La importancia de la información que se encontró en la interrogante, nos demuestra que las políticas deben estar de acuerdo a las normas internas vigentes de la institución, como también estas deben ser impartidas en el ambiente de control contribuyendo a la implementación del Control Interno Institucional, cumpliendo así lo normado por la Contraloría General de la Republica, evitando acciones pasibles a cometer errores y que afectan la imagen de la Institución.

Gráfico 9
Las políticas institucionales son emitidas por las autoridades responsables superiores de acuerdo a las normas



Fuente: Tabla 9

(10) Estrategias de CI. logro de objetivos

¿Aprecia usted que las estrategias del control interno contribuyen con el logro de los objetivos y misión del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	11	33
No	22	67
Desconoce	0	0
Total	33	100

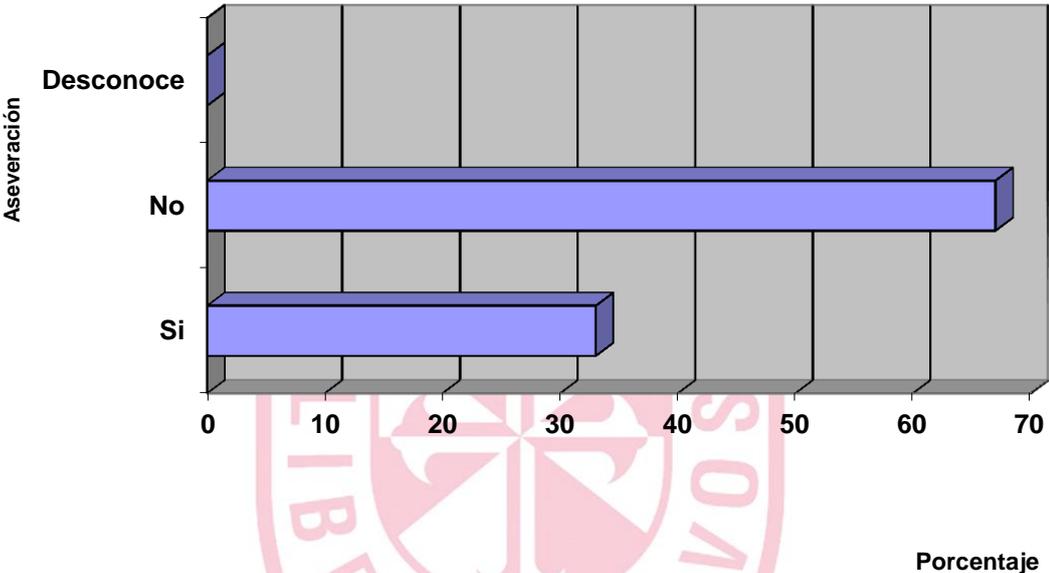
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Indudablemente que la información recopilada en la pregunta, nos presenta en la parte porcentual que el 67% de empleados del Comando Nacional del CGBVP, manifestaron que las estrategias de control interno no están contribuyendo en el logro de los objetivos y misión de la institución, por otro lado, el 33% de empleados en contraposición manifestó lo contrario totalizando el 100% de la muestra.

Al respecto la información comentada líneas anteriores, permite conocer que el mayor porcentaje de los encuestados mencionan que no se cumple a cabalidad con el mecanismo definido para que en el plan operativo estén incorporados todas las necesidades de la organización ya que al no contar con las necesidades en el plazo determinado, se realiza este en base al plan del año anterior. Poniendo en riesgo alcanzar los objetivos, por lo que se requiere inmediatamente un cambio de actitud de parte de los responsables de la institución con el fin de enrumbar o modificar las actuales estrategias planteadas y que no están funcionando por carecer de normas, políticas, procedimientos y planes estratégicos que toda entidad del estado debe tener.

Gráfico 10
Las estrategias del control interno contribuye con el logro de los objetivos y misión del CGBVP



Fuente: Tabla 10

(11) Control externo ,Procedimientos técnicos

¿Cree usted que el Control externo es el Conjunto de Políticas, normas métodos y procedimientos técnicos que compete aplicar a la Contraloría General, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar las actividades y recursos del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	1	3
No	30	91
Desconoce	2	6
Total	33	100

Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

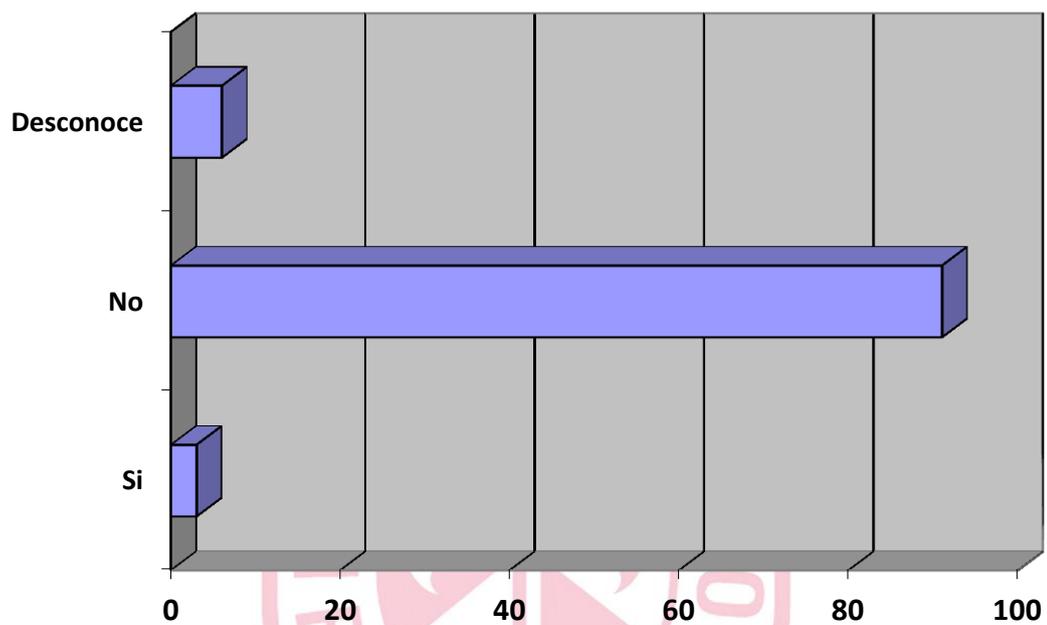
INTERPRETACIÓN

En lo concerniente a los datos recopilados en la pregunta, se puede observar con bastante claridad que el 91% de empleados del Comando Nacional del CGBVP, señalaron que los procedimientos a nivel de la institución no se están aplicando correctamente, por otro lado se tiene que el 3% opina lo contrario y el 6% manifestó desconocer sobre este aspecto completando así el 100% de encuestados.

En el marco en el cual se llevó a cabo el estudio, nos demuestra que la mayoría de los encuestados fueron de la opinión que no le compete a la Contraloría realizar el control externo, lo que denota que no existe una cultura de control interno por parte de los Funcionarios, empleados de la Institución;. Además demuestra que el entorno en el cual se llevó a cabo la investigación, facilitó comprender que efectivamente los encuestados no tienen claro lo que se está aplicando con relación a los procedimientos establecidos para este fin por la CGR.

Gráfico 11

**Los procedimientos a nivel de la institución se
Aplican correctamente**



Fuente: Tabla 11

(12) Eficiencia y eficacia cumplimiento de tareas

¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia institucional hace énfasis en los medios, en hacer las cosas correctamente resolver problemas ahorrar gastos y cumplir las tareas relacionadas con el CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	15	45
No	15	45
Desconoce	3	9
Total	33	100

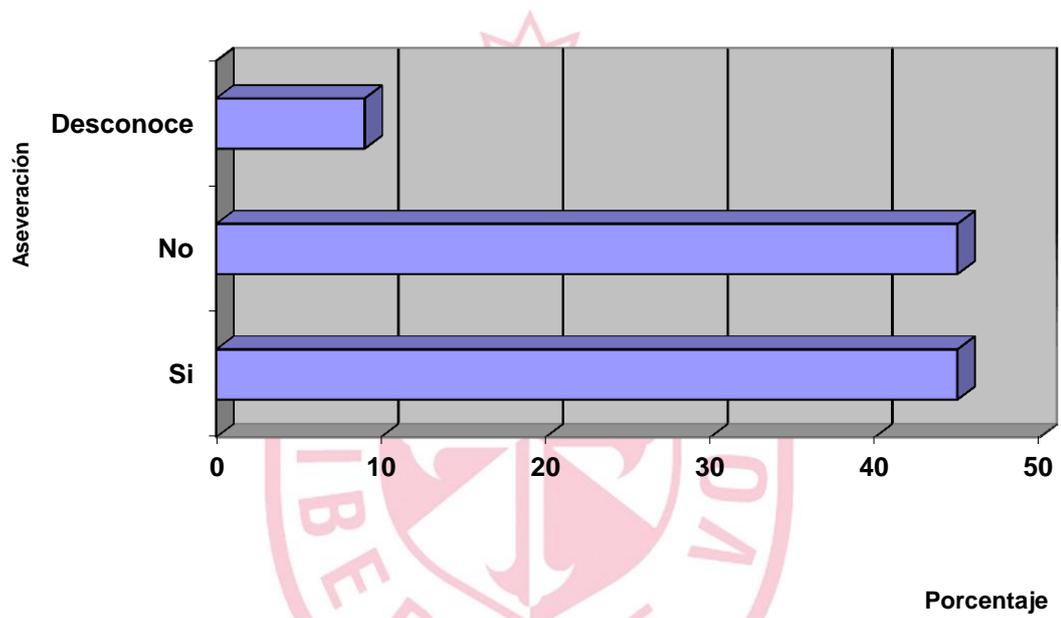
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Es evidente que el trabajo realizado sobre esta problemática nos presenta que la eficiencia y eficacia según el 45% de empleados, significa hacer las cosas correctamente y cumplir con las tareas relacionadas con el CGBVP. Sin embargo, para otro 45% no cumple las tareas relacionadas con el CGBVP. Adicionando a este dato un 10% que desconoce el tema y que completa el 100% de encuestados.

Tal como se observa en la información presentada y en la tabla y grafico correspondiente, demuestra que no existe eficiencia ni eficacia; no se fomenta la formación y capacitación en gestión por procesos, lo cual no permite la participación del personal hacia la mejora continua.; sin embargo, también encontramos que un porcentaje similar respondieron afirmativamente de lo cual se desprende en el análisis que hay personal que si está comprometido y cuenta con el conocimiento eficiencia y eficacia institucional.

Gráfico 12
La eficiencia y eficacia se debe a hacer las cosas
correctamente y cumplir las tareas relacionadas con el
CGBVP



Fuente: Tabla 12

(13) Liderazgo y toma de decisiones

¿Cree usted que la alta dirección tiene un adecuado liderazgo y toma de decisiones correctos en la conducción de la entidad?

