



**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
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTES SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C DE
CHIMBOTE, 2017**

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

AUTORA:

MATOS FLORES, ERIKA DEL PILAR

ORCID: 0000-0001-5144-1285

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTES SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C DE
CHIMBOTE, 2017**

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

AUTORA:

MATOS FLORES, ERIKA DEL PILAR

ORCID: 0000-0001-5144-1285

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

MATOS FLORES, ERIKA DEL PILAR

ORCID: 0000-0001-5144-1285

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL

MGTR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID :0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR.ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

MGTR.RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID:0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A mis seres **queridos**, Dios por darme la vida, quien está presente donde quiera que valla y no me desampara. A mis padres, a mi esposo y mi hijito quienes fueron mi motor y motivo, para lograr mí meta. Agradezco a la Universidad Uladech católica de Chimbote, que me brindó la oportunidad de formarme en ciencias contables.

A la **docente**, y a la vez asesor Maribel Manrique Plácido, por impulsarnos a lograr nuestros objetivos, enseñándonos minuciosamente cada detalle del informe, con paciencia y dedicación.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a **Dios**, por permitirme haber cumplido mí meta. A mis padres, quienes me motivaron y siempre creyeron en mí. A mi esposo que siempre me brindó su cariño, paciencia, amor y su apoyo incondicional. A mi hijo, que es el motor y motivo para seguir adelante y que ha logrado a cumplir mi meta. A mis Docentes, que gracias a ellos pude obtener conocimientos en la materia y a mis amigos y compañeros.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario pertinente de 31 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Obteniéndose los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** los autores revisados describen que, al establecer un sistema de control interno, “esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la gestión, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. Además, se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez eficiencia de productividad y economía. La confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables”. **Respecto al objetivo específico 2:** el control interno dentro de la empresa es importante porque permite establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa. **Respecto al objetivo específico 3:** Al realizar el análisis del cuadro comparativo de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede describir que los componentes de la empresa del sector servicio de transportes señor de los milagros s.a.c, si coinciden con cada uno de los autores de los antecedentes revisados. Finalmente se concluye que las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas para la mejora de gestión.

Palabras claves: control interno, micro y pequeñas empresas y servicios.

ABSTRACT

The present work had as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company Señor de los Milagros SAC de Chimbote, 2017. The methodology was descriptive, bibliographic, documentary and case. For the collection of information the following instruments were used: bibliographic records, a pertinent questionnaire of 31 closed questions and tables 01 and 02 of the present investigation. Obtaining the following results: **Regarding the specific objective 1:** the authors reviewed describe that, by establishing an internal control system, “it influences in the best way the areas improving management, and reducing the levels of risks that are found. In addition, maximum control of the different areas is obtained and at the same time showing efficiency of productivity and economy. The reliability of both financial, administrative and accounting information ”. **Regarding specific objective 2:** internal control within the company is important because it allows the establishment of policies and procedures that help safeguard the assets and equity interests of the company. **Regarding the specific objective 3:** When carrying out the analysis of the comparative table of the specific objectives mentioned 1 and 2, it can be described that the components of the company of the transport service sector mister de los milagros sac, if they coincide with each of the authors of the reviewed background. Finally, it is concluded that companies must have implemented an internal control system in each of their areas for management improvement.

Keywords: internal control, micro and small businesses and services.

CONTENIDO

CARÁTULA	i
CONTRA CARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME FINAL	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Internacionales.....	21
2.1.2 Nacionales.....	25
2.1.3 Regionales.....	28
2.1.4 Locales.....	30

2.2 Bases teóricas.....	32
2.2.1 Teorías del control interno:	32
2.2.2 Teoría de la Empresa:.....	35
2.2.3 Teorías de las micro y pequeñas empresas.....	41
2.2.4 Teoría del sector servicio.....	43
2.2.4 Caso en estudio: Transportes señor de los milagros S.A.C.....	48
2.3 Marco conceptual.....	49
2.3.1 Definición del control interno:	49
2.3.2 Definición de empresas.....	50
2.3.3 Definiciones de las micros empresa.....	51
2.3.4 Definiciones de servicio.....	51
III. HIPÓTESIS.....	51
IV. METODOLOGÍA.....	52
4.1 Diseño de la investigación.....	52
4.2 Población y muestra.....	52
4.2.1 Población.....	52
4.2.2 Muestra.....	52
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	53
4.4 Técnicas e instrumentos.....	55
4.4.1 Técnicas.....	55
4.4.2 Instrumentos.....	55
4.5 Plan de análisis.....	55
4.6 Matriz de consistencia.....	56

