



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “VIAVIA CAFÉ  
AYACUCHO S.A.C” DE AYACUCHO, 2018.**

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

**AUTOR:**

BACH. EDDY ABDEL OCHOA LLAMOJHA

**ASESORA:**

MGTR. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “VIAVIA CAFÉ  
AYACUCHO S.A.C” DE AYACUCHO, 2018.**

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

**AUTOR:**

BACH. EDDY ABDEL OCHOA LLAMOJHA

**ASESORA:**

MGTR. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

**FIRMA DE JURADO Y ASESORA**

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMIN  
**PRESIDENTE**

MGTR. MARIO WILMAR SOTO MEDINA  
**MIEMBRO**

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN  
**MIEMBRO**

MGTR. MARIBEL MANRIQUE PLACIDO  
**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote por abrirme las puertas y ser parten de sus aulas de formación académica, humana y profesional. A la asesora de tesis Mgtr. CPCC Juana Maribel Manrique Plácido, por su apoyo profesional e incondicional, orientándome con sus conocimientos y sabios consejos en el desarrollo de la presente tesis, para poder estructurar este importante documento en forma portentosa.

A los docentes de la facultada de ciencias contables de la ULADECH, quienes aportaron con un granito de arena en mi formación profesional. Y por último a mis jefes de trabajo, Edgar y Judith los cuales me han motivado a ser una persona preparada para los retos que me pone la vida.

**Eddy Abdel Ochoa Llamojha**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Cancio y Paulina quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación apoyándome con los recursos necesarios para estudiar. Con mucho amor les dedico mi esfuerzo en reconocimiento al sacrificio y la confianza que depositaron en mí.

A mis hermanos, Nilo, Prisila, Atilio y Efrain, ya que gracias a sus consejos valores y motivación constante me han permitido ser una persona de bien. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento de mi capacidad.

A mis sobrinos Luis, Angelmartin, Rubí y Paola, por su cariño y comprensión y para quienes soy un ejemplo de superación.

A mi cuñado, Franz y a mi amigo Pier porque a pesar de mis malos momentos supieron comprenderme y apoyarme, brindándome una mano para poder levantarme y poder continuar con mis metas y objetivos.

**Eddy Abdel Ochoa Llamojha**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ViaVia Café Ayacucho SAC. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: La mayoría de los autores citados establecieron que es de vital importancia que las empresas de servicios cuenten con un control interno, Porque así se hace mejor uso de recursos, las operaciones se realizar con mayor efectividad, y se detectar a tiempo aquellos riesgos que puedan afectar el desarrollo normal de sus actividades. Respecto al objetivo específico 2: Se evidenció que la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., no cuenta con un sistema de control interno y no está aplicando eficientemente todos los componentes, ya que la mayoría de estos no funcionan adecuadamente, pues los resultados encontrados no fueron favorables en su totalidad. Finalmente, respecto al objetivo específico 3 se llegó a la siguiente conclusión: Tanto a nivel nacional, regional y local, como en el caso de estudio, los resultados demuestran que si una empresa no dispone de un manual de control interno que regule la actividad económica, se verá afectada porque no usara con eficiencia los recursos y hacer cumplir sus objetivos.

**Palabras clave:** Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to: Describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and ViaVia Café Ayacucho SAC. The research was qualitative, of non-experimental-descriptive-bibliographic-documental and case design; for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of pertinent closed questions applied to the manager of the company were used, through the technique of the interview; The following results were found: Regarding specific objective 1: Most of the authors cited established that it is of vital importance that the service companies have internal control, since this will make a better use of resources, operations they will be carried out more effectively, and those risks that may affect the normal development of their activities will be detected in time. Regarding the specific objective 2: It was demonstrated that the company ViaVia Café Ayacucho SAC, does not have an internal control system is not efficiently using all components, since most of these do not function properly, because the results were not favorable In its whole. Finally, with respect to specific objective 3, the following conclusion was reached: At the national, regional and local levels, as in the case of the study, the results show that if a company does not have an internal control manual that regulates economic activity of the company, it will be affected since it is not going to be possible that it can efficiently use its resources and achieve the fulfillment of its objectives.

**Keywords:** Internal control, micro and small companies and services sector.

## Contenido

<b>CARÁTULA</b> .....	<b>i</b>
<b>CONTRACARATULA</b> .....	<b>ii</b>
<b>COMISIÓN EVALUADORA DE TESIS</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>vii</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>II. REVISION DE LITERATURA</b> .....	<b>15</b>
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales.....	22
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Teorías del control interno.....	24
2.2.2 Teorías de la empresa.....	52
2.2.3 Teorías de los sectores productivos.....	57
2.2.4 Descripción del caso de estudio.....	58
2.3 Marco conceptual.....	61
2.3.1 Definición de control interno.....	61
2.3.2 Definición de micro y pequeña empresa.....	62
2.3.3 Definición de empresa de servicios.....	62
<b>III. HIPÓTESIS</b> .....	<b>63</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b> .....	<b>63</b>
4.1 Diseño de investigación.....	63
4.2 Población y muestra.....	64
4.3 Definición y operacionalización de la variable.....	65
4.4 Técnicas e instrumentos.....	67
4.4.1 Técnicas.....	67



4.4.2 Instrumentos.....	68
4.5 Plan de análisis.....	69
4.6 Matriz de consistencia.....	70
4.7 Principios éticos.....	70
<b>V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>71</b>
5.1 Resultados.....	71
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	71
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	73
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	77
5.2 Análisis de resultados.....	84
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	84
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	86
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	87
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>91</b>
<b>6.1 Conclusiones.....</b>	<b>91</b>
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	91
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	92
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	92
6.4 Conclusión General.....	93
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>94</b>
7.1 Referencias bibliográficas.....	94
7.2 Anexos.....	102
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	102
7.2.2 Anexo 02: Modelo de ficha bibliográfica.....	103
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	104

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 01.....	71
Cuadro 02.....	74
Cuadro 03.....	78

## **I. INTRODUCCIÓN**

Mantener un Control Interno de las actividades en las empresas, es importante e indispensable, porque este sistema permite a los administradores interesados determinar el cumplimiento de la planificación, objetivos y metas fijadas previamente, para contribuir al logro de la misión organizacional.

Hoy en día es necesario que en las empresas se lleve a cabo un adecuado control interno para el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades; en ese sentido, es oportuno conocer las características del control interno relacionadas en este caso a las micro y pequeñas empresas del sector servicios de nuestro país, de esta manera se espera tener un conocimiento más claro acerca del control interno respecto a este sector y a este tipo de empresas.

En los últimos años el control interno ha alcanzado una notoria importancia en los niveles financiero, administrativo, productivo, económico y legal de las empresas, ya que le permite a la gerencia proporcionar una seguridad racional, respecto al logro de los objetivos y metas enmarcados a la actividad empresarial. En efecto, lo mencionado anteriormente se ha conseguido gracias a que las operaciones se han desarrollado con efectividad y eficiencia, así también debido a la confianza y fiabilidad en relación a los reportes financieros y al correcto cumplimiento del conjunto de normas, leyes y regulaciones, que encaminan al área administrativa de las organizaciones. (Rivera, 2015)

Duda (2011) respecto al control interno en las MYPE manifiesta que es de gran importancia para estas empresas, que generalmente no consideran necesario aplicarlo, debido a que estas se han originado y han ido desarrollándose en un ambiente familiar o con un bajo nivel de formalidad.

Ahora bien, el uso del control interno como un instrumento para lograr la eficiencia en las actividades y operaciones, permite que las empresas dedicadas al sector servicios puedan utilizar un sistema de control interno como una táctica operacional, facilitando la posibilidad de que las mismas puedan permanecer en el mercado, pudiendo minimizar así los riesgos que se puedan suscitar; debido a que dentro de los objetivos del control interno se encuentra el prever fraudes, detectar robos, conseguir información relacionada al ámbito contable, financiero y administrativo confiable, como también el resguardar los bienes y activos de la empresa; en otras palabras, lo que se espera es promover la eficiencia de las operaciones que se realizan las empresas. (Oliva, Reyes & Álvarez, 2013)

Las MYPE frente a la competencia de otros países, son consideradas como un sector con un alto nivel de vulnerabilidad, debido a que en este tipo de empresas no existen políticas racionales; asimismo la calidad en la infraestructura, el avance tecnológico y la falta de efectividad son las principales causas que facilitan su vulnerabilidad. Es por ello que necesitan de un control interno, el cual pueda contribuir con su mejoramiento, fomentando el uso de la eficiencia y efectividad en el desarrollo habitual de sus operaciones, y por ende se puedan neutralizar aquellos inconvenientes que afecten al resguardo y conservación de los bienes y recursos con los que cuenta la entidad. (Marín, 2016)

En los últimos años nuestro país ha ido presentando un avance económico favorable debido a las micro y pequeñas empresas; no obstante, un gran número de estas empresas no cuentan con un control interno, ya que la mayoría son familiares y no cuentan con personas preparadas que conozcan cómo se debe manejar una empresa y la forma en que debe llevarse un control interno en la

misma, en ese sentido el dueño no cree relevante uso de un sistema de control interno, y no lo considera como un instrumento que podría evitar cualquier desviación que podría afectar a la empresa y al desarrollo normal de sus operaciones. (Samaniego, 2013)

Ahora bien, en Ayacucho donde se ha desarrollado la presente investigación, existe la empresa “ViaVia Cafè Ayacucho S.A.C.” cuya actividad consiste en ofrecer un servicio de restaurante y alojamientos; no obstante, se desconoce si esta empresa cuenta con un sistema de control interno que le permita utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos que posee, como también detectar a tiempo los fraudes que los empleados puedan cometer y cualquier tipo de riesgo que puedan atentar contra el desarrollo normal de sus operaciones; por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de “ViaVia Café Ayacucho S.A.C.” de Ayacucho, 2018?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: **Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “ViaVia Café Ayacucho S.A.C.” de Ayacucho, 2018.**

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

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2018.

2. Describir las características del control interno de la empresa “ ViaVia Café Ayacucho S.A.C. de Ayacucho, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “ViaVia Café Ayacucho S.A.C. de Ayacucho, 2018.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento a nivel local; es decir, permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ““ViaVia Café Ayacucho S.A.C.” de Ayacucho, 2018?

La importancia del estudio se refleja en el servicio posterior como herramienta de información para que se realicen posteriores trabajos relacionados a la investigación; así también porque va a ser un aporte al desarrollo del conocimiento de aquellas personas que muestren interés en los temas de estudio, para que de esa manera le den el uso correcto según sus fines.

Por otro lado, se justifica porque se va a dar datos estadísticos concretos sobre el caso de estudio; es decir, porque permitirá dar un aporte práctico con datos estadísticos del mismo.

Finalmente, se justifica porque la elaboración, sustentación y aprobación de este trabajo de investigación me va a permitir titularme como contador público, así también permitirá que la Universidad y la Escuela de Contabilidad mejoren su calidad de estándares que se han establecido gracias a la Nueva Ley Universitaria, al exigir que sus egresados universitarios se titulen a través de la presentación y sustentación de un trabajo de investigación (tesis).