Alternativas	Encuestados	%
Si	2	6
No	27	82
Desconoce	4	12
Total	33	100

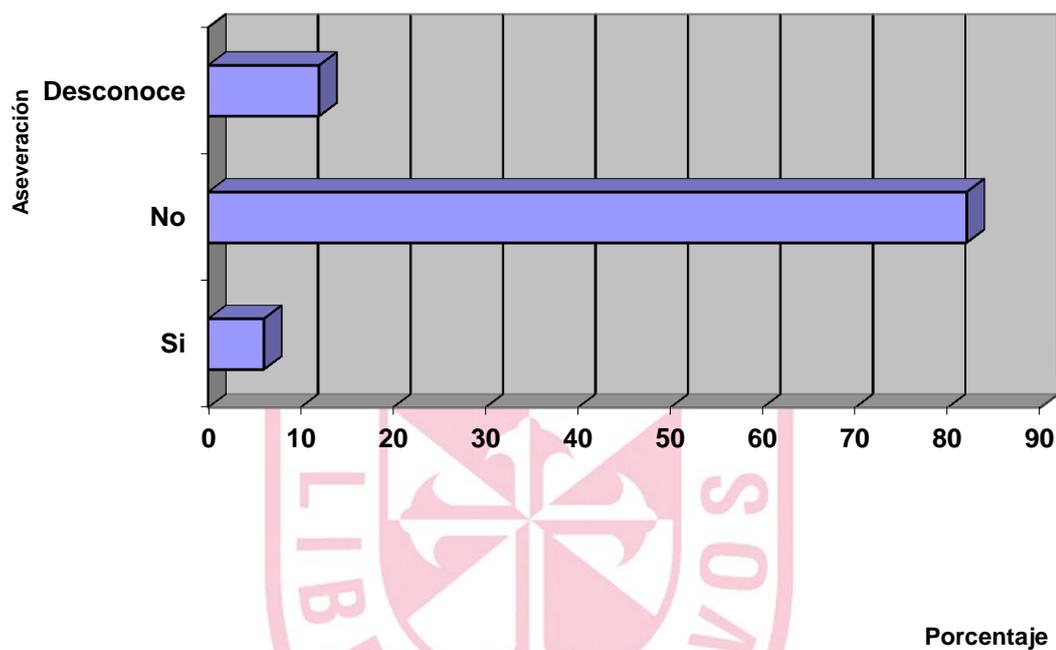
Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

Resulta importante señalar que la información recopilada evidencia que la mayoría de los encuestados es decir el 82% señalaron que la alta dirección no tiene liderazgo y ni toman decisiones correctas en la conducción de la entidad o institución en cambio el 6% manifestó lo contrario y agregando que el 12 % desconoce sobre lo mencionado anteriormente.

Si analizamos la información anterior; es notorio que la mayoría de los consultados tuvieron esa posición debido a que consideran que la principal aportación de liderazgo se refleja en la Visión, Misión y objetivos estratégicos de la organización, y en este caso no existe predisposición al cambio y tendencia a la mejora; por parte de la alta Dirección es por eso que la mayoría de los encuestados respondieron negativamente en los resultados; lo cual demuestra, que no existe liderazgo visible en la institución.

Gráfico 13
La alta Dirección tiene liderazgo y toma de decisiones correctas en la conducción de la entidad



Fuente: Tabla 13

(14) Gestión Institucional control de actividades y recursos

¿En su opinión la gestión institucional comprende la planeación organización, dirección, coordinación y control de las actividades y recursos del CGBVP?

Alternativas	Encuestados	%
Si	4	12
No	27	82
Desconoce	2	6
Total	33	100

Fuente: Empleados del Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos. Sede Lima.

INTERPRETACIÓN

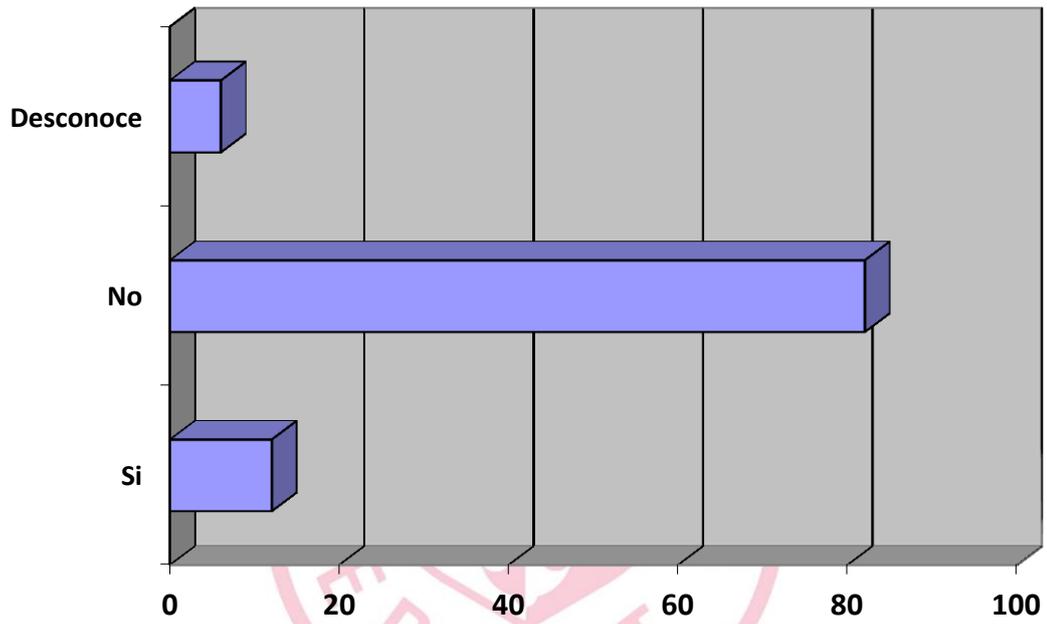
Al procesar los datos obtenidos en la interrogante cabe señalar que los encuestados en un promedio del 82% de empleados del Comando Nacional del CGBVP, señalaron que la gestión institucional NO aplica los principios administrativos en las actividades y recursos del CGBVP, mientras que el 12% de los encuestados manifestaron lo contrario y un 6% desconoce el tema totalizando el 100%.