4.7 Principios éticos.....	56
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	57
5.1 Resultados.....	57
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	57
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	60
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	64
5.2 Análisis de resultados:.....	68
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	69
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	69
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	73
VI. CONCLUSIONES.....	75
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	75
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	75
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	76
6.4 Respecto al objetivo general.....	76
Aportes	76
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	78
7.1 Referencias bibliográficas.....	78
7.2 Anexos.....	86
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	86
7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas.....	87
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	88
7.2.4 Otros anexos.....	93

ÍNDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	57
02	Objetivo específico 2.....	60
03	Objetivo específico 3.....	64

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas utilizan el término sistema de control interno, la cual “significa que todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad, sirven para ayudar a lograr el objetivo de la administración. Esto ha de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, Además incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad” (**German, 2016**).

Así mismo, “Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. En esta sección se discute el concepto de control interno en

el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría” (Meléndez, 2016).

Por ende el, “Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas” (Mantilla, 2016).

Unas de las definiciones más relevantes a nivel internacional es que “El sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”. (Espinoza, 2013).

De tal manera le “corresponde por tanto al Control Interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad. En la actualidad ha cambiado la percepción sobre el tema ya que se considera al Control Interno como una función inherente al proceso administrativo de toda organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus actuaciones; ello fundamenta la necesidad de que cada entidad se controle a sí misma, lo que ayuda a evaluar de forma sistemática todas las actividades que en ella se producen. En nuestro país el Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado con diferentes enfoques y

terminologías lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del Control Interno, sus principios y elementos” (**Espinoza, 2013**).

De manera general “el control se asocia con actividades de Seguimiento, Vigilancia y Orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, dando a un grado de certeza razonable” (**Amador, 2012**).

Por otro lado, “el sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término razonable reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraude en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo”. **Toro (2013)**.

En el Perú, “las mayorías de las empresas comerciales (Mypes), no son formales dentro del mercado, porque las mayorías son empresas integradas por familiares. Pero se debe tener en cuenta que se debe tener un sistema de control interno empleadas para las operaciones contable y hechos económicos. Además, esta herramienta de ser implementado dentro de la empresa, ayudará a que la empresa se incremente referente

a la productividad, así mismo mejorar la rentabilidad y por qué no la calidad de los productos terminados, mejorando la economía e ineficacia de los objetivos propuestos por la administración. Por otro lado, el control interno, tiene un grado mayúsculo de importancia dentro de la empresa, muy aparte de sus funciones”. (Gonzales 2014).

“Las empresas comerciales se preocupan del manejo adecuado del sistema del control interno, porque la herramienta permite mejorar la gestión y así mismo de reducir las pérdidas, por ello un adecuado monitoreo del sistema del control interno nos expone a facilitar cuales son los puntos débiles y así tratar de tomar medidas adecuadas y a través de ella mejorar el uso adecuado y eficiente de la información confiable. Inmisciblemente, las empresas que se dedican a la compra y venta su actividad está en comprar y vender, para llegar a obtener buenos resultados es indispensable tener bien las metas trazadas y los objetivos bien ejecutados” (Gonzales 2014).

Por otro lado, En la ciudad de Chimbote, donde la unidad de análisis se va a desarrollar, existen muchas Mypes de pertenencia al sector servicio, dentro de esas Mypes muestran ser formales, entre otras muestran se informales, y si algunas de ellas tienen un sistema de control interno empleado dentro de sus organizaciones. Dentro de ello encontramos una serie de Mypes establecidos como negocios del sector servicio – rubro “Vta. Min. Equipo de uso doméstico”. Sin embargo, se desconoce que si dichas Mypes tienen establecidos un sistema de control interno en la gestión administrativa. Por lo tanto, se desconoce dichas características control interno de las Mypes del distrito de Chimbote.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Fernández (2010) en su trabajo de investigación denominado: “procedimientos de control interno aplicable al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: lutrol s.a, año 2010, de la ciudad de quito”. **Benites (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para una empresa de servicios, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”. **Benavides (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi presentada en la universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra – Ecuador”. **Posso (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “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”. **Rojas (2011)** en su trabajo de investigación denominado: “diseño de un sistema de control interno en una empresa de servicios de mantenimiento”. **Suarez (2014)** en su trabajo de investigación titulado: “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: empresa de servicios Multitecnos .S.A, de la ciudad de la paz, realizado en Bolivia”.