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En la investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos Perú; que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Narváez (2014) en su investigación "Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel El Galpón en la ciudad de Riobamba", concluyó que el sistema de control interno para un hotel, permite un mayor nivel de aprovechamiento de los recursos que posee, evitando sobre todo desperdicios de éstos. Para ello se realiza un estudio por dos factores importantes, los cuales conlleva a que en el hotel se deban tomar medidas de control y mejoramiento. El primer factor es la presión a casusa de la competencia y el segundo, las exigencias de los clientes, ya que a medida de que los competidores van mejorando la calidad de sus servicios, los clientes desarrollan nuevas necesidades. Observó también que no existen los controles adecuados en algunos procesos, debido a que no existe una correcta asignación de funciones y muchas veces las mismas personas actúan como "juez y parte", por otro lado; refiere a que los trabajadores nuevos no tienen una correcta capacitación en cuanto a las funciones que le corresponden a cada uno. A su vez, indicó que a pesar de que cuente con un manual de políticas, éstas no son conocidas en su totalidad por sus trabajadores, por tanto, es una de las debilidades que se

encuentra y para ello, plantea la capacitación total al personal de la empresa.

Salcedo, (2015), en su tesis de grado previa a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A titulada: “*Propuesta de un sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabla de la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*” permitirá el mejoramiento de sus procesos administrativos, operativos, financieros y la toma de decisiones oportunas que permitan alcanzar los objetivos que persigue el Hotel. Para la realización de la presente propuesta se ejecutó entrevistas, encuestas, y se observó el comportamiento de las personas y sus operaciones dentro del hotel para la toma de decisiones, tratando únicamente de corregir el pasado para obtener un mejor futuro alcanzando los objetivos de manera eficaz y eficiente mediante una serie de procedimientos y mecanismos que permitan verificar que los recursos sean salvaguardados a fines predeterminados, el Hotel Mansión Santa Isabella carece de un Sistema de Control interno que proporcioné una mejor administración y el dinamismo de las operaciones, para brindar un mejor servicio al cliente interno y externo. Por medio del Sistema de Control Interno que se ha propuesto, se busca obtener eficiencia y eficacia en los procesos y actividades del Hotel Mansión Santa Isabella, además se elaboró un mapa de riesgos que permitirá prever algunos sucesos políticos, ambientales, de mercado y de recursos humanos. También se desarrolló un manual de contabilidad para facilitar los procesos contables basándose en las NIIF y NIC



Posso y Barrios (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad Cartagena de Indias – Colombia. Cuyo objetivo fue: Realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco hotel La Cocotera. El diseño de investigación fue descriptivo, la técnica fue la revisión bibliográfica y el instrumento fue el cuestionario. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón, estructuran una definición para el control interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de

información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

### **2.1.2 Nacionales**

En la investigación se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ayacucho; sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Maza, (2018). En su tesis para optar el título profesional de contador Público titulado “Los Mecanismos del Control Interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú. Caso: Hotel Villa del Sol Piura, 2018”, tuvo como objetivo general: determinar y describir los mecanismos de control interno administrativo en las empresas hoteleras en el Perú y en el hotel Villa del Sol Piura 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con 58 preguntas relacionadas a la investigación , dirigidas a dar respuesta a los objetivos específicos planteados, el cual fue aplicado a uno de los trabajadores de la empresa en estudio, para la obtención de los siguientes resultados: El Hotel Villa del Sol, es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder

atenderlas. Asignando las responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

Hurtado (2013), en su trabajo de investigación titulado: *Control interno en la rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya SAC – Huaraz 2011*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Huaraz – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar si el control interno incide en la rentabilidad de la empresa hotelera de tres estrellas “La Joya” de la ciudad de Huaraz en el año 2011. La investigación fue de tipo cuantitativo, el nivel descriptivo, el diseño no experimental, la técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Llegó a la siguiente conclusión: El 55 % de los encuestados consideran que los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. Asimismo, creen que con la aplicación un sistema de control interno se va a establecer una mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades de los hoteles.

Céspedes (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Los Mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. Para cumplir con el objetivo general se planteó 4 objetivos específicos, de los cuales hemos tomado el siguiente: Describir los

mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental; la técnica aplicada fue revisión bibliográfica y se utilizó como instrumento: La entrevista y cuestionario de preguntas cerradas. Llegó a las siguientes conclusiones: A través de la información obtenida mediante la aplicación de un cuestionario, se encontró que el 56% de las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuenta con un manual de control interno; en efecto, se complica el desarrollo del establecimiento. Así mismo concluye que según los resultados de la investigación realizada, el 61% de los establecimientos de hospedaje, no cuenta con un manual de procedimientos administrativos, esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa y pertinente para la ejecución efectiva de las diferentes actividades, las cuales están dirigidas al cumplimiento de metas y objetivos.

Martinez, (2015) en su tesis “Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014”, concluye que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado

de los huéspedes, el 80% depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, el 50% se reservan el derecho de admisión, el 60% controla el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, el 60% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

### **2.1.3 Regionales**

En la investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ayacucho, menos en la provincia de Huamanga; sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

**Revisando trabajos de investigación a nivel local no se encontró publicadas tesis con la unidad de análisis referente a mi investigación, por ello se puso énfasis en la variable.**

Arango y Ramos, (2014) En su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulado “*Repercusión del Control Interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista*”. Tuvo como objetivo principal fue determinar si el control interno repercute en la gestión de estas empresas. Siendo el espacio de nuestra investigación la Asociación de Transportistas interprovinciales Zona Sur Madre Covadonga - ATIZSMAC, del distrito de San Juan Bautista. La investigación fue de tipo aplicada, porque utilizamos la teoría de control interno y la gestión empresarial en la muestra de estudio. Para esta investigación, se ha fundamentado una metodología que ha ayudado

a obtener un resultado mediante la aplicación de los métodos descriptivo, inductivo, deductivo y analítico; así como la utilización de técnicas e instrumentos como: encuestas, revisión bibliográfica, observación, cuestionarios, fichas bibliográficas y el procesamiento de datos a través de conocimientos estadísticos. Los principales resultados que se determinó ante la realidad de estas empresas fueron que si los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no están adecuadamente implementados y no están desarrollados de manera oportuna, Entonces no hay buen gobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Por lo que concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte.

#### **2.1.4 Locales**

En la investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado dentro de cualquier ciudad de la provincia de Ayacucho, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Revisando trabajos de investigación a nivel local no se encontró con la unidad de análisis referente a mi investigación, por ello se puso énfasis en la variable.**

Limachi, (2012) En su tesis para optar el título profesional de Contador Público titulada “*Control Interno para la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huamanga-Ayacucho*”, tuvo como objetivo general: Determinar como el control interno mejoraría la gestión de las pequeñas empresas ferreteras de Huamanga - Ayacucho. la investigación que se presenta busca realizar una propuesta de un Manual de control interno para las pequeñas empresas Ferreteras de Huamanga – Ayacucho; las MYPE tiene una importancia destacada y trascendental en nuestro país, desde el punto de vista económico y social, pues es importante resaltar que este sector ocupa un gran porcentaje de la Población Económicamente Activa de nuestro país las empresas nacionales son MYPE, agregando a esto la gran cantidad de familias que dependen del trabajo y producción de estos negocios, no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos operativos (M.P.O) que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa, a partir del diagnóstico realizado se determinó que las tres empresas seleccionadas, existe un control interno, con algunas deficiencias o debilidades; la naturaleza de la investigación es de campo, con carácter descriptivo, explicativo para el logro de los objetivos se procedió a la recopilación de información, a través de la observación directa y una encuesta aplicado al Gerente o Dueño que es la mayoría ; El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el control interno, en todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los

intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización; el control interno se debe evaluar para medir la eficiencia de la gestión empresarial con el fin de minimizar errores, al contar con un efectivo control interno, la empresa estará preparada en cualquier momento para responder ante alguna fiscalización y la gerencia podrá contar con la información veraz y oportuna que refleje una gestión transparente tanto para el fisco como para sus dueños o los inversionistas.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teorías del control interno**

#### ***2.2.1.1 Teorías del control interno.***

De acuerdo a Gómez (2001) el control interno se basa en el conjunto de medidas que son aplicadas en una empresa con el fin de proteger sus recursos, como también de verificar la exactitud y transparencia de la información relacionada a las actividades financieras y administrativas; entonces, el control interno lo que busca es fomentar que dentro de la empresa se realicen operaciones basadas en la eficiencia y bajo las políticas establecidas, logrando así cumplir con cada uno de los objetivos que se han programado.

Bajo el mismo criterio Gonzales y Almeida (2008) añaden que el control interno es considerado como un proceso adherido a un conjunto de procesos, y no una serie de mecanismos administrativos; bajo ese sentido, es efectuado por la administración, la dirección y por el personal de la empresa, con la finalidad de brindar una seguridad



razonable para el cumplimiento de cada uno de los objetivos que se han planteado.

En efecto, el control interno es una herramienta de gestión que comprende el plan de organización y todos los procedimientos que en forma conjunta se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para lograr así la custodia y protección de sus activos y patrimonio, y la promoción de la eficiencia en sus operaciones. (Meléndez, 2016)

#### **2.2.1.2 *El informe COSO.***

De acuerdo a la opinión de Ruiz (2015) el marco del COSO establece una definición clara de control interno y de los cinco componentes que lo conforman, pero a la vez contiene una mejor explicación de los mismos, con el propósito de facilitar su uso en las empresas. Este COSO plantea que se deben emplear una serie de principios con la finalidad de ampliar los conceptos de control interno, sin omitir aquellos cambios que se pueden producir en el contexto empresarial y en el contexto operativo.

Por otro lado, este informe permite que las organizaciones puedan desarrollar sistemas de control interno de una manera eficiente y efectiva, y que a la vez se puedan adaptar a las variaciones referentes al contexto del negocio, ayudando a reducir los riesgos que se puedan presentar y apoyando a la dirección y al consejo en la toma de

decisiones, como también a los grupos de interés y terceros que interactúan con la empresa. (COSO, 2013)

### **2.2.1.3 Alcances del control interno.**

Cuellar (2003) expresa que el alcance del control interno se basa en tres objetivos básicos dentro de los cuales tenemos la suficiencia y confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes; asimismo, manifiesta que si se identifica cuáles son estos objetivos se puede decir que se tiene un claro conocimiento de lo que es el control interno.

Por otro lado, el COSO (2013) señala que el alcance del control interno está comprendido por tres objetivos los cuales van a permitir que las empresas puedan centrarse en diferentes ámbitos del control interno, al respecto la clasificación es la siguiente:

#### **2.2.1.3.1 Objetivos Operativos.**

Estos objetivos se basan en el uso de la eficiencia y efectividad en el desarrollo normal de las operaciones que se realizan en las empresas, dentro de estos objetivos también se encuentran aquellos que tienen relación a la rentabilidad financiera y al rendimiento operativo de la entidad, como también al resguardo de los bienes y activos frente a posibles contingencias.