Si analizamos la información anterior, es notorio que la mayoría de los consultados tuvieron esta posición debido a que consideran de hecho que los principios administrativos ayudan a una mejor administración de las actividades y no se están aplicando en las áreas que comprende la institución.

No se tiene definido un mapa de procesos y su interrelación, por ende no se encuentran identificados los procesos Estratégicos, operativos y de soporte, así como indicadores, controles, requisitos, proveedores. La gestión de los recursos se da según las necesidades de cada área, no según las necesidades de cada proceso. La asignación del presupuesto no cubre las necesidades del servicio, no existe un mecanismo de mejora continua que asegure una provisión de los recursos en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Gráfico 14

La gestión institucional aplica los principios administrativos en las actividades y recursos del CGBVP



Fuente: Tabla 14

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para contrastar las hipótesis se usó la Prueba Ji Cuadrada ya que los datos para el análisis están distribuidos en frecuencias.

La Prueba Ji Cuadrada corregida por YATES, es más adecuada para esta investigación en razón que más del 20% de las celdas de cada una de las tablas contienen celdas con frecuencias esperadas menores a 5.

Por otro lado, cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grado de libertad.

Al utilizar ji-cuadrada corregida por YATES, las celdas de las tablas se combinan, formando posteriormente una tabla 2x2. Es decir, 2 filas y 2 columnas

Hipótesis a:

H_0 : El ambiente de Control Interno no ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales.

H_1 : El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales.

Existe un ambiente adecuado durante el Control Interno	Establecen metas y objetivos institucionales			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	5	8	1	14
No	16	3	0	19
Desconoce	0	0	0	0
Total	21	11	1	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

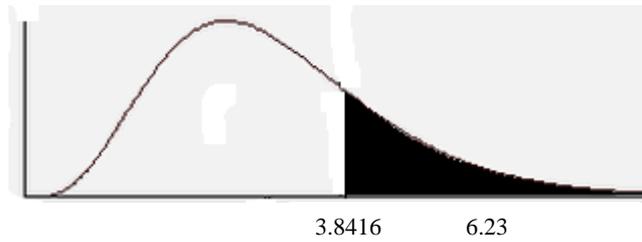
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera,
X² sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1)
(2-1)
= 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|5 * 3 - 9 * 18| - 33/2)^2 33}{(14)(19)(21)(12)} = 6.23$$

6. Decisión estadística: Dado que $6.23 > 3.8416$



7. Conclusion: El ambiente de Control ayuda en el establecimiento de metas y objetivos Institucionales.



Hipótesis b:

H_0 : La evaluación de riesgos no influye a nivel de las políticas institucionales del CGBVP.

H_1 : La evaluación de riesgos influye a nivel de las políticas institucionales del CGBVP.

Evalúan los riesgos	Existen políticas institucionales			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	2	9	2	13
No	14	6	0	20
Desconoce	0	0	0	0
Total	16	15	2	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

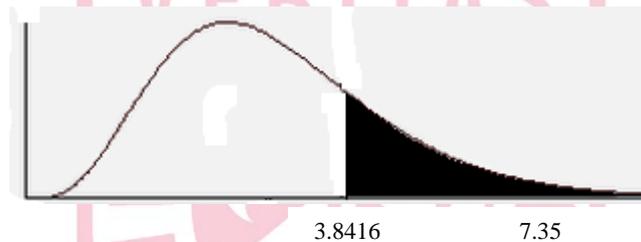
$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con $(2-1)(2-1) = 1$ grados de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|2*6 - 11*14| - 33/2)^2 33}{(13)(20)(16)(17)} = 7.35$$

6. Decisión estadística: Dado que $7.35 > 3.8416$



7. Conclusión: La evaluación de riesgos influye a nivel de las políticas institucionales del CGBVP.

Hipótesis c:

H₀: Las actividades de control interno no inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP.

H₁: Las actividades de control interno inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP.

Plantea actividades de control	Utilizan estrategias			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	10	17	0	27
No	1	3	0	4
Desconoce	0	2	0	2
Total	11	22	0	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

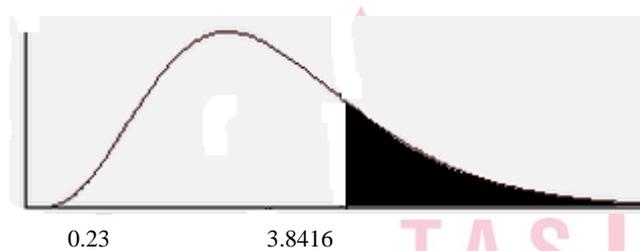
$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|10 * 5 - 17 * 1| - 33/2)^2 33}{(27)(6)(11)(22)} = 0.23$$

6. Decisión estadística: Dado que $0.23 < 3.8416$



7. Conclusión: Las Actividades de Control interno no inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP.



Hipótesis d:

H₀: Los tipos de control interno por aplicar no optimizan los procedimientos a nivel de la institución.