Por otra parte, revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Aldana (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro agua potable y alcantarillado en el Perú caso empresa prestadora de servicios Grau S.A. (eps, Grau) Piura 2015”. **Lupe (2011)** en su trabajo de investigación titulada: “Establecimiento de un adecuado control interno dentro del área contable y administrativa en una entidad

de servicios, realizado en Perú”. **Ocaña (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de la empresa de transportes huascarán s.a., 2015”. **Rufasto (2016)** en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicio, rubro transporte urbano de pasajeros, en el Perú caso: empresa de transportes unidos súper star s.r.l – Piura, 2015”. **Salazar (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “La gestión financiera el control interno y los tributos de las empresas del sector servicio – rubro proveedores de cable tv, Piura, 2014”. “**Samaniego (2013)** en su trabajo de investigación denominado”: “incidencia del control interno en la optimación de la gestión de la micro empresa en el distrito de chaclacayo”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Beltrán (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “servicios importados de respuestas industriales s.a.c”. **Espinoza (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa petromóvil S.A.C de Chimbote, 2016”. **Obispo (2013)** en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización del Control Interno en la gestión de la empresa de servicios del Perú, Huaraz, 2013”. **Paredes (2014)** en su trabajo de investigación denominado: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa r y l servicios generales s.r.l de Chimbote, 2013”. Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local, este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad o localidad de

la ciudad de Chimbote; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación: **Flores (2015)** en su trabajo de investigación titulada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de servicios del Perú, 2013”. “**Saavedra (2014)** en su trabajo de investigación denominado”: “participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del Perú, período 2012. Caso empresa américa exprés s.a”. **Vásquez (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de una auditoria de gestión para la Empresa de servicios Exalmar S.A.A. 2017”.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento, sobre el tema, tanto nivel nacional, regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los Milagros SA.C de Chimbote, 2017?**

Para lo cual se formuló como Objetivo General:

Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa” Transportes señor de los milagros S.A.C “de Chimbote, 2017.

Y como objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017

2. Describir las características del control interno de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 .
3. Identificar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 .

Por ende, la presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, es decir permitirá describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. Esta investigación se centra en el sector servicio debido a la influencia que tiene dentro de la economía del Perú sabiendo que en el país existe gran cantidad de empresas como transportes, que se dedican al transporte de servicio público.

También la justificación indica que en el Perú y en la ciudad de Chimbote las empresas de transportes están ganando importancia ya que el transporte es un medio responsable para transportar materia prima, mover los productos terminados. En otras palabras, es la circulación de personas y bienes logrando una integración social que favorece el desarrollo.

Con respecto a la metodología utilizada en la presente tesis fue no experimental, cualitativo, bibliográfico y de caso. Del mismo modo en la presente tesis mencionamos que los resultados de los 3 objetivos específicos hacen referencia a que cada empresa debe contar siempre un control interno ya que es de suma importancia y sobre todo en este caso que es el área administrativa para surgir en todo aspecto, se mostró la comparación de los autores donde se conoció que no todas las empresas de transporte cuentan con control interno y menos tienen un manual de funciones, tampoco cuentan

con registros formales de entradas y salidas de horario, además que no se realizan las verificaciones de sus áreas al no contar con una adecuada verificación sobre los niveles de riesgos que se puedan dar.

Como conclusión creo que todas las empresas del sector servicio como los de transporte deben contar con una buena implementación de control interno ya que esto conllevara a una buena administración, una eficiente gestión y obtener buenos ingresos, con todo esto la investigación nos permite tener ideas claras de cómo operan las Mypes de Chimbote para la obtención de mejoras.

La investigación nos servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la universidad católica los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de contador público.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Fernández (2010) en su trabajo de investigación denominado: “procedimientos de control interno aplicable al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: lutrol s.a, año 2010, de la ciudad de quito”. El objetivo principal fue: describir y analizar los procedimientos del control interno ante el área contable financiera. La

metodología aplicada fue: Diseño no experimental, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó al siguiente resultado: Donde manifiesta que los procedimientos del control interno “orientados a las operaciones del negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización”.