#### *2.2.1.3.2 Objetivos de información*

Son aquellos objetivos concernientes a la información de la empresa, ya sea información financiera y no financiera, la misma que puede ser interna como externa. Estos objetivos a su vez incluyen asuntos relacionados a la transparencia, oportunidad y confiabilidad de la información que presenta la entidad, incluyen también aquellos aspectos que son implantados por los órganos reguladores, o por las políticas que establece la empresa, en cuanto a la correcta presentación de cada detalle de naturaleza informativa.

#### *2.2.1.3.3 Objetivos de cumplimiento.*

Estos objetivos se enfocan principalmente al correcto cumplimiento de las leyes y regulaciones de nuestro país por parte de la entidad; es decir, a aquellas normas a las que se encuentra acogida de acuerdo al tipo de actividad que realiza.

#### **2.2.1.4 Componentes del control interno.**

Romero (2014) afirma que el control interno se encuentra comprendido por cinco componentes dentro de los cuales podemos encontrar:

##### *2.2.1.4.1 Ambiente de control.*

Se refiere al establecimiento de un entorno que fomente el control respecto a las actividades que se llevan a cabo por el personal de la empresa. En efecto, este componente se considera como el pilar fundamental de los demás componentes e influye en el modo como se van a desarrollar o estructurar cada una de las actividades de la

entidad; es decir, en la asignación de las responsabilidades y autoridad, de la manera en el que se organiza el personal, de la comunicación de las creencias y valores, y sobre todo influye para que el personal tome conciencia acerca del grado de importancia que tiene el control interno.

#### *2.2.1.4.2 Evaluación de riesgos.*

Consiste en identificar y analizar aquellos riesgos que son considerados como relevantes para el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa, y la base para establecer la manera en que estos riesgos deben mejorar para no afectar el desarrollo habitual de las operaciones en la entidad. Dicho de otras palabras, es la evaluación oportuna de los riesgos que de una u otra manera influyen en la organización, puesto que toda entidad confronta una serie de riesgos los cuales provienen ya sea de fuentes internas como externas, los cuales la gerencia debe analizar detalladamente para así tomar las medidas necesarias para que estos no perjudiquen a la empresa.

#### *2.2.1.4.3 Actividades de control.*

Hacen referencia al conjunto de actividades realizadas por la alta dirección de la empresa y por los trabajadores, para el logro de cada una de las tareas que se deben cumplir diariamente, estas se manifiestan en los procedimientos, sistemas y políticas de la entidad. En efecto, estas actividades pueden ser realizadas de forma manual o computarizada, pueden enfocarse a la actividad administrativa como operativa, pueden ser generales o específicas y también pueden ser de

naturaleza preventiva o detective. No obstante, independientemente de su categoría, todas se enfocan en la reducción de los riesgos y en el resguardo de los bienes y recursos de la entidad, y son importantes porque debido a las mismas se puede tener una mayor certeza del logro de los objetivos.

#### *2.2.1.4.4 Información y comunicación.*

Este componente se refiere a aquellos sistemas de información y de tecnología dentro de la empresa que son instaurados con el propósito de contribuir con el incremento de la productividad y competitividad, ya que producen reportes que contienen datos financieros y operacionales para el control de la organización. Ahora bien, la información que se haya generado dentro de la empresa como aquella que sea haya generado externamente, debe ser comunicada oportunamente ya que es fundamental para la toma de decisiones y hacer el seguimiento de las operaciones concernientes a la empresa.

#### *2.2.1.4.5 Supervisión o monitoreo.*

Los sistemas de control interno se han diseñado para operar en distintas circunstancias, la gerencia o alta dirección de la empresa debe realizar una supervisión y evaluación de los elementos que forman parte de estos sistemas. Por esta razón, la evaluación debe centrarse en detectar aquellos controles débiles e innecesarios, para posteriormente mejorarlos, dicha evaluación puede llevarse a cabo en el desarrollo de las actividades diarias en las distintas áreas de la entidad, por personal que es ajeno a su ejecución y también con la

combinación de estas dos actividades, así mismo para efectuar el monitoreo se debe obtener evidencia de que el control se viene aplicando adecuadamente, que las cantidades que se registran en los sistemas contables coinciden con el total de los activos, entre otros aspectos.

#### ***2.2.1.5 Clasificación del control interno.***

Cuellar (2003) expresa que el control interno se clasifica en control interno administrativo y control interno contable, al respecto señala lo siguiente:

##### ***2.2.1.5.1 Control interno administrativo.***

En este tipo de control se encuentran aquellos métodos y procesos relacionados al uso de la eficiencia en las operaciones de la empresa; es decir, comprende el plan de organización de la entidad y el cumplimiento de sus políticas. El control administrativo no tiene una relación directa con los estados financieros, ya que se basa en el aspecto administrativo e incluye los controles referentes a análisis estadísticos, reportes operacionales, programas de capacitación de los trabajadores y a los controles de calidad.

##### ***2.2.1.5.2 Control interno contable.***

El control interno contable tiene una relación directa con la protección de los activos de la empresa y a la confiabilidad respecto a los estados financieros. Este tipo de control incluye aquellas aprobaciones con registros contables de las actividades

operacionales que se realizan en la empresa, también incluye el resguardo de los bienes de la organización.

#### 2.2.1.5.3 *Otras clasificaciones de control interno.*

Meléndez (2016) sostiene que existen otras clases de control interno dentro de las cuales podemos encontrar:

- **De acuerdo a su naturaleza**
  - a) **De legalidad:** De acuerdo a las leyes y normas vigentes.
  - b) **De convivencia:** Según la necesidad de la dirección o gerencia.
  - c) **De gestión:** Con la finalidad de conocer el resultado de la gestión.
  - d) **De resultados:** Con el fin de conocer los resultados y aplicar medidas correspondientes.
  
- **De acuerdo con el momento en que se aplica**
  - a) **Control previo:** Se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en la empresa.
  - b) **Control continuado:** Se produce en todos los niveles gerenciales al instante de realizar las operaciones.
  - c) **Control posterior:** Abarca cada uno de los procedimientos efectuados luego de que las decisiones tomadas por la administración han dado resultados.

- **De acuerdo a su calidad**
  - a) **Control interno sólido:** Se produce cuando los procedimientos utilizados brindan información veraz y garantizan la custodia eficiente de los bienes de la empresa.
  - b) **Control interno adecuado:** Se da cuando los métodos y procedimientos adoptados están enfocados en evitar que el personal pueda realizar actividades deshonestas.
  - c) **Control interno débil:** Se produce debido a que los métodos utilizados limitan la realización de estados financieros razonables y confiables; asimismo, porque no permiten mitigar los errores y prevenir los fraudes.
  
- **De acuerdo a su magnitud**
  - a) **Control interno parcial:** Se da cuando se evalúa solamente parte de la información, por ejemplo, el área de ventas, compras, y otros de manera independiente.
  - b) **Control interno total:** Se produce cuando la revisión se aplica a la empresa de manera general, por ejemplo, se evalúan todos los componentes y los estados financieros.

#### ***2.2.1.6 Fases o etapas del control interno.***

Gonzales (2011) aclara que existen tres fases fundamentales que componen el control interno generalmente y estas son:



- a) **Revisión del sistema:** Esta fase consiste en el conocimiento de cada uno de los métodos y procedimientos vigentes en la empresa, de esta manera se comprueba la existencia de un control interno y se verifica si este es correcto. En efecto, para realizar una adecuada revisión del sistema el auditor verifica la información contenida en los papeles de trabajo y aplica distintos cuestionarios, para que con los resultados pueda formarse una opinión objetiva.
  
- b) **Pruebas de cumplimiento:** Son importantes y necesarias si se va a confiar en los procedimientos que se suscitan dentro de la empresa. Entonces, la naturaleza de los métodos del control interno y las evidencias encontradas van a servir para comprobar si se cumple lo que dice el control interno.
  
- c) **Pruebas verificativas:** Consiste en la verificación del sistema, mayormente en aquellas situaciones que este no funcione o sea considerado como insuficiente. Estas pruebas se realizan con el objetivo de obtener la evidencia necesaria para expresar una opinión razonable respecto a lo verificado y posteriormente anotar las conclusiones claras y precisas.

#### ***2.2.1.7 Elementos del control interno.***

Meléndez (2016) resalta que dentro de estos elementos se encuentran la organización, procedimientos, recursos humanos y supervisión o monitoreo, los cuales se detallan a continuación:

#### 2.2.1.7.1 Organización.

Dentro de los elementos en los que actúa la organización tenemos:

- a) **La gerencia:** Deben tener objetivos marcados, para de esa manera asumir la responsabilidad de las políticas de la empresa y realizar una correcta toma de decisiones.
- b) **Estructura de una organización sólida:** La estructura de una organización puede variar de acuerdo a su tipología, giro de negocio, tamaño, grado geográfico en donde se realizan sus operaciones, cantidad de sucursales o cualquier otro factor relacionado sobre la empresa en particular.
- c) **Segregación de funciones:** Permitirá que las actividades de operativas, como también la custodia de los bienes y el llevado de los registros se realicen con independencia por el personal de la empresa.
- d) **Asignación de responsabilidades:** La asignación de responsabilidades va a permitir que dentro de la empresa se pueda establecer claramente el orden jerárquico del personal y los nombramientos que se puedan hacer dentro de la misma; y en efecto, las funciones pueden ser delegadas de acuerdo al grado de responsabilidad que se haya asignado.

#### 2.2.1.7.2 Procedimientos.

El control interno en la entidad no necesariamente se evidencia con una correcta organización, ya que también es importante que sus

reglas sean aplicadas a través de procedimientos, los que a su vez sirvan para garantizar la solidez de la información contable, dentro de esos principios tenemos:

- a) **Planeación y sistematización:** Es deseable encontrar en la entidad instrucciones referentes a las funciones de dirección, la división de labores, el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades para cada miembro de la empresa.
- b) **Registros:** Cuando se aplica un adecuado control interno, se requiere establecer aquellos métodos que sean los más apropiados para el correcto registro de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y los gastos de la empresa.
- c) **Informes:** No solo es necesario que se redacten y se preparen informes internos en la empresa, también es necesario contar con el personal capacitado para analizarlos y juzgarlos, y en base a los hallazgos encontrados tomar decisiones para corregir aquellas deficiencias que podrían afectar el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.

#### *2.2.1.7.3 Recursos humanos.*

Para que el control interno funcione eficazmente depende de la calidad de los trabajadores con los que cuenta la empresa, ya que cualquier sistema puede fallar aun siendo el más avanzado y automatizados, sino se tiene personas competentes para su correcto manejo y entendimiento.

Dentro de los elementos de esta área en los que interviene el control interno tenemos:

- a) **Entrenamiento:** A mayor calidad en los programas de capacitación que se brinden en la empresa, se podrá contar con más personal apto para realizar las diferentes actividades propias del negocio.
- b) **Eficiencia:** Depende básicamente de esmero del personal para realizar sus trabajo, una vez que ya ha sido entrenado.
- c) **Ética y Moralidad:** El personal debe trabajar bajo los principios de la ética y moral, para de esa manera proteger el negocio y los recursos de la empresa usos indebidos.
- d) **Retribución:** La retribución económica que se le brinde al personal es fundamental para que ejecute su trabajo, ya que si es una adecuada retribución el trabajador realizará sus labores de una mejor manera; es decir, con más entusiasmo y eficiencia, caso contrario el trabajador no se esforzara mucho por cumplir con sus funciones y por contribuir con el crecimiento de la entidad.