H₁: Los tipos de control interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución.

Conoce los tipos de control interno	Aplica los procedimientos			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	0	9	0	9
No	0	20	0	20
Desconoce	1	1	2	4
Total	1	30	2	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

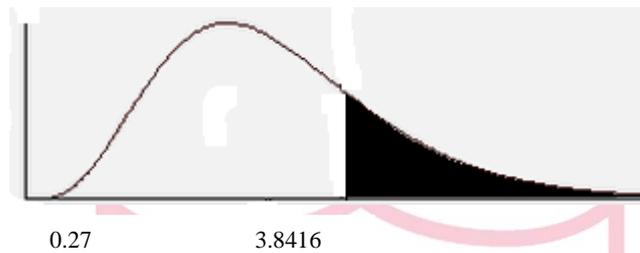
$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|0*23 - 1*9| - 33/2)^2 33}{(9)(24)(1)(32)} = 0.27$$

6. Decisión estadística: Dado que $0.27 < 3.8416$



7. Conclusión: Los Tipos de Control Interno por aplicar no optimizan los procedimientos a nivel de la institución.



Hipótesis e:

H₀: La ejecución de las acciones de control interno no logra la eficiencia y eficacia a nivel institucional.

H₁: La ejecución de las acciones de control interno logra la eficiencia y eficacia a nivel institucional.

Ejecutan acciones de control interno	Existe eficiencia y eficacia a nivel institucional			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	14	12	0	27
No	0	3	2	5
Desconoce	0	0	1	1
Total	15	15	3	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

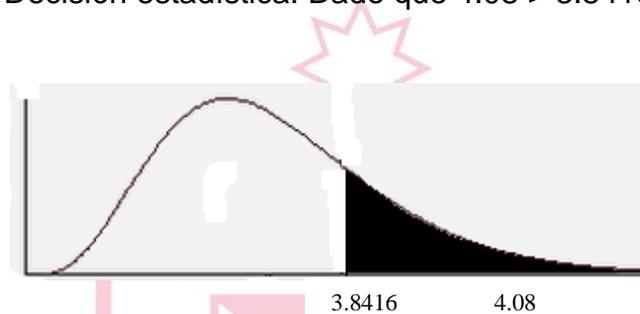
3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.

4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416

5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|15*6 - 12*0| - 33/2)^2 33}{(27)(6)(15)(18)} = 4.08$$

6. Decisión estadística: Dado que $4.08 > 3.8416$



7. Conclusión: La Ejecución de Acciones de Control Interno logran la eficiencia y eficacia a nivel institucional.

Hipótesis f:

H₀: El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno no incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución.

H₁: El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno incide en el liderazgo y toma de decisiones en la institución.

Siguió la implementación de las recomendaciones de control interno	Existe liderazgo y toma de decisiones en la institución			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	0	27	1	28
No	2	0	3	5
Desconoce	0	0	0	0
Total	2	27	4	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

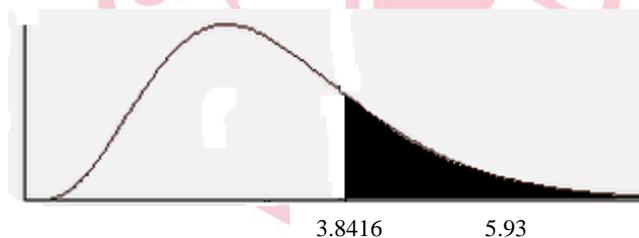
1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.841
5. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|0*3 - 28*2| - 33/2)^2 33}{(28)(5)(2)(31)} = 5.93$$

6. Decisión estadística: Dado que $5.93 > 3.8416$



7. Conclusión: El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control Interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la Institución.

Hipótesis General:

H₀: La implementación del control interno no incide en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

H₁: La implementación del control interno incide en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Existe implementación del control interno	Existe una adecuada gestión institucional			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	2	27	1	30
No	1	0	0	1
Desconoce	1	0	1	2
Total	4	27	2	33

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

1. Suposiciones: La muestra es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es:

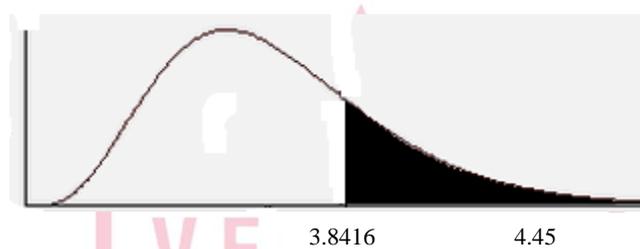
$$\chi^2 = \frac{(|AD - BC| - n/2)^2 n}{(A + B)(C + D)(A + C)(B + D)}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando **H₀** es verdadera, **X²** sigue una distribución aproximada de ji-cuadrada con (2-1) (2-1) = 1 grado de libertad y un nivel de significancia de 0.05.
4. Regla de decisión: Rechazar hipótesis nula (H₀) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 3.8416

5. Cálculo de la estadística de prueba. Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \frac{(|27 * 2 - 4 * 0| - 33/2)^2 33}{(31)(2)(27)(6)} = 4.45$$

6. Decisión estadística: Dado que $4.45 > 3.8416$



7. Conclusión: La implementación del Control Interno incide en la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.



CAPÍTULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 DISCUSIÓN

5.1.1 Control Interno

Es objetivo del Estado salvaguardar los activos y recursos que posee, motivo por el cual promulga la Ley N° 28716 - Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, posteriormente la reglamenta a través de la Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, norma que incluye términos modernos en materia de control como es el Informe COSO y sus componentes:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y comunicación
- Monitoreo y Seguimiento

Es de precisar, que de acuerdo al artículo 8° de la Ley N° 28716 - Ley de control Interno de las Entidades del Estado se menciona que la inobservancia de la presente ley genera responsabilidad administrativa funcional y da lugar a la imposición de sanción de acuerdo a la Normatividad aplicable, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar de ser el caso.