Benites “(2014) en su trabajo de investigación denominado: “diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para una empresa de servicios, ubicada en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura”. El objetivo principal fue: “describir el diseño del sistema de control interno como administrativo, financiero y contable”. La metodología aplicada fue: se utilizó, la técnica de la bibliografía y el instrumento de la encuesta. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) “Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente”. b) “Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado”. c) “No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas”. d) “No se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal”. e) “Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de

las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia”. f) “Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables”. g) “La ferretería My Friend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador”.

Benavides (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante y marisquería La Hueca del Sabor de la ciudad de Tulcán, provincia del Carchi presentada en la universidad Técnica del Norte de la ciudad de Ibarra – Ecuador”. El objetivo principal fue: diseñar un manual de procedimientos administrativos y financieros para el restaurante en mención. La metodología empleada fue: Cualitativo, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: al no contar con una manual de procedimientos administrativos y financieros el restaurante y marisquería la huaca del sabor evidencia ciertas debilidades en cuanto al manejo administrativo y financiero ya que no existe un control d insumos lo que lleva a consecuencia no trabajar con eficiencia.

Posso (2014) en su trabajo de investigación denominado: “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”. El objetivo principal fue: diseñar un modelo de control interno en las empresas de servicios hoteleros. La metodología empleada fue: Diseño no experimental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: el control

interno es una herramienta fundamental para realizar hacer cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa. “Es por ello que el control interno es una herramienta administrativa la cual proporciona seguridad, y confiabilidad de información financiera, y además mejora la comunicación de las diferentes áreas organizadas”.

Rojas (2011) en su trabajo de investigación denominado: “diseño de un sistema de control interno en una empresa de servicios de mantenimiento”. El objetivo principal fue: “Establecer el diseño del sistema de control interno en las empresas comerciales”. La metodología empleada fue: Documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno “debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados”.

Suarez (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso: empresa de servicios Multitecnos. S.A, de la ciudad de la paz, realizado en Bolivia”. Cuyo objetivo general fue: implementación del control interno. Así mismo cuyas conclusiones fueron: El sistema de control interno se debe implementar para obtener un buen manejo de gestión, utilizando necesariamente los recursos necesarios, además muestra un alto nivel de

interés en las responsabilidades de cada una de las áreas departamentales, ayudando a mejorar y evitar los riesgos y fraudes.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Aldana (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro agua potable y alcantarillado en el Perú caso empresa prestadora de servicios Grau S.A. (eps, Grau) Piura 2015”. El objetivo principal fue: describir las principales características del control interno administrativo del agua potable y alcantarillado. La metodología empleada fue: Cualitativo, descriptivo y bibliográfico. Se llegó a la siguiente conclusión: Al establecer un sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se pudo obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados.

Lupe (2011) en su trabajo de investigación titulada: “Establecimiento de un adecuado control interno dentro del área contable y administrativa en una entidad de servicios, realizado en Perú”. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno del área contable y administrativa de la comercializadora. Cuyos resultados encontrados fueron: a) La gerencia evalúa los riesgos y los posibles efectos de algunas brechas que se proponen ante los objetivos propuestos y el cumplimiento de ellos; las

actividades de control interno, se han establecido para asegurar el funcionamiento adecuado y mantener las directrices frente a los dichos riesgos que se puedan obtener. b) “El control interno es estrictamente indispensable en la comercializadora formando una idea clara y convincente que, al establecer un adecuado control interno en la entidad, se puede ir observando un aumento en la calidad, en el personal y en el ambiente, obteniendo un incremento de los resultados esperados”.

Ocaña (2016) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de la empresa de transportes huascarán s.a., 2015”. El objetivo principal fue: Determinar el control interno en la gestión de la empresa transporte huascarán s.a. 2015. La metodología aplicada fue: Diseño no experimental, documental, bibliográfico y de caso. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) La relación que contiene el control interno, ante el ambiente es que se organiza bien las áreas y ayudan a ser más directos con el personal y así se tiene la oportunidad de capacitarlos, las cuales desarrollan sus actividades, responsabilidades dentro del entorno. b) La relación que contiene el control interno, ante las actividades de control, es que esas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos. c) La relación que contiene el control interno, ante la información y comunicación, es la información se obtiene y se capta ante el personal y así se comunica a la empresa dichos riesgos obtenidos.