#### *2.2.1.7.4 Supervisión y monitoreo.*

En la empresa no solo basta con tener una buena estructura de organización, también es necesario realizar una vigilancia constante al personal para verificar si este realiza adecuadamente cada uno de los procedimientos que se encuentra a su cargo. La supervisión y

monitoreo puede llevarse a cabo por diferentes funcionarios y empleados en los distintos niveles de la entidad, pudiendo realizarse también supervisiones en forma directa e indirecta.

#### **2.2.1.8 Tipos de control interno.**

Para Furlong (S/F) los tipos de control interno se muestran de la siguiente manera:

##### *2.2.1.8.1 Controles internos de detección.*

Se utilizan como parte de un sistema de controles y sirven para determinar el nivel de eficiencia de las políticas de la empresa; es decir, se utilizan para resguardar los recursos de la empresa, en su mayoría son utilizados para encontrar aquellos errores y deficiencias después de haberse realizado un trabajo y que puedan afectar el logro de los objetivos de la empresa.

##### *2.2.1.8.2 Controles internos de prevención.*

Este tipo de controles se utilizan para evitar y prevenir errores e irregularidades en la empresa, estos incluyen pruebas de precisión de oficina, copias de seguridad de datos informáticos, selección de empleados y programas de capacitación, segregación de funciones, etc.

##### *2.2.1.8.3 Controles internos correctivo.*

Estos controles son utilizados para corregir aquellas irregularidades que fueron encontradas en los controles defectivos. Sirven para

corregir el error e informar del problema al personal encargado para que no se vuelva a repetir.

#### **2.2.1.9 Implementación del control interno.**

La Contraloría General de la República (2014) señala que en la implementación del control interno se deben cumplir tres fases y estas son:

##### **a) Planificación**

Esta fase se inicia con el compromiso formal por parte de la alta dirección de la empresa y en la constitución de un comité responsable de guiar el proceso. Comprende aquellas acciones y procedimientos referentes a la formulación de un diagnóstico de la situación en la que se encuentra el sistema de control interno en la empresa y a las normas establecidas por la Contraloría General de la República referentes al control interno, lo cual será una base para la elaboración de un plan de trabajo que garantice su implementación y su correcto funcionamiento.

##### **b) Ejecución**

Esta fase comprende el desarrollo de las acciones establecidas con anterioridad en el plan de trabajo. Está compuesta por dos niveles; a nivel de entidad, se señalan las políticas necesarias y la normativa para resguardar los objetivos de la institución, y a nivel de procesos, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento.

### c) **Evaluación**

Esta fase se orienta al cumplimiento de un adecuado proceso de implementación del sistema de control interno en la empresa y de su eficaz funcionamiento en beneficio del logro de las metas y objetivos, a través de la evaluación de su mejora continua.

#### ***2.2.1.10 Diseño del control interno.***

Garrido (2017) afirma que el control interno debe aplicarse en todas las empresas al margen de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones; en ese sentido, necesita ser diseñado de tal manera que permita brindar seguridad razonable y certera sobre la presentación de la información financiera y sobre el acatamiento a las leyes y las regulaciones.

Por otro lado, Estipañan (2006, citado por San Miguel, Valencia, Erazo y Espinoza, 2015) afirma que el control interno se diseña e implementa para tratar los riesgos del negocio identificados que amenazan el logro de los objetivos, tales como la confiabilidad de la información financiera. En su nivel más básico, el diseño del control consta de una lista de factores de riesgo cotejados con los controles internos.

En efecto, y en base a la opinión de los autores se puede decir que el diseño del control interno es un programa que se establece dentro de las empresas para mitigar aquellos riesgos que puedan afectar el desarrollo normal de las actividades y el logro de los objetivos establecidos; así también, brinda confiabilidad respecto a los estados financieros y contables de la empresa, es por ello que es importante que las

organizaciones utilicen el diseño de control interno como una herramienta fundamental para el control de sus operaciones y para que tengan una mayor certeza de que cada las actividades que se realizan están fundamentadas en la transparencia y eficiencia, lo cual también va a contribuir favorablemente con prestigio de la empresa frente a terceros y su competencia.

#### ***2.2.1.11 Normatividad de la Contraloría General de la República.***

Tomando como referencia la Resolución de contraloría N° 320-2006-CG, la normatividad de la Contraloría General de la República respecto al control interno, contiene las siguientes normas:

##### ***2.2.1.11.1 Norma general para el componente ambiente del control.***

Los funcionarios y todo el personal de la empresa tienen la responsabilidad de valorar como esencial la actitud referente al control interno. En ese sentido, la condición de esa actitud establece el ambiente de la organización, mayormente porque proporciona disciplina mediante la influencia que tiene sobre el desempeño de todo el personal.

- **Norma básicas para el ambiente de control**

- a) **Filosofía de la dirección:** Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar la gestión de la entidad con respecto al control interno.
- b) **Integridad y valores éticos:** La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus



preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión.

- c) **Administración estratégica:** Las entidades requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas.
- d) **Estructura organizacional:** El titular designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos
- e) **Administración de los recursos humanos:** En necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una adecuada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad.
- f) **Competencia profesional:** El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas.
- g) **Asignación de autoridad y responsabilidad:** Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como los límites de su autoridad.

**h) Órgano de Control Institucional:** La existencia de actividades de control interno a cargo de la correspondiente unidad orgánica especializada denominada Órgano de Control Institucional.

*2.2.1.11.2 Norma general para el componente evaluación de riesgos.*

El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad. Asimismo, debe definir la metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos.

- **Normas básicas para la evaluación de riesgos**

- a) **Planeamiento de la administración de riesgos:** Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos.
- b) **Identificación de los riesgos:** En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos.
- c) **Valoración de los riesgos:** El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos.
- d) **Respuesta al riesgo:** La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el

impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo-beneficio.

#### *2.2.1.11.3 Norma general para el componente actividades de control gerencial.*

El titular o funcionario designado debe establecer una política de control que se traduzca en un conjunto de procedimientos documentados que permitan ejercer las actividades de control. En efecto, las actividades de control deben enfocarse hacia la administración de aquellos riesgos que puedan causar perjuicios a la entidad.

- **Normas básicas para las actividades de control gerencial**
  - a) **Procedimientos de autorización y aprobación:** La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo.
  - b) **Segregación de funciones:** La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas.
  - c) **Evaluación costo-beneficio:** El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio

considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

- d) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos:** El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos.
- e) Verificaciones y conciliaciones:** Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión.
- f) Evaluación de desempeño:** Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes.
- g) Rendición de cuentas:** La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes.
- h) Documentación de procesos, actividades y tareas:** Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos.
- i) Revisión de procesos actividades y tareas:** Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para

asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.

- j) Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones:** La información de la entidad es provista mediante el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

*2.2.1.11.4 Norma general para el componente de información y comunicación.*

La información no solo se relaciona con los datos generados internamente, sino también con sucesos, actividades y condiciones externas que deben traducirse a la forma de datos o información para la toma de decisiones. Asimismo, debe existir una comunicación efectiva en sentido amplio a través de los procesos y niveles jerárquicos de la entidad.

- **Normas básicas para la información y comunicación**
  - a) **Funciones y características de la información:** La información es resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad. Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad y utilidad.

- b) **Información y responsabilidad:** La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.
- c) **Calidad y suficiencia de la información:** El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.
- d) **Sistemas de información:** Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas.
- e) **Flexibilidad al cambio:** Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos.
- f) **Archivo institucional:** El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico.
- g) **Comunicación interna:** La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura

de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz.

- h) Comunicación externa:** La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general.
- i) Canales de comunicación:** Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información.

#### *2.2.1.11.5 Norma general para la supervisión y/o monitoreo.*

El proceso de supervisión implica la vigilancia y evaluación, por los niveles adecuados, del diseño, funcionamiento y modo cómo se adoptan las medidas de control interno para su correspondiente actualización y perfeccionamiento.

- **Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo**
  - a) Prevención y monitoreo:** El monitoreo de las operaciones de la entidad debe permitir conocer oportunamente si estos se realizan de forma adecuada para el logro de sus objetivos y si en el desempeño de las funciones asignadas se adoptan las acciones de prevención necesarias para garantizar la idoneidad y calidad de los mismos.

- b) Monitoreo oportuno del control interno:** La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia.
  
- **Normas básicas para el seguimiento de resultados**
  - a) Reporte de deficiencias:** Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables.
  
  - b) Implantación y seguimiento de medidas correctivas:** Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales.
  
- **Normas básicas para los compromisos de mejoramiento**
  - a) Autoevaluación:** Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad.
  
  - b) Evaluaciones independientes:** Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno.



### ***2.2.1.12 Principios del control interno.***

Meléndez (2016) señala que los principios de control interno son pilares fundamentales que sirven de base para llevar a cabo la estructura de control interno; por lo tanto, los procedimientos de comprobación de control interno en cada área de funcionamiento varían en cada empresa.

Por consiguiente, resalta que estos principios se dividen en tres grupos:

#### ***2.2.1.12.1 Aplicables a la estructura orgánica.***

- a) **Responsabilidad limitada:** Permite establecer de manera clara las responsabilidades debido a las cuales la administración adquiere obligaciones; es decir, se hace referencia al desenvolvimiento de los empleados que trabajan para el Estado.
- b) **Separación de funciones de carácter incompatible:** Limita a un mismo trabajador desarrollar varias tareas dentro de un mismo proceso.
- c) **Instrucciones por escrito:** Estas instrucciones que son dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos de la organización, garantizando así que sean comprendidas y ejecutadas por todo empleado.

#### ***2.2.1.12.2 Aplicables a los procesos y sistemas.***

- a) **Aplicación de pruebas continuas de exactitud:** La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los

errores y deficiencias cometidos por otros funcionarios sean detectados a tiempo y en base a ello se tome las medidas adecuadas para corregirlos.

- b) Uso de numeración en los documentos:** El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos.
- c) Uso del dinero en efectivo:** Las empresas todavía utilizan dinero en efectivo para caja chica, por lo que si no cuentan con un control efectivo, puede considerarse como una acción que va a perjudicar a la empresa a largo plazo.
- d) Uso de cuentas de control:** La apertura de sistemas de contabilidad necesita ser amplia para permitir la aplicación del control interno en los diferentes momentos de las actividades en la empresa.
- e) Depósitos inmediatos e intactos:** Según la tecnología utilizada, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.
- f) Uso mínimo de cuentas bancarias:** La aplicación del concepto de cuenta principal o cualquier otra denominación, minimiza el

uso de cuentas bancarias ya que el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera.

- g) Uso de dispositivos de seguridad:** En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones.
- h) Uso de indicadores de gestión:** Estos deben ser parte de los sistemas, para que de esta manera se pueda medir el nivel de control de las actividades y el avance que tiene, el cual puede ser físico o financiero.

#### *2.2.1.12.3 Aplicables a la administración de personal.*

- a) Selección de personal hábil y calificado:** La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionan con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente.
- b) Capacitación continua:** La aplicación de este principio permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior.