En ese sentido, se evidencia que el asunto ya no es la falta de criterio normativo respecto al Control Interno, sino el desconocimiento o la poca importancia que le dan los funcionarios y servidores públicos al Control Interno. La ley y el reglamento ya tienen casi 7 años y hasta ahora las entidades del Estado y especialmente, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, no cumplen con realizar las implementaciones de los componentes del control los cuales asegurarían de manera razonable el logro de los objetivos trazados por la entidad, garantizarían la confiabilidad de los estados financieros y se cumplirían con las regulaciones que afectan a la institución.

Asimismo, se ha evidenciado que las recomendaciones vinculadas con las deficiencias o debilidades de control interno de la entidad, se siguen acumulando y no se implementan como consecuencia del desconocimiento de la Alta Dirección y los Directores de no saber qué hacer con las recomendaciones y la normativa existente para el sector público, lo cual revela que a la fecha existan observaciones por la inacción y desconocimiento por parte de los funcionarios.

Uno de las revelaciones principales de esta investigación es la inobservancia de las normas de control interno por parte de la

Alta Dirección, al no haber designado hasta la fecha al Comité de Control Interno, ni tampoco se ha aprobado el Acta de Compromiso por parte del Titular y sus directores, para coadyuvar en la implementación de los controles internos; con el agravante, de que tampoco se han evidenciado que los planes de capacitación de personal, incluyan talleres relacionados al control interno, o que se hayan efectuado charlas de sensibilización respecto al control interno en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Situación que inobserva el artículo 6° - Obligaciones del Titular y funcionarios, que textualmente dice: *“Son obligaciones del Titular y funcionarios de la entidad, relativas a la implantación y funcionamiento del control interno: a) Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones y actividades de la entidad y del órgano a su cargo, con sujeción a la normativa legal y técnica aplicables denota claramente que da responsabilidad a la alta dirección del cumplimiento estricto de lo normado.”*

Otro de los problemas detectados durante la investigación es la falta de personal calificado en las direcciones, cuyos perfiles son modificados de acuerdo al criterio del titular de la entidad de turno y no de manera técnica y responsable, evaluando el real nivel profesional de las personas que se requieren para cada cargo.

5.1.2 Gestión

La definición de “gestión”, tal como se utiliza actualmente, proviene del mundo empresarial y atañe a la gerencia, y se refiere a la ejecución y al monitoreo de los mecanismos, las

acciones, las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución, implicando por consiguiente un fuerte compromiso de sus actores con la institución y también con los valores y principios de eficacia y eficiencia desde las acciones ejecutadas bajo este punto de vista, se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos.

Es decir, “Gestión” es sinónimo de dirección, de administración, de liderazgo, de conducción de la empresa hacia el logro de sus objetivos; es así que, la presente investigación tiene como propósito identificar y describir la situación real de la Gestión institucional liderada por la Alta Dirección encabezada por el Comandante General que opera en Comando Nacional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

Se ha determinado que de implementarse el control interno, en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (CGBVP), se daría una seguridad razonable en la consecución de los objetivos y metas, una confiabilidad en la formulación de los estados financieros y se cumpliría con las regulaciones que afectan a la entidad.

Es de resaltar que la buena gestión, es sinónimo de eficiencia y eficacia institucional. La eficiencia se refiere a la racionalización de los recursos y el máximo aprovechamiento de los mismos y la eficacia se refiere al logro de las metas, objetivos y misión institucional.

Por tanto, la implementación del control interno incide positivamente en la gestión institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, logrando una adecuada

planeación, organización, dirección, coordinación, control de los recursos y actividades de la institución.

5.2 CONCLUSIONES

- a. 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.
- b. El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales; mediante la generación de la pauta del funcionamiento del CGBVP y la influencia en la concienciación de todo el personal respecto al control. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos, la capacidad del personal de la entidad, la filosofía de la dirección y el estilo de gestión orientada a la optimización de la entidad.
- c. La evaluación de riesgos influye en las políticas institucionales del CGBVP; por cuanto es un proceso interactivo continuo y constituye un componente fundamental de un sistema de

control interno eficaz. La dirección debe examinar detalladamente los riesgos existentes a todos los niveles de la entidad y tomar medidas efectivas y oportunas.

- d. Las actividades de control Inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP; por cuanto dichas actividades consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan las directrices de la dirección del CGBVP; también tienden a asegurar que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización y pueden ser aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.
- e. Los tipos de control interno optimizan los procedimientos a nivel de la institución. El Control Interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior. El control interno previo y simultáneo compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de la entidad 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. El control interno posterior es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional.

- f. La ejecución. de las acciones de control interno logran la eficiencia y eficacia institucional. La Acción de control es la herramienta esencial del Sistema, por la cual el personal técnico de sus órganos conformantes, mediante la aplicación de las normas, procedimientos y principios que regulan el control gubernamental efectúa la verificación y evaluación, objetiva y sistemática, de los actos y resultados producidos por la entidad en la gestión y ejecución de los recursos, bienes y operaciones institucionales.
- g. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución, por cuanto contribuyen en la solución de los problemas institucionales en el aspecto operativo, administrativo y de otro tipo. El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución para el uso de los recursos de que dispone la institución y este sea orientada en forma eficiente al logro de sus metas y objetivos.