Rufasto (2016) en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicio,

rubro transporte urbano de pasajeros, en el Perú caso: empresa de transportes unidos súper star s.r.l – Piura, 2015”. Cuyo objetivo general fue: describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicio, rubro transporte urbano de pasajeros, Piura, 2015. Cuyo resultado encontrado fue: Al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio.

Salazar (2014) en su trabajo de investigación denominado: “La gestión financiera el control interno y los tributos de las empresas del sector servicio – rubro proveedores de cable tv, Piura, 2014”. El objetivo principal fue: Determinar la gestión financiera el control interno y los tributos de las empresas del sector servicio – rubro proveedores de cable tv, Piura, 2014. La metodología aplicada fue: Se utilizó en la investigación la técnica de las fichas bibliográficas y la técnica de la encuesta. Se llegó a la siguiente conclusión: implementados controles internos desde ya permiten advertir mejoras en el gerenciamiento público, como es la transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior.

“**Samaniego (2013)** en su trabajo de investigación denominado”: “incidencia del control interno en la optimación de la gestión de la micro empresa de servicios en el distrito de chaclacayo”. El objetivo principal fue: establecer la incidencia del control interno en la gestión de las

Mypes. La metodología aplicada fue: Diseño no experimental y bibliográfico. Se llegó a la siguiente conclusión: respecto a la supervisión y monitoreo, tienen que ser constante para así poder tener buenos resultados, la cual controlan y supervisan los objetivos trazados, cuidando en no incidir en errores.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia del santa; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Beltrán (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “servicios importados de respuestas industriales s.a.c”. El objetivo principal fue: describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú. La metodología empleada fue: Referencia bibliográfica, técnica de documental. Se llegó a la siguiente conclusión: el control interno se caracteriza por ser un instrumento que reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos.

Espinoza (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa petromovil S.A.C de Chimbote, 2016”. El objetivo principal fue: describir las características del control interno de

las empresas del sector servicio de la empresa petromovil, 2016. La metodología aplicada fue: Cualitativo, diseño no experimental, técnica de bibliográfica. Se llegó a la siguiente conclusión: la empresa carece de un sistema de control interno, la cual van aumentando los niveles de riesgos y además la reducción de la producción.

Obispo (2013) en su trabajo de investigación titulada: “Caracterización del Control Interno en la gestión de la empresa de servicios del Perú, Huaraz, 2013”. El objetivo general fue: Describir las características fundamentales del control interno de las empresas comerciales del Perú. Los resultados encontrados fueron: a) Al obtener el sistema de control interno y al implementarlo dentro de la empresa, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. b) Se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.

Paredes (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa r y l servicios generales s.r.l de Chimbote, 2013”. El objetivo principal fue: determinar la participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios – caso empresa r y l servicios generales s.r.l de Chimbote, 2013. La metodología empleada fue: investigación está basado en un diseño no experimental bibliográfico, documental y de

caso, y fue trabajada con fichas bibliográficas y con un cuestionario aplicado a la empresa con preguntas cerradas. Se llegó a la siguiente conclusión: el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Flores (2015) en su trabajo de investigación titulada: “La participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de servicios del Perú, 2013”. El objetivo general fue: Describir la gestión contable y administrativa de las empresas constructoras del Perú. La metodología implementada fue: descriptivo, bibliográfica y de caso. Cuyos resultados obtenidos fueron: La mayoría de las empresas constructoras no aplican control interno dentro de sus áreas organizadas. En el área de almacén no se están aplicando normas, menos el control interno, originando así una información contable inoportuna, ni confiable.

Saavedra (2014) en su trabajo de investigación denominado: “participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del Perú, período 2012. Caso empresa américa exprés s.a”. El objetivo principal fue:

desarrollar un análisis de control interno ante la participación de los procedimientos administrativos. La metodología empleada fue: El estudio de la presente investigación fue de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, su diseño fue no experimental-descriptivo de corte transversal. Con el proceso de recolección y análisis de la información. Se llegó a la siguiente conclusión: la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa.