- c) **Vacaciones y rotación de personal:** Las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el desempeño laboral, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía y sientan que valoran su trabajo.
  
- d) **Cauciones (pólizas de seguro):** La aplicación de este principio, está en directa relación al riesgo que representa el trabajador para la organización en el sector que ha sido colocado, especialmente en las áreas que tienen que ver con el manejo y custodia de bienes y valores, donde es prudente promover el uso de cauciones o pólizas de seguros contra siniestros, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias, y se asegure la recuperación del bien.

## 2.2.2 Teorías de la empresa

### 2.2.2.1 Teorías de la empresa.

Según Williansom (1985) los costos de intercambio no se pueden eludir del todo. Reconoce a la empresa como pieza clave de riqueza para su poseedor, que a la vez apoya a mantener e inventar nuevos puestos de empleo.

Son esencia independientes creadas para ser productivos que no predominan en la industria a la que pertenecen, con cifra señalado de personas y ventas anuales, como las microempresas que son de propiedad individual y equipos elementales.

García y Taboada (2012) establecen que las empresas son organismos de carácter económico, cuyo principal objetivo es conseguir beneficios a través de un correcto manejo de los recursos humanos, tecnológicos y

financieros con los que cuenta. Estas tienen importancia porque son generadoras de riqueza, brindan empleo y dinamizan la economía y el crecimiento tecnológico de nuestro país.

En síntesis, la empresa tiene como objetivo producir bienes y servicios para satisfacer las diferentes necesidades de los consumidores y para lograrlo hace uso de materias primas, recursos financieros, personal; en efecto el dueño de la empresa tiene que asumir los costos de producción y es quien se beneficia directamente con los ingresos derivados de estas actividades. (Argandoña, 2016)

#### **2.2.2.1.1 Clasificación de las empresas**

Thompson (2006), respecto a la tipología de las empresas manifiesta que se clasifican en cinco tipos y estos son:

##### **Según la propiedad de capital**

- a) **Empresa privada:** En este tipo de empresa la propiedad del capital se encuentra netamente en manos del sector privado.
- b) **Empresa pública:** En este tipo de empresa el capital es únicamente del Estado, y puede ser nacional, provincial o municipal.
- c) **Empresa mixta:** En este tipo de empresa el capital le pertenece tanto al sector privado como al sector público.

### **Según el ámbito de actividad**

- a) **Empresas locales:** Son las empresas que están establecidas en una ciudad.
- b) **Empresas provinciales:** Son las empresas que realizan sus operaciones en las provincias del país.
- c) **Empresas regionales:** Son aquellas cuyas actividades se llevan a cabo en varias regiones.
- d) **Empresas nacionales:** Aquellas que realizan sus ventas en todo el territorio de un país, es decir a nivel nacional.
- e) **Empresas multinacionales:** Son las empresas cuyas actividades se extienden a varios países.

### **Según el destino de los beneficios**

- a) **Empresas con ánimo de lucro:** En este tipo de empresas las ganancias pasan a poder de los propietarios y accionistas; en otras palabras, en este tipo de empresas lo que se espera es obtener ingresos económicos.
- b) **Empresas sin ánimo de lucro:** En tipo de empresas los excedentes regresan a las mismas y permitir su desarrollo; es decir, su objetivo no está ligado a la rentabilidad económica.

### **Según la forma jurídica**

- a) **Unipersonal:** En este tipo de empresa, el dueño es el que responde de manera ilimitada ante la misma; es decir,

responde con todo su patrimonio a aquellas personas que se vean afectadas por las acciones de la empresa.

- b) **Sociedad colectiva:** Este tipo de empresa es de propiedad de varios socios, los cuales responden de forma ilimitada con su patrimonio.
- c) **Cooperativas:** Estas empresas no son creadas para lucrar puesto que son constituidas para satisfacer los requerimientos socioeconómicos de los cooperativistas, a su vez estos pueden ser trabajadores de las empresas.
- d) **Comanditaria:** Estas empresas tienen dos tipos de socios, están los socios colectivos que tiene responsabilidad ilimitada y los socios comanditarios que tiene responsabilidad limitada, es decir solo responden por el capital aportado.
- e) **Sociedad de responsabilidad limitada:** En este tipo de empresas los socios tienen responsabilidad limitada, por consiguiente solo responden por el capital que han aportado y no con su patrimonio individual.
- f) **Sociedad Anónima:** Estas empresas son de responsabilidad limitada; sin embargo, brindan la oportunidad a otras personas de adquirir acciones en ellas, esto lo hacen con el propósito de aumentar su capital, entre otros factores.

## **Según su tamaño**

### **a) Grandes empresas**

Estas empresas tienen la característica de manejar grandes capitales y financiamientos altos, la mayoría cuentan con propias instalaciones, sus ventas y sus ingresos son muy elevados, cuenta con un gran número de personal a su cargo, tienen un sistema administrativo y operacional muy actualizado y pueden solicitar préstamos a instituciones financieras reconocidas a nivel nacional como internacional.

### **b) Medianas empresas**

Estas empresas están conformadas por cientos de trabajadores, cuentan con áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, y tienen sistemas automatizados.

### **c) Micro y pequeñas empresas**

Por lo general son de propiedad individual, tiene sistemas artesanales, maquinaria y el equipo básicos y reducidos; no obstante, son entidades independientes que fueron creadas con el propósito de obtener rentabilidad pero que no sobresalen en el sector al que pertenecen ya que sus ventas anuales no exceden un límite establecido y cuenta con un número tope de personal.



### 2.2.3 Teorías de las Micro y Pequeña Empresa.

**Ley N° 30056: Modificación de diversas leyes que facilita la inversión, impulsa el desarrollo económico productivo y el crecimiento de las empresas.**

El 02 de Julio del 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 30056, dicha ley incorporó diversas modificaciones importantes de leyes ligadas al ámbito laboral, tributario y otras disposiciones de ley.

Según esta nueva Ley las MYPE deben tener las siguientes características:

- **Micro empresa:** Las ventas del año pueden ser como máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** Las ventas del año pueden ser de 150 UIT hasta 1,700 UIT.

#### 2.2.3.1 Importancia de las Micro y pequeñas empresas.

En la actualidad las MYPE constituyen un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las microempresas representan el 95,9% del total de establecimientos nacionales, porcentaje éste que se incrementa hasta el 97,9% si se añaden las pequeñas empresas. Según datos del Ministerio de Trabajo, las MYPE brindan empleo a más de 80% de la población económicamente activa (PEA) y generan cerca de 45 % del producto bruto interno (PBI). Constituyen, pues, el principal motor de desarrollo del Perú. (Vásquez, 2013)

En ese sentido, Correa (2015) manifiesta: “Las MYPE generan un alto porcentaje de empleo a la población, representa aproximadamente el 45% del PBI, reduce la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso y son la principal fuente del sector privado”.

#### **2.2.4 Teorías de los sectores productivos**

Olabuénaga y Chento (2016) respecto a los sectores económicos manifiestan que son la división o separación de la actividad económica de un territorio a otro, atendiendo al tipo de proceso productivo que sea requerido y se dividen en tres grandes sectores denominados primario, secundario y terciario. Ahora bien, la hipótesis de estos tres sectores, es una teoría económica que divide las economías en tres actividades: la extracción de materias primas, la manufactura y los servicios.

##### *2.2.4.1 Clasificaciones de los sectores productivos*

Olabuénaga y Chento (2016) indican que los sectores productivos se clasifican de la siguiente manera:

##### **a) Sector primario**

El sector incluye aquellas actividades relacionadas a la extracción de materias primas que proceden del medio natural (agricultura, ganadería, minería, silvicultura y pesca) y que son propias de las zonas rurales. Ahora bien, los procesos industriales que se dedican a preparar o purificar los recursos naturales son considerados también parte de este sector, sobre todo si el transporte de dicho producto resulta ser complicado.

**b) Sector secundario**

En este sector se encuentran las actividades relacionadas a la transformación de materias primas en productos terminados; es decir, la producción de bienes de consumo en general y a diferencia del sector primario, se localiza mayormente en zonas urbanas.

**c) Sector terciario**

En este sector se encuentran todas las actividades y prestación de servicios que no tienen relación a los otros dos sectores, estos se consideran como actividades de suministro de bienes inmateriales a las personas y a las empresas. En ese sentido, incluye los servicios mercantiles y no mercantiles, el comercio, el negocio de automóviles y las reparaciones, el alquiler de viviendas, los seguros y finanzas, la sanidad, la educación, la asesoría, la cultura, entre otros.

**2.2.5 Teorías del sector servicios**

Romero, Toledo y Ocampo (2014) manifiestan que el sector servicios es un importante dinamizador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en vías de desarrollo, su crecimiento ha sido notorio en todas las economías del mundo. No obstante, no existen teorías generalmente aceptadas acerca de su desarrollo, y su estudio no ha sido lo más amplio que supondría el sector, esto gracias a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción económica.

### **2.2.5.1 Clasificación del sector servicios.**

Según Sectores económicos (2016) la clasificación es la siguiente:

- **Según quien los gestiona**
  - a) **Servicios públicos:** Los gestiona el estado, los ayuntamientos, las comunidades autónomas, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población y organizar el territorio, por lo que su finalidad es social y no económica.
  - b) **Servicios privados:** Son los que ofrecen las empresas particulares con el objetivo de tener un beneficio. Complementan a los servicios públicos.
  
- **Según la función que desempeña:**
  - a) **Sociales:** Satisfacen determinadas necesidades de la sociedad: La educación, la sanidad.
  - b) **Administrativos:** Se ocupa de funciones diversas, como la gestión y tramitación de documentos públicos y privados.
  - c) **Financieros:** Los bancos y las cajas de ahorro se encargan de la realización de operaciones monetarias.
  - d) **Culturales:** Se ocupan de los aspectos relacionados con la cultura.
  - e) **Personales:** Incluyen los servicios que ofrecen los profesionales.
  - f) **Comerciales:** Incluyen las distintas formas de comercio.
  - g) **Transporte:** Se encargan de transportar personas y mercancías.

h) **Ocio y turismo:** Están relacionados con la diversión y el descanso.

### **2.2.6 Descripción del caso de estudio**

La empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C. con RUC 20494478332 se encuentra ubicado en Portal Constitución N° 4 frente de la plaza principal de la ciudad de Ayacucho, Provincia de Huamanga, Departamento de Ayacucho-Perú, ofrece el servicio de restaurante y alojamientos. Está representada por su Gerente General Arostegui Gutierrez Luis Abel. Inició sus actividades con un capital social de S/.50,000.00 y se constituyó como una Sociedad Anónima Cerrada desde el 16 de Abril del 2008. El Hotel ViaVia Café Ayacucho S.A.C, es un hotel 3 estrellas, ofrece servicio de restaurante y alojamiento con buena atención del personal para con sus huéspedes, goza de una privilegiada ubicación pues se encuentra en una casona colonial en la plaza principal de Huamanga. Al sentarse a desayunar o merendar desde los balcones del restaurante uno se traslada en el tiempo hacia dos o tres siglos atrás. , son ambientes agradables y acogedores. La habitaciones son cómodas, disponen TV por cable y baño privado, cuenta con recepción las 24 horas.