5.3 RECOMENDACIONES

En virtud a las conclusiones precedentes se estima pertinente recomendar a los directivos y funcionarios del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, lo siguiente:

1. Que en la medida de lo posible se evalúe la conveniencia de llevar a cabo la implementación del control interno en sujeción a lo prescrito en la Ley N° 28716 - Ley del Control Interno en las Entidades Públicas, su Reglamento, aprobado por Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG; así como, la Guía para la implementación del Control Interno, aprobado por

Resolución de Contraloría N° 458-2008-CG, por cuanto los resultados de la investigación, han evidenciado que es normatividad vigente e incide favorablemente en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú. Asimismo, debe considerarse que dicha Implementación implica que el entorno de control aporte el ambiente adecuado en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades asignadas, el cual servirá de base de los otros componentes. Dentro de este entorno, los directivos deberán evaluar los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se establecerán para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices de la dirección para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante deberá captarse y comunicarse por toda la entidad. Todo este proceso deberá ser supervisado y modificado según las circunstancias. Además, deberá realizarse el seguimiento de los resultados y asumir el compromiso de mejora continua institucional.

2. Que la Gestión Institucional del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, al contar con controles internos implementados, se optimizará y mejorará su rendimiento, en el sentido que se brindará mayor seguridad a las operaciones que coadyuvan al desarrollo de la entidad, hacia el logro de los objetivos y metas trazadas, los cuales se alcanzarán de manera eficiente y eficaz; situación que redundará en la confiabilidad de los estados financieros y presupuestarios; así como, se garantizará el cumplimiento de las normas y regulaciones que afectan al ente público.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

- 1) ARGANDOÑA DUEÑAS, Marco Antonio (2008) **NUEVO ENFOQUE DE LA AUDITORIA FINANCIERA, PRESUPUESTAL Y DE GESTIÓN GUBERNAMENTAL**. Lima. Marketing Consultores S.A. Volumen I y II.
- 2) ARENS, Alvin A. & LOEBBECKE, James K. (2005) **AUDITORIA-UN ENFOQUE INTEGRAL**. México. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- 3) BACÓN; J. (2007) **MANUAL DE AUDITORIA INTERNA**. Buenos Aires. Editorial megabyte
- 4) BRINK, M. (2007) **AUDITORIA INTERNA MODERNA**. Buenos Aires. Editorial megabyte
- 5) CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2007). **LEY DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS**. Lima. Editora Perú.
- 6) EDITORIAL OCÉANO (2005) **ENCICLOPEDIA DE LA AUDITORIA**. Madrid. Editorial Océano.
- 7) ELORREAGA MONTENEGRO, GOROSTIAGA. (2007) **AUDITORIA INTERNA**. Chiclayo- Perú. Edición actualizada a cargo del autor.
- 8) FEDERACIÓN INTERNACIONAL DE CONTADORES (2004) **MANUAL INTERNACIONAL DE PRONUNCIAMIENTO DE AUDITORIA Y ASEGURAMIENTO**. Lima. Editado por la Federación de Colegios de Contadores del Perú.
- 9) HERRADOR ALCAIDE, Teresa Carmen (2005) Introducción A. **LA AUDITORÍA INTERNA**. Madrid. Augusto San Segundo Ontín (Editorial Tirant Lo Blanch)

- 10) INSTITUTO AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA- COOPERS & LYBRAND, SA. (1997). **LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO- INFORME COSO-** Madrid. Ediciones Díaz de Santos SA.
- 11) INSTITUTO AUDITORES INTERNOS DE ESPAÑA (2006) **MARCO PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA** (Revisión: Febrero 2006). Editado por: **INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS**. Patrocinado por: Iberdrola
- 12) INSTITUTO DE AUDITORES INTERNOS DEL PERÚ. (2001). **EL NUEVO MARCO PARA LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA Y CÓDIGO DE ÉTICA**. Lima. Edición a cargo The Institute of Internal Auditors.
- 13) KELL, WALTER G. & BOYNTON William c. (2005) **AUDITORIA MODERNA**. México. CEC-SA DE CV.
- 14) KOONTZ & O'DONNELL (1990) Curso de Administración Moderna- **UN ANÁLISIS DE SISTEMAS Y CONTINGENCIAS DE LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS**. México. Litográfica Ingramex S.A.
- 15) SANTILLANA GONZALES, Juan Ramón (2007) **AUDITORÍA INTERNA INTEGRAL**. Buenos Aires. Editorial megabyte

Referencias electrónicas

- 1) www.mef.gob.pe- normatividad
- 2) www.cgr.gob.pe- normatividad Control interno
- 3) www.pcm.gob.pe- normas legales
- 4) www.bomberos.gob.pe- organización, historia, normas legales

- 5) Hevia Vásquez, Eduardo (2008) **FUNDAMENTOS DE AUDITORIA INTERNA**. Madrid. <http://www.iai.es/PuLisPub.asp>. Extraído el 23/11/2010
- 6) Hierro Cuenca, Alfredo (2008) **LA AUDITORÍA INTERNA Y LAS ISO 9000**. Madrid. <http://www.iai.es/PuLisPub.asp>. Extraído el 11/04/2011
- 7) Gómez López, Roberto (2008) **GENERALIDADES EN LA AUDITORIA**. www.eumed.net/coursecon/libreria/rql-genaud/. Extraído 06/12/2011





ANEXO N° 1

**MATRIZ DE CONSISTENCIA
IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION EN EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU**