Vásquez (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Análisis de control interno y propuesta de una auditoría de gestión para la Empresa de servicios Exalmar S.A.A. 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar un análisis de control interno y elaborar una propuesta de auditoría de gestión para la Empresa Pesquera Exalmar S.A.A. Chimbote 2017. La metodología aplicada fue: se aplicó como instrumento una recolección de datos como es el de un cuestionario aplicado a 47 trabajadores, en los cuales están el personal administrativo y de planta y como muestra a 15 trabajadores, también se aplicó una ficha para verificar los documentos de gestión y los procedimientos que se dan dentro de la empresa la cual presenta inconvenientes por falta de supervisión continua por parte del auditor quien es el único responsable. Se llegó a la siguiente conclusión: existen otros problemas de control interno que afectan a la empresa como el que los trabajadores no acatan los procedimientos, normas y políticas de la empresa, por lo cual cumplen sus funciones por cumplir, además su manual esta

desactualizado y en algunos casos se ha comprobado que cumplen funciones que no les corresponden.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

Según **Gerencia (2015)** “El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización”.

“Una segunda definición definiría al control interno como” “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que, interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización”.

Bacallao (2011) establece que: “el Control Interno es el conjunto de actividades, acciones, procedimientos, planes, y otras medidas, que realiza la dirección y en general todos los colaboradores de la empresa con el fin de lograr los objetivos de la entidad como”:

Objetivos del control interno.

- ✓ Debe promover la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones y servicios.
- ✓ Resguardar y conservar los bienes de la empresa ante las pérdidas, mal uso, irregularidad, acto ilegal, etc. que se presente.
- ✓ Debe acatar normas y reglamentos de cumplimiento y de igual modo respetar las leyes dadas.

- ✓ Procesar una fidedigna información sobre los hechos económicos de manera confiable, siendo presentada de manera oportuna.
- ✓ Promover la eficiencia, la eficacia y la economía de la administración y también la calidad de sus servicios.
- ✓ “Promover las actividades administrativas, económicas, contables de manera eficiente y eficaz de los bienes y servicios de calidad que brinda la empresa, los cuales deben estar acorde con la misión que la entidad debe cumplir”.
- ✓ “Resguardar los recursos frente al mal uso, las pérdidas, mala gestión, errores, estafa, e irregularidades”.
- ✓ “Respetar las leyes, reglamentaciones, normativas de la dirección”.
- ✓ “Realizar, elaborar y mantener los datos financieros y de gestión fiables y presentados correctamente en los informes oportunos”

“El control interno es una actividad llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, creado con la finalidad de dar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías”:

- ✓ “Eficacia y eficiencias de las operaciones”.
- ✓ “Fiabilidad de la información financiera”.
- ✓ “Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicadas”

“El control interno es ejecutado por el consejo de los directores, la administración y todos los integrantes de la entidad, con fines de proporcionar seguridad razonable con miras al logro de objetivos. Considera al control interno como la aplicación de políticas y procedimientos utilizados por la dirección de la entidad, para asegurar el

orden y la eficiencia en la conducción del negocio, utilizando las políticas de la administración, la salvaguarda de los archivos, la prevención y detección de los fraudes y errores, la veracidad de los registros contables y la oportuna elaboración de los registros contables y la información financiera”.

Fuentes del control interno.

- a) “Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control”.
- b) “El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos”.

“En su sentido más amplio el Control Interno, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que aseguren”:

- ✓ Que los activos están debidamente protegidos.
- ✓ Que los riesgos contables sean fidedignos, así como la validez de la información en general.
- ✓ Que la actividad se desarrolla eficazmente.
- ✓ Que se cumplen las políticas y directrices marcadas por la dirección.

2.2.2. Teoría de empresa.

“Es una organización humana creada y mantenida para realizar fines de producción de bienes o de prestación de servicios. Se puede considerar la empresa como una organización, como un sistema de partes interrelacionadas, en el cual todos los componentes deben estar integradas armónicamente, para el logro eficiente de sus objetivos. Las empresas constituyen la base de la actividad de un país, inmersa en un proceso político, económico, social y cultural, generadora de ingresos y fuentes de empleo, en el cual se debe evaluar periódicamente por medio de sus inventarios utilizando cualquiera de sus métodos con el fin de determinar su desempeño económico y financiero” **(Prado, 2015)**.

Clasificación de las empresas:

a) Según el sector de actividad.

1. “Empresas del sector primario: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.”. **(Vela, 2014)**.
2. “Empresas del sector secundario o industrial: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.”. **(Vela, 2014)**.