## **2.3 Marco conceptual**

### **2.3.1 Definición de control interno**

Para Chacón (2002) el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar

la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

### **2.3.2 Definición de Empresa**

“La empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de las empresas” (Debitoor, 2017).

“La empresa es una unidad económico- social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios” (Pérez, 2008).

### **2.3.3 Definición de Micro y pequeña empresa**

Según Correa (2015) la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o prestación de servicios.

### **2.3.4 Definición de sectores productivos**

El sector productivo son segmentos que se dividen en la actividad económica global del país. La actividad económica es el trabajo bien organizado que se realiza en la población con ideas a los recursos naturales y convertirlos en riqueza. Y estas actividades, la misma economía las han denominado como uno de los tres grandes sectores: Sector primario, sector secundario y sector terciario. (Huapaya, s.f.)

### **2.3.5 Definición de empresa de servicios**

De acuerdo a la opinión de Ventura (2011) estas empresas ofrecen servicios con la intención de satisfacer las necesidades del mercado, y para ello brindan servicios profesionales y de otro tipo y tienen la característica de llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan; es decir, cuando se aplica un servicio la actividad relacionada está sobre un producto intangible, entro de las empresas de servicios puedes encontrar las de transporte, las de turismo, las financieras, las que brindan servicios públicos, las de servicios privados, las de servicios educativos, las de salud, entre otras.

## **III. HIPÓTESIS**

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso de nivel descriptivo.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

El diseño del presente informe de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.

No experimental porque la investigadora se limitó a tomar la información tal como se encuentra en la realidad, sin hacer ninguna manipulación de dicha información.

Descriptiva porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes.

Bibliográfica porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

Documental porque en la obtención de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisaron algunos documentos pertinentes.

Finalmente, fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó una sola empresa o institución pertinente.

#### **4.2 Población y muestra**

La población de la investigación está constituida por todas las empresas de servicios hoteleros del Perú y se tomó como muestra la empresa: ViaVia Café Ayacucho S.A.C. - Ayacucho, 2018.



### 4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE				
VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Control Interno	El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que están ordenados y relacionados entre sí.	Ambiente de Control	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?	SI ( ) NO ( )
		Evaluación de Riesgos	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?	SI ( ) NO ( )
		Actividades de Control	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	SI ( ) NO ( )
		Información y Comunicación	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y	SI ( ) NO ( )

		<p>Supervisión Monitoreo</p>	<p>y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?</p> <p>¿Existe un profesional que ayude a las actividades de control supervisando que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?</p>	<p>SI ( ) NO ( )</p>
--	--	----------------------------------	--	----------------------

## **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección**

### **4.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2), análisis comparativo (objetivo específico 3) y análisis de conclusiones.

#### **a) Revisión bibliográfica:**

Es un texto escrito que tiene como propósito presentar una síntesis de las lecturas realizadas durante la fase de investigación documental, seguida de unas conclusiones o una discusión. (Bernardo, 2010)

#### **b) Entrevista a profundidad:**

En esta técnica, el entrevistador es un instrumento más de análisis, explora, detalla y rastrea por medio de preguntas, cuál es la información más relevante para los intereses de la investigación, por medio de ellas se conoce al entrevistado lo suficiente para comprender qué quiere decir, y con ello, crear una atmósfera en la cual es probable que se exprese libremente. (Robles, 2011)

#### **c) Análisis comparativo:**

Con este tipo de análisis se pretende establecer las diferencias y similitudes del caso en cuestión tales como las diferencias en la teoría y la adaptación de esta a la realidad. (Universidad de La Punta, 2018)

**d) Análisis de conclusiones:**

Se basa en la observación de las conclusiones a las que ha llegado el autor en función a los resultados encontrados, con el fin de poder detectar las debilidades existentes y en función a las cuales se elaborará la propuesta de mejora, la misma que incluye las medidas preventivas y correctivas del caso. (Elaboración propia.

**4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2), los cuadros 01 y 02 de la investigación, y las conclusiones del objetivo específico 01, objetivo específico 02, objetivo específico 03 y conclusión general.

**a) Ficha bibliográfica**

Es una ficha pequeña, destinada a anotar exclusivamente los datos de un libro o artículo. Estas fichas se hacen para todos los libros o artículos que eventualmente pueden ser útiles a nuestra investigación, no solo para los que se han encontrado físicamente o leído. (Universidad de Buenos Aires, 2018)

**b) Cuestionario de preguntas cerradas**

Es un instrumento de investigación que incluye una serie de preguntas con el propósito de obtener información específica de los consultados. Las preguntas cerradas contienen opciones de respuesta que han sido delimitadas; es decir, el encuestado tiene que elegir entre las

posibilidades de respuestas. (Meléndez, 2016)

#### **4.5 Plan de Análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron especificados (descritos) en el cuadro 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados se observó los resultados del cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y locales; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales; finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados fueron especificados (descritos) en el cuadro 02 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados se hizo un análisis cuantitativo de los resultados por cada componente del control interno; luego, esos resultados cuantitativos fueron comparados con los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales (si es que los hubiera) finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02; estos resultados fueron especificados en el cuadro 03; el mismo que tiene la siguiente estructura: elementos de comparación, resultados del objetivo específico 1,

resultados del objetivo específico 2, y resultados. Finalmente, las coincidencias y no coincidencias del cuadro 03 fueron explicadas con las bases teóricas pertinentes.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

- Ver anexo 01.

#### **4.7 Principios éticos**

Los principios éticos son aquellos en los cuales el autor se fundamenta para poder elaborar el informe de investigación en forma correcta y transparente, de acuerdo al Código de Ética para la Investigación (2016) se debe tener en cuenta lo siguiente:

##### **a) Protección a las personas:**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección. En el ámbito de la investigación en el cual se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio implica que las personas que son sujetos de investigación dispongan de información adecuada, así como del pleno respeto de sus derechos fundamentales, sobre todo si se encuentran en situación vulnerable.

##### **b) Consentimiento informado y expreso:**

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la

información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2018.

**CUADRO 01**

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
Céspedes (2017)	Argumenta que las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuentan con un manual de control interno, ni con un manual de organización y funciones, esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa y pertinente para realización efectiva de las diferentes actividades y cumplimiento de sus objetivos.
Maza (2018)	Afirma que las actividades de control interno de riesgos, el Hotel Villa del Sol si toma medidas para evitarlas, el hotel es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las

---

responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa.

---

Martinez (2015) Establece que el 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 100% tienen definido su misión y visión. El 60% cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades y garantice un buen control interno, El 70% cuentan con un organigrama estructural definido. Así mismo el 70% cuentan con un registro adecuado de los huéspedes, el 80% depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, el 50% se reservan el derecho de admisión, el 60% controla el ingreso de menores de edad, el 50% cuentan con libro de reclamaciones, el 20% capacitan permanente y progresivamente al personal, el 60% cuentan con sistema de seguridad en sus instalaciones.

---

Hurtado (2013) Establece que los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. El 55 % de los encuestados consideran que los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. Asimismo, creen que con la aplicación un sistema de control interno se va a establecer

---



---

una mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades de los hoteles.

---

Arango y Ramos  
(2014)

Determinan que ante la realidad de estas empresas fueron que si los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no están adecuadamente implementados y no están desarrollados de manera oportuna, Entonces no hay buen gobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Por lo que concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte. En cuanto a la supervisión no se realiza acciones de monitoreo.

---

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y regionales.

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno ViaVia Café Ayacucho S.A.C. de Ayacucho, 2018.

**CUADRO 02**

	<b>PREGUNTA</b>	<b>RESULTADOS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?		X
<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>		
	<b>COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?		X
2	¿La empresa tiene un plan estratégico y operativo para cumplir con sus objetivos?		X
3	¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?	X	
4	¿La gerencia resuelve en forma oportuna, los inconvenientes relacionados al personal, usuarios y proveedores?	X	
5	¿La empresa promueve y recepciona los aportes del personal para un mejor ejecución de las actividades laborales?	X	
6	¿La empresa difunde temas de control interno mediante afiches u otro medio a fin de promover la realización transparente de las actividades?	X	
	<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	
		<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		

1	¿La empresa tiene un plan para identificar los riesgos?		X
2	¿La gerencia considera la relevancia de los eventos y el impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos?	X	
3	¿La gerencia ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?	X	
4	¿Ante la existencia de riesgos, se emiten reportes a la gerencia, para que sean verificados y controlados?	X	
5	¿La organización cuenta con un lugar adecuado para el resguardo de sus documentos?	X	
6	¿La empresa difunde información acerca de los riesgos y concientiza al personal sobre las consecuencias que podría causar?	X	
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>	<b>1</b>

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
1	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?		X
2	¿Están designadas las responsabilidades del personal?	X	
3	¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
4	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?	X	
5	¿La empresa evalúa la calidad del servicio?	X	

6	¿La empresa cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N°29571 D.S. N°011-2011-PCM?	X	
7	¿Se utilizan herramientas de control para realizar el registro del ingreso y salida de efectivo?	X	
8	¿Se evalúa permanentemente el desempeño del personal?	X	
9	¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)?	X	
10	¿Se entrega al cliente la documentación suficiente que sustente el uso del servicio (recibo, boleta, factura u otros)?	X	
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>1</b>

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
2	¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?	X	
3	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
4	¿Las peticiones y reclamos de los usuarios son registrados y analizados?	X	

5	¿La gerencia recepciona las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?	X
<b>TOTAL</b>		<b>5</b>

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
<b>COMPONENTE: SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>			
1	¿Existe un profesional que ayude a las actividades de control supervisando que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?		X
2	¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?		X
3	¿Se supervisa el trato a los clientes?	X	
4	¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de las funciones del personal?		X
5	¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar la calidad del servicio?		X
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., 2018.**

**CUADRO 03**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS O.E.1</b>	<b>RESULTADOS O.E.2</b>	<b>RESULTADO S</b>
<b>Ambiente de control</b>	Las empresas prestadoras de servicios hospedajes cuentan con un manual de control interno, ni con un manual de organización y funciones, esto conlleva a que cuenten con orientación precisa y pertinente para realización efectiva de las diferentes actividades y cumplimiento de	<b>ViaVia Ayacucho, de Ayacucho, 2018.</b> no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal, ni con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos.	<b>Café de SI COINCIDE</b>

---

sus objetivos.

(Céspedes, 2017)

---

<b>Evaluación de riesgos</b>	<b>Las actividades de control interno de riesgos, el Hotel Villa del Sol si toma medidas para evitarlas, el hotel es una empresa formal, que se acoge a herramientas de soporte para el beneficio y satisfacción de sus clientes, garantizando seguridad y comodidad; a su vez, se encuentran atentos a cada una de las necesidades o eventualidades para poder atenderlas. Asignando las</b>	<b>ViaVia Ayacucho, Ayacucho, 2018, no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos.</b>	<b>Café de NO COINCIDE</b>
------------------------------	---	--	----------------------------

---

---

responsabilidades a los distintos niveles jerárquicos de la empresa. (Maza, 2018)

---

<b>Actividades de control</b>	Las empresas encuestadas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, tienen definido su misión y visión, cuentan con un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las	En <b>ViaVia Café</b> <b>SI COINCIDE</b>
		<b>Ayacucho, de Ayacucho, 2018,</b> las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, además se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo.