119

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>A. GENERAL ¿De qué manera la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?</p> <p>B. ESPECÍFICOS</p> <p>a) ¿En qué medida el ambiente de Control Interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales?</p> <p>b) ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye en el nivel de las políticas institucionales del CGBVP?</p> <p>c) ¿De qué manera las actividades de control interno inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP?</p> <p>d) ¿De qué manera los tipos de control interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución?</p> <p>e) ¿Cómo la ejecución de las acciones de control interno mejoraran la eficiencia y eficacia a nivel institucional?</p> <p>f) ¿En qué medida el seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno, inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución?</p>	<p>A. GENERAL Determinar si la implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>B. ESPECÍFICOS</p> <p>a) Establecer si el ambiente de Control Interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos institucionales.</p> <p>b) Precisar si la evaluación de riesgos influye en el nivel de las políticas institucionales del CGBVP.</p> <p>c) Conocer si las actividades de Control Interno inciden en las Estrategias utilizadas en el CGBVP.</p> <p>d) Demostrar si los tipos de Control Interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución.</p> <p>e) Establecer si la ejecución de las acciones de control interno mejoran la eficiencia y eficacia a nivel Institucional.</p> <p>f) Precisar si el seguimiento a la implementación de las recomendaciones del Control Interno, inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución</p>	<p>A. GENERAL La implementación del control interno incide en la gestión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.</p> <p>B. ESPECÍFICOS</p> <p>a) El ambiente de Control Interno ayuda en el Establecimiento de metas y objetivos institucionales.</p> <p>b) La evaluación de riesgos influye a nivel de las políticas institucionales del CGBVP.</p> <p>c) Las actividades de control. Inciden en las estrategias utilizadas en el CGBVP</p> <p>d) Los tipos de control interno por aplicar optimizan los procedimientos a nivel de la institución.</p> <p>e) La ejecución. de las acciones de control interno logran la eficiencia y eficacia institucional</p> <p>f) El seguimiento a la implementación de las recomendaciones de control interno inciden en el liderazgo y toma de decisiones en la institución.</p>	<p align="center"><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u></p> <p>X: CONTROL INTERNO</p> <p><u>INDICADORES:</u></p> <p>X1: Ambiente de control interno X2: Evaluación de riesgos X3: Actividades de Control Interno X4: Tipos de Control Interno X5: Ejecución de actividades de Control Interno X6: Seguimiento de implementación de las recomendaciones de Control Interno.</p> <p align="center"><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u></p> <p>Y: GESTIÓN INSTITUCIONAL</p> <p><u>INDICADORES:</u></p> <p>Y1: Establecimiento de metas y objetivos institucionales. Y2: Políticas institucionales Y3: Estrategias Institucionales Y4: Nivel de Procedimientos Y5: Eficiencia y eficacia institucional Y6: Liderazgo y toma de decisiones en la institución</p>	<p>1. Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>2. Nivel de investigación Descriptiva-Explicativa</p> <p>3. Técnicas de Recolección de Datos Encuesta</p> <p>4. Instrumentos de Recolección de Datos Cuestionario</p>

ANEXO Nº 2

ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

Al aplicar la presente Técnica de la Encuesta, busca recoger información importante relacionada con el tema de investigación **“IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION EN EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERU”**; al respecto, se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que consideres correcta, marcando para tal fin con un aspa (X) al lado derecho, tu aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Se te agradece tu participación:

1. ¿En su opinión el ambiente de control interno ayuda en el establecimiento de metas y objetivos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
b. No ()
c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

2. ¿Cree usted que la evaluación de riesgos nos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la Entidad?

- a. Si ()
b. No ()
c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

3. ¿Considera usted que las actividades de control interno son medidas que deben ser dictadas por la alta Dirección en la Entidad o por cada área?

- a. Si ()
b. No ()
c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

4. ¿Aprecia usted que los tipos de Control Interno se llevan a cabo en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

5. ¿En su opinión la ejecución de las acciones de Control Interno comprende la verificación del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción realizados por el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

6. ¿Considera usted que el seguimiento a la implementación de recomendaciones del Control Interno eleva los estándares de cautela previa, simultánea y de verificación posterior de las actividades para que la gestión se efectúe correcta y eficientemente en el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

7. ¿En su opinión la implementación del control interno comprende la ejecución de un conjunto de normas, métodos y procedimientos para salvaguardar los bienes y derechos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

8. ¿Aprecia usted que el establecimiento de metas y objetivos compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

9. ¿En su opinión las políticas institucionales son emitidas por los responsables superiores, de acuerdo a las normas del Sector público que rigen al I Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

10. ¿Aprecia usted que las estrategias del control interno; contribuyen con el logro de los objetivos y misión del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

11. ¿Cree que el control externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos, que compete aplicar a la Contraloría General, con el objeto de supervisar, vigilar y verificar las actividades y recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?
- a. Si ()
 - b. No ()
 - c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

12. ¿En su opinión cree usted que la eficiencia y eficacia institucional hace énfasis en los medios, en hacer las cosas correctamente, resolver problemas, ahorrar gastos, cumplir tareas relacionadas con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

13. ¿Cree usted que la alta Dirección tiene un adecuado liderazgo y toma de decisiones correctos en la conducción de la Entidad?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....
.....

14. ¿En su opinión la gestión institucional comprende la planeación, organización, dirección, coordinación y control de las actividades y recursos del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú?

- a. Si ()
- b. No ()
- c. Desconoce ()

Justifique su respuesta:.....
.....