3. “Comerciales: Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Se pueden clasificar en”:
 - ✓ “Mayoristas: Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle”.
 - ✓ “Menudeo: Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final”.
 - ✓ “Minoristas o detallistas: Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final”.
 - ✓ “Comisionistas: Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión”.
4. “Empresas del sector terciario o de servicios: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.”. (Vela, 2014).

b) Según el Tamaño.

1. “Grandes empresas: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles

de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado” (Vela, 2014).

2. “Medianas empresas: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados”.
3. “Pequeñas empresas: Son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite”.
4. “Microempresas: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente”.

c) Según la propiedad del capital.

1. “Empresa privada: La propiedad del capital está en manos privadas”.
2. “Empresa pública: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal”.

3. “Empresa mixta: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares”.

d) Según el ámbito de actividad.

1. “Empresas locales: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio”.
2. “Empresas provinciales: Aquellas que operan en el ámbito o estado de un país”
3. “Empresas regionales: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones”.
4. “Empresas nacionales: Sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación”.
5. “Empresas multinacionales: Sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país”.

e) Según la forma jurídica.

1. “Unipersonal: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa”.
2. “Sociedad colectiva: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa”.

3. “Cooperativas: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa”.
4. “Comanditarias: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado”.
5. “Sociedad de responsabilidad limitada: Los socios propietarios de estas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa”.
6. “Sociedad anónima: Tienen el carácter de la responsabilidad limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan”.
7. “Empresas de propiedad individual: Por lo general, este tipo de empresa se halla constituida por el profesional, el artesano o el comerciante que opera por su cuenta un despacho, un taller o una tienda”.
8. “Sociedad colectiva: Dos o más personas cualesquiera

pueden unirse y formar una sociedad colectiva. Cada una acuerda aportar parte del trabajo y del capital, quedarse con un porcentaje de los beneficios y compartir, desde luego, las pérdidas o las deudas. La sociedad colectiva: se caracteriza por tener socios que responden solidaria e ilimitadamente por las deudas de la sociedad anónima: Es una entidad jurídica independiente y, de hecho, es una persona jurídica que puede comprar, vender, pedir créditos, producir bienes y servicios y firmar contratos. Disfruta además, de responsabilidad limitada, lo que quiere decir que la inversión y la exposición financiera de cada propietario en ella se limitan estrictamente a una cantidad específica. Este tipo de empresa, se caracteriza por incorporar a muchos socios accionistas quienes aportan dinero para formar un capital social cuyo monto posibilita realizar operaciones que serían imposibles para el organizador en forma individual. Las características de la sociedad anónima son”:

- ✓ “El capital está representado por acciones”.
- ✓ “Los accionistas o socios que la forman, frente a las obligaciones contraídas tienen una responsabilidad limitada”.
- ✓ “Son estrictamente sociedades de capitales; el número de sus accionistas es ilimitado, y esto le permite reunir y utilizar los capitales de muchas personas”.

- ✓ “Tiene existencia ilimitada, la muerte o la incapacidad de algunos de sus socios no implica la disolución de la sociedad”.
- ✓ “La razón social debe ser adecuada al objeto para el cual se ha constituido; no se designa con el nombre de los socios”

2.2.3. Teoría de la micro y pequeña empresa.

Ley Mype

- ✓ “**Artículo 1:** Objeto de Ley La presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas (Vela, 2014).
- ✓ “**Artículo 5:** Características de las micro, pequeñas y medianas empresas Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales :
 - a) “Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) .
 - b) “Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas

Tributarias (UIT) .

c) “Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT .

d) “El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector (Vela, 2014).

✓ “**Artículo 14:** Promoción de la iniciativa privada El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de los micros, pequeñas y medianas empresas. El reglamento de la presente Ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a los micros, pequeñas y medianas empresas. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral del micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada (Vela, 2014).

2.2.4 Teoría del sector servicio

El sector servicio en la economía

Sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano. No obstante, su análisis y estudio no han sido lo más amplio que supondría el sector, esto es debido a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción. El inicio de la vida económica capitalista de las naciones se encuentra respaldado por un pasado agrícola, gradualmente las naciones se van incorporando a la vida industrial y posteriormente se da el desarrollo de los servicios, esto es así al menos en teoría (**Romero, 2016**).