---



---

actividades y  
 garantice un buen  
 control interno,  
 cuentan con un  
 organigrama  
 estructural  
 definido. Así  
 mismo cuentan con  
 un registro  
 adecuado de los  
 huéspedes,  
 depositan sus  
 ingresos diarios en  
 cuentas bancarias.  
 Martinez, (2015)

---

<b>Información y comunicación</b>	Los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. El 55 % de los encuestados consideran que los hoteles brindan una	En <b>ViaVia Café SI COINCIDE Ayacucho, de Ayacucho, 2018</b> , se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna y están establecidos
-----------------------------------	---	---

---

---

información fiable canales de  
sobre las comunicación, que  
operaciones que se faciliten el informe  
realizan de acciones  
diariamente. deshonestas o  
Asimismo, creen inapropiadas en el  
que con la área de trabajo.  
aplicación un  
sistema de control  
interno se va a  
establecer una  
mayor información  
y comunicación  
entre los  
trabajadores y la  
gerencia, logrando  
así que se pueda  
incrementar y  
mejorar las  
utilidades de los  
hoteles. Hurtado,  
(2013).

---

<b>Supervisión</b>	Los propósitos, la En <b>ViaVia Café SI COINCIDE</b> capacidad y la <b>Ayacucho, de</b> evaluación del <b>Ayacucho, 2018.</b> , no
--------------------	--

---

---

control interno no cuenta con el  
están personal que ayude  
adecuadamente en las actividades de  
implementados y control supervisando  
no están que se cumplan los  
desarrollados de procedimientos de  
manera oportuna, control interno  
Entonces no hay establecidos.

buen gobierno, no  
se toma decisiones  
adecuadas y no hay  
un mejoramiento  
continuo en la  
gestión de estas  
empresas. Por lo  
que concluyen en  
que no se garantiza  
el logro de metas y  
objetivos; puesto  
que la repercusión  
del control interno  
en la gestión de  
estas empresas es  
aplicada con cierto  
criterio (empírico)

---

---

por una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte. En cuanto a la supervisión no se realiza acciones de monitoreo. Arango y Ramos (2014))

---

Fuente: Elaboración propia en función a los resultados comparables de los resultados 1 y 2.

## **5.2 Análisis de Resultados**

**5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2018.

Céspedes (2017), Maza (2018), Martínez (2015), Hurtado (2013), Arango y Ramos (2014) sostienen que las empresas prestadoras de servicios no tienen un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos; por otro lado, señalan que las empresas al tener un sistema de control interno mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos; así también, afirman que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que a mayor control, menor error; asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir; por último, señalan que la ausencia de control interno influye en la dirección de las micro y pequeñas empresas, ya que se ha llegado a la conclusión que la mayoría de estas, no tienen profesionales preparados para llevar a cabo las funciones específicas para un control interno adecuado. Estos resultados coinciden con los autores de los siguientes antecedentes internacionales: Posso y Barrios (2014), Narváez (2014) y Salcedo (2015) quienes establecen que el control interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa, además porque permite resguardar los activos y aminorar riesgos que se puedan presentar. Asimismo, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según Gómez (2001), Gonzales y Almeida (2008) y Meléndez (2016).

**5.2.2 Respetto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018..

#### **Respetto al componente Ambiente de Control**

De las 6 preguntas realizadas al gerente ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018., el 67 % de las respuestas son positivas y el 33 % de las respuestas son negativas, lo cual refleja que la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco tiene un plan estratégico y operativo para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos.

#### **Respetto al componente: Evaluación de riesgos**

De las 6 preguntas realizadas al gerente de ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018, el 83% de las respuestas son positivas y el 17% de las respuestas son negativas, lo cual muestra que a la empresa de caso le falta contar con un plan que le permita identificar y afrontar aquellos riesgos que puedan llegarla a perjudicar.

#### **Respetto al componente: Actividades de control**

De las 10 preguntas realizadas al gerente de ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018, el 90% de las respuestas son positivas y el 10% de las respuestas son negativas, lo cual refleja que a la empresa de caso, en sus actividades y operaciones que realizan están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, además se utilizan

instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo.

### **Respecto al componente: Información y Comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018, el 100% de las respuestas son positivas, lo cual muestra que en la empresa de caso se aplica correctamente este componente, debido a que se proporciona información al personal que la requiere, están establecidos los canales de comunicación, las quejas y reclamos de los usuarios son registrados y la gerencia recepciona las sugerencias de los trabajadores referentes a aumentar la calidad del servicio que brindan.

### **Respecto al componente: Supervisión y Monitoreo**

De las 5 preguntas realizadas al gerente de ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018, el 20% de las respuestas son positivas, y el 80% son negativas, lo cual muestra que a la empresa de caso le falta contar con personal que ayude adecuadamente las actividades de la empresa y de control interno.

**5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018.

### **Respecto al componente: Ambiente de Control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018 (Objetivo

específico 2), ambos coinciden debido a que Céspedes (2017) establece que las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuentan con un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos, y la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal, ni cuenta con un plan estratégico y operativo para llevar a cabo el cumplimiento de sus objetivos.

### **Respecto al componente: Evaluación de Riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018 (Objetivo específico 2), ambos no coinciden debido a que Maza (2018) establece que el control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicios, ya que mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones y prevé y evalúa los riesgos; y la empresa de caso no tiene un plan para poder identificar y afrontar aquellos riesgos que se puedan presentar.

### **Respecto al componente: Actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018 (Objetivo específico 2), ambos coinciden debido a que Martínez (2015) establece que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones, debido a que si se tiene un control más alto, los errores a encontrarse van a ser menores; y en la empresa de caso las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente



y pertinente, además se emplean instrumentos de control para controlar el registro del ingreso y salida de efectivo.

### **Respecto al componente: Información y Comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018 (Objetivo específico 2), ambos coinciden debido a que Hurtado (2013) establece que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores; y en la empresa de caso se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna y están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo.

### **Respecto al componente: Supervisión y Monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en la empresa ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018 (Objetivo específico 2), ambos coinciden debido a que Arango y Ramos (2014) establecen que los propósitos, la capacidad y la evaluación del control interno no están adecuadamente implementados y no están desarrollados de manera oportuna, Entonces no hay buen gobierno, no se toma decisiones adecuadas y no hay un mejoramiento continuo en la gestión de estas empresas. Por lo que concluyen en que no se garantiza el logro de metas y objetivos; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con cierto criterio (empírico) por

una mínima parte de la muestra estudiada. Ante esta realidad, proponemos la implantación de un control interno basado en las etapas del modelo COSO, que coadyuvan al logro de metas y objetivos en la gestión de las empresas de transporte. En cuanto a la supervisión no se realiza acciones de monitoreo, y en la empresa de caso no cuentan con el personal que ayude en las actividades de control de la empresa.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Los autores citados afirman que las características del control interno de las MYPE del sector servicios del Perú son las siguientes: Las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no tienen un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos; por otro lado, señalan que al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; así también, afirman que las actividades de control interno influyen en la efectividad de las operaciones ya que a mayor control, menor error; asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores; por último, señalan que la falta de control interno influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas, ya que se ha llegado a la conclusión que la mayoría de estas, no tienen profesionales preparados para llevar a cabo las funciones específicas para un control interno adecuado, y esto se debe a que un gran número de estas empresas son familiares, lo cual permite concluir que existe un alto nivel de confianza en la realización de sus actividades empresariales, lo que aumenta la posibilidad que estas los trabajadores al ser los familiares, puedan cometer actos ilícitos en perjuicio de la empresa.

## **6.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario realizado al gerente de la empresa en estudio ViaVia Café Ayacucho, de Ayacucho, 2018, se ha evidenciado que la empresa no le está brindando la importancia necesaria a los componentes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Supervisión y Monitoreo ya que no cuenta con instrumentos directivos como el manual de organización y funciones para cumplir con sus objetivos; no cuentan con un plan estratégico que le permita identificar y afrontar los riesgos, tampoco cuenta con el personal que ayude en la supervisión y monitoreo las actividades de control de la empresa, así también se ha evidenciado que si se aplican los componentes , como Actividades de Control, pero aún le falta corregir algunas deficiencias para que puedan ser aplicados al 100% en mejora de la empresa; no obstante, se está aplicando correctamente el componente de información y comunicación, debido a que en este componente los resultados encontrados han sido positivos en su totalidad.

## **6.3 Respecto al objetivo específico 3:**

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente ambiente de control si coincide con el autor, ya que la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones ni tiene un plan estratégico y operativo para cumplir con sus objetivos; el componente evaluación de riesgos no coincide debido a que la empresa no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos que se puedan presentar; el componente actividades de control si coincide pues en la empresa las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente; el componente información y comunicación si coincide ya que en

la empresa se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, y finalmente el componente supervisión y monitoreo si coincide debido a que en la empresa no cuenta con el personal que ayude en las actividades de control.

#### **6.4 Conclusión General**

Luego de la revisión bibliográfica, de los resultados y análisis de resultados se ha llegado a la siguiente conclusión:

Toda empresa de servicios debe contar con un sistema de control interno para así realizar sus actividades con mayor seguridad, y esto debido a que el control interno permite prever y corregir a tiempo aquellos errores, riesgos y debilidades que puedan limitar el crecimiento de la organización; asimismo, porque el control interno permite salvaguardar y utilizar eficientemente los bienes de la empresa y es una herramienta de gestión que permite medir el desempeño del personal y de esta manera se puedan evitar robos y desfalcos; en efecto, el control interno facilita el cumplimiento de los objetivos de la empresa ya sea a corto, mediano y largo plazo. Ahora bien, se ha podido identificar que la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C, no cuenta con un sistema de control interno; asimismo, se ha identificado que gran parte de los componentes de control interno no funcionan adecuadamente, pues los resultados encontrados no fueron favorables en su totalidad; por esta razón, se recomienda que se implemente un sistema de control interno para que de esa manera se puedan corregir las deficiencias encontradas y en efecto, se pueda tener mejores resultados en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y a su crecimiento como empresa.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1 Referencias bibliográficas

Arango, J. y Ramos, N. (2014) “*Repercusión del Control Interno en la gestión del Transporte Interprovincial de pasajeros del distrito San Juan Bautista*” Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga. Recuperado de:

[http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153\\_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Argandoña, A. (2016, 28 de Julio). *Otra vez las teorías sobre la empresa* [Web log post]. Recuperado de [blog.iese.edu/antonioargandona/2016/07/28/otra-vez-las-teorias-sobre-la-empresa/](http://blog.iese.edu/antonioargandona/2016/07/28/otra-vez-las-teorias-sobre-la-empresa/)

Bernardo, L. (2010). Proyecto de Indagación: *La revisión bibliográfica*. Recuperado de [https://www.javeriana.edu.co/prin/sites/default/files/La\\_revision\\_bibliografica.mayo\\_.2010.pdf](https://www.javeriana.edu.co/prin/sites/default/files/La_revision_bibliografica.mayo_.2010.pdf)

Castillo, M. (2015). *Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú.

Chacón, W. (2002, 26 de Enero). *Conceptos de control interno* [web log post]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-control-interno/>

Cuellar, G. (2003). *Objetivos del control interno*. Recuperado de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

Céspedes, C. (2017). *Los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Mancora y su impacto en los resultados de Gestión en el año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Comité Institucional de Ética para la investigación. (2016). *Código de Ética para la investigación*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Recuperado de [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)

Correa, D. (2015, 24 de Noviembre). *Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES* [web log post]. Recuperado de [https://prezi.com/cffr7jyeiw\\_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/](https://prezi.com/cffr7jyeiw_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/) GG

COSO (2013). *Control Interno – Marco Integrado*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Debitoor. (2017). *Que es una empresa*. Recuperado el 02 de 11 de 2017, de Que es una empresa: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>

Duda, J. (2011). *Importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.

- Furlong, M. (S/F). *Cuáles son los tipos de controles internos*. Recuperado de [http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-tipos-controles-internos-info\\_316775/](http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-tipos-controles-internos-info_316775/)
- García, A. & Taboada, E. (2012). Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. *Economía: Teórica y práctica*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281125196001>
- Garrido, L. (2017). *Diseño y evaluación de control interno*. Recuperado de <http://www.garridolicon.com/disen-y-evaluacion-de-control-interno/>
- Gómez, G. (2001, 11 de Mayo). *Control Interno en la Organización Empresarial* [Web log post]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzales, C. (2011). El proceso contable de la empresa. El control interno (III): Fases del proceso. *Economía y empresa*. Recuperado de <http://queaprendemoshoy.com/el-proceso-contable-de-la-empresa-el-control-interno-iii-fases-del-proceso/>
- Gonzales, E. & Almeida, M. (2008). La auditoría interna y su papel en el control interno actual de nuestro país. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos64/auditoria-interna-papel-control-interno/auditoria-interna-papel-control-interno2.shtml>
- Gonzales, M., Del Rio, C. & Domínguez, J. (s/f). *Los servicios: concepto, clasificación y problemas de medición*. Fundación FIES - Universidad de Alcalá.



Glosario de Contabilidad. Recuperado de <https://Debitoor.es/glosario/definición-empresa>

Grupo Microcalli, (2017) La Importancia del Control Interno en la Hotelaria. Recuperado de: <https://www.microcalli.com/2017/02/16/123/>

Huapaya, F. M. (s.f.). *Los Sector Productivo, El Proceso Económico y La Teoría Del Valor*. Recuperado el 02 de 11 de 2017, de Los Sector Productivo, El Proceso Económico y La Teoría Del Valor: <https://es.scribd.com/document/113574747/Los-Sector-Productivo-El-Proceso-Economico-y-La-Teoria-Del-Valor>

Hurtado, J. (2013). *Control interno en la rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya SAC – Huaraz 2011*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

Ley N° 30056. Diario el Peruano. Lima, Perú, 02 de Julio del 2013.

Marcelo y Vila, (2016) *Importancia de las Mypes para la economía del país*. Recuperado de: <https://altavoz.pe/2016/01/11/13329/que-tan-importantes-son-las-mypes-para-la-economia-del-pais-francisco-marcelo/>

Marín, H. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Martinez, M. (2015). *“Caracterización del Control Interno Administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la*

*provincia de Sechura - Piura, periodo 2014*". Piura – Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL\\_INTERNO\\_RESULTADOS\\_%20MARTINEZ\\_BELUPU\\_MARIEL\\_A\\_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/661/CONTROL_INTERNO_RESULTADOS_%20MARTINEZ_BELUPU_MARIEL_A_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Maza, M. (2018). *Los Mecanismos del Control Interno Administrativo en las Empresas Hoteleras en el Perú*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Perú.

Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Uladech: Chimbote.

Narváez, L. (2014). “*Diseño e implementación de un sistema de control interno para el hotel “El Galpón” en la ciudad de Riobamba*”. Riobamba – Ecuador. Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11838>

Olabuénaga, M. & Chento, J. (2016, 09 de Diciembre). *Sectores económicos* [web log post]. Recuperado de <http://www.recursosacademicos.net/web/sectores-economicos-2/>

Oliva, E., Reyes, J. & Álvarez, N. (2013). *Control interno en las empresas privadas de servicios*. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/4.01.pdf>

Pérez, J. (2008). *Definición de empresa*. Definición.

Recuperado de: <https://definicion.de/empresa>

Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco*

*hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.

Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG. Diario El Peruano. Lima, Perú, 03 de Noviembre del 2006.

Retos. (s.f.). *Sector productivo*. Recuperado el 02 de 11 de 2017, de Sector productivo: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>

Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Recuperado de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Ciucuilco*, 18 (52), 40. Recuperado de [http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf?fbclid=IwAR1T0nw80H6BvplUN6izOoto2ethnD6IynjbHSm72QmRPTNUuN\\_bRcJOFP4](http://www.redalyc.org/pdf/351/35124304004.pdf?fbclid=IwAR1T0nw80H6BvplUN6izOoto2ethnD6IynjbHSm72QmRPTNUuN_bRcJOFP4)

Romero, J. (2012, 31 de Agosto). *El control interno y sus 5 componentes según COSO* [web log post]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Romero, J., Toledo, Y. & Ocampo. V. (2014). El sector servicios: Revisión de los aportes para su teorización y estudio. *TECSISTECALT*, 6(16). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecat1/n16/sector-servicios.html>

Ruiz, G. (2015). COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. *Deloitte*. Recuperado

de

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COS-O-Sesion1.pdf>

Salcedo, F. (2015). *“Propuesta de un sistema de Control Interno para el Hotel Mansión Santa Isabella de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo”* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba-Ecuador

Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el Distrito de Chaclacayo*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

San Miguel, F., Valencia, L., Erazo, W. & Ospina, Y. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A, basado en la metodología “Coso”*. Colección académica de ciencias estratégicas, 2(1), 51-55.

Sectores económicos. (2016, 24 de Mayo). *La clasificación de los servicios* [Web log post]. Recuperado de <http://elsectorterciario.blogspot.pe/2011/02/la-clasificacion-de-los-servicios.html>

Thompson, I. (2006). *Tipos de empresa*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html#notas>

Universidad la Punta (2018). *Análisis comparativo*. Recuperado de [http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/educaciontecnologia/anlisis\\_comparativo.html](http://contenidosdigitales.ulp.edu.ar/exe/educaciontecnologia/anlisis_comparativo.html)

Ventura, S. (2011, 31 de Mayo). *Empresa de servicios* [Web log post]. Recuperado de <https://www.gestion.org/economia-empresa/3254/las-politicas-de-compras/>

7.2 Anexo

7.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “ViaVia Café Ayacucho S.A.C , 2018.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de “ViaVia Café Ayacucho S.A.C , de Ayacucho 2018.	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de ViaVia Café Ayacucho S.A.C , 2018.	1.Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2018. Describir las características del control interno ViaVia Café Ayacucho S.A.C , 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del “ViaVia Café Ayacucho S.A.C , de Ayacucho,2018..	Control Interno	<p><b>Diseño:</b> No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión bibliográfica.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## 7.2.2 Anexo 02: Modelo de ficha bibliográfica

<b><u>FICHA BIBLIOGRÁFICA</u></b>
Título: _____
Autor: _____
Editorial: _____
Nº Páginas: _____
Edición: _____
Tema: _____

**FICHAS BIBLIOGRAFICAS**

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,  
ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_

Y SUBTÍTULO: \_\_\_\_\_ APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ LUGAR DE \_\_\_\_\_

EDICIÓN: \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_

EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_ NUM. DE \_\_\_\_\_

PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADEMICO \_\_\_\_\_

OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y DEPENDENCIA \_\_\_\_\_

QUE OTORGA EL \_\_\_\_\_

NIVEL ACADEMICO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA OBRA: \_\_\_\_\_

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

### 7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### **CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del ViaVia Café Ayacucho S.A.C.; para el desarrollo del trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso ViaVia Café Ayacucho S.A.C , 2018.

La información proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una (X) la alternativa que crea correspondiente:

#### **DATOS DEL ENCUESTADO**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Grado de instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Universitaria ( )

**Cargo en la empresa:** \_\_\_\_\_

¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Si ( ) No ( )



## **AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?  
Si ( )                  No ( )
2. ¿La empresa tiene un plan estratégico y operativo para cumplir con sus objetivos?  
Si ( )                  No ( )
3. ¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?  
Si ( )                  No ( )
4. ¿La gerencia resuelve en forma oportuna, los inconvenientes relacionados al personal, usuarios y proveedores?  
Si ( )                  No ( )
5. ¿La empresa promueve y recepciona los aportes del personal para una mejor ejecución de las actividades laborales?  
Si ( )                  No ( )
6. ¿La empresa difunde temas de control interno mediante afiches u otro medio a fin de promover la realización transparente de las actividades?  
Si ( )                  No ( )

## **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

7. ¿La empresa tiene un plan para identificar y afrontar los riesgos?  
Si ( )                  No ( )
8. ¿La gerencia considera la relevancia de los eventos y el impacto que genera en el cumplimiento de los objetivos?  
Si ( )                  No ( )
9. ¿La gerencia ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?  
Si ( )                  No ( )
10. ¿Ante la existencia de riesgos, se emiten reportes a la gerencia, para que sean verificados y controlados?  
Si ( )                  No ( )
11. ¿La organización cuenta con un lugar adecuado para el resguardo de sus documentos?

Si ( ) No ( )

12. ¿La empresa difunde información acerca de los riesgos y concientiza al personal sobre las consecuencias que podría causar?

Si ( ) No ( )

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

13. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

Si ( ) No ( )

14. ¿ Están designadas las responsabilidades del personal?

Si ( ) No ( )

15. ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?

Si ( ) No ( )

16. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?

Si ( ) No ( )

17. ¿La empresa evalúa la calidad del servicio?

Si ( ) No ( )

18. ¿La empresa cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N°29571 D.S. N°011-2011-PCM?

Si ( ) No ( )

19. ¿Se utilizan herramientas de control para realizar el registro del ingreso y salida de efectivo?

Si ( ) No ( )

20. ¿Se evalúa permanentemente el desempeño del personal?

Si ( ) No ( )

21. ¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)?

Si ( ) No ( )

22. ¿Se entrega al cliente la documentación suficiente que sustente el uso del servicio (recibo, boleta, factura u otros)?

Si ( ) No ( )

## **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

23. ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

Si ( )

No ( )

24. ¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?

Si ( )

No ( )

25. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?

Si ( )

No ( )

26. ¿Las peticiones y reclamos de los usuarios son registrados y analizados?

Si ( )

No ( )

27. ¿La gerencia recepciona las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?

Si ( )

No ( )

## **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

28. ¿Existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?

Si ( )

No ( )

29. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?

Si ( )

No ( )

30. ¿Se supervisa el trato a los clientes?

Si ( )

No ( )

31. ¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de las funciones del personal?

Si ( )

No ( )

32. ¿La gerencia revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar la calidad del servicio?

Si ( )

No ( )