Categorías de servicios en base al sector económico

- ✚ **Servicios personales no cualificados:** históricamente, los servicios domésticos y personales de todo tipo han sido las fuentes principales de la actividad de servicios en las sociedades tradicionales. Estos tipos de empleos permitirán la absorción de la mano de obra excedente en la economía (**Mariños, 2015**).
- ✚ **Servicios personales Cualificados:** al incrementarse la productividad en las sociedades agrícolas, de modo que esa producción rebasa los requerimientos de subsistencia, y se inició la Revolución Industrial, se abrieron oportunidades para nuevos

tipos de servicios (Comercio, Administración, etc.). Asimismo, la proliferación de los servicios públicos que suministran infraestructura y servicios sociales a las nuevas industrias y a la población urbana floreciente, brinda oportunidades de Nuevos empleos en los servicios (**Mariños, 2015**).

✚ **Servicios Industriales:** al tiempo que compiten en el mercado, las industrias se hacen más complejas y requieren servicios altamente cualificados. Estos pueden proporcionarlos, con más eficiencia, las organizaciones de servicios especializados (bancos, compañías, aseguradoras, etc.) (**Mariños, 2015**)

✚ **Servicios de Consumo Masivo:** El creciente poder adquisitivo ha dado lugar a una serie de nuevos servicios a gran escala: restaurantes, hoteles, actividades de ocio, sanidad. En Todas esas industrias de servicios, los mercados masivos posibilitan la eficiencia económica (**Mariños, 2015**).

✚ **Servicios Empresariales de alta tecnología:** la introducción de las nuevas tecnologías ha traído consigo una auténtica revolución en los servicios para las empresas (**Mariños, 2015**).

Características del servicio

Las características fundamentales que diferencian a los servicios de los bienes y que el mercadología debe tomar en cuenta y son cuatro:

🏷 **Intangibilidad:** Esta característica se refiere a que los servicios no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, por tanto, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador (como

sucede con los bienes o productos físicos). Por ello, esta característica de los servicios es la que genera mayor incertidumbre en los compradores porque no pueden determinar con anticipación y exactitud el grado de satisfacción que tendrán luego de rentar o adquirir un servicio (**Kotler, 2014**).

📖 **Inseparabilidad:** Los bienes se producen, se venden y luego se consumen. En cambio, los servicios con frecuencia se producen, venden y consumen al mismo tiempo, en otras palabras, su producción y consumo son actividades inseparables. Por ejemplo, si una persona necesita o quiere un corte de cabello, debe estar ante un peluquero o estilista para que lo realice. Por tanto, la interacción proveedor-cliente es una característica especial de la mercadotecnia de servicios: Tanto el proveedor como el cliente afectan el resultado (**Kotler, 2014**).

📖 **Heterogeneidad O variabilidad:** Significa que los servicios tienden a estar menos estandarizados o uniformados que los bienes. Es decir, que cada servicio depende de quién los presta, cuando y donde, debido al factor humano; el cual, participa en la producción y entrega. Por ejemplo, cada servicio que presta un peluquero puede variar incluso en un mismo día porque su desempeño depende de ciertos factores, como su salud física, estado de ánimo, el grado de simpatía que tenga hacia el cliente o el grado de cansancio que sienta a determinadas horas del día. Por estos motivos, para el comprador, ésta condición significa que es difícil pronosticar la calidad antes del consumo. Para superar ésta situación, los proveedores de servicios pueden estandarizar los procesos de sus servicios y capacitarse o capacitar continuamente a su

personal en todo aquello que les permita producir servicios estandarizados de tal manera, que puedan brindar mayor uniformidad, y, en consecuencia, generar mayor confiabilidad (**Kotler, 2014**).

 **Carácter Perecedero o imperdurabilidad:** Se refiere a que los servicios no se pueden conservar, almacenar o guardar en inventario. Por ejemplo, los minutos u horas en las que un dentista no tiene pacientes, no se puede almacenar para emplearlos en otro momento, sencillamente se pierden para siempre. Por tanto, la imperdurabilidad no es un problema cuando la demanda de un servicio es constante, pero si la demanda es fluctuante puede causar problemas. Por ese motivo, el carácter perecedero de los servicios y la dificultad resultante de equilibrar la oferta con la fluctuante demanda plantea retos de promoción, planeación de productos, programación y asignación de precios a los ejecutivos de servicios (**Kotler, 2014**).

Clasificación de los servicios

Según, **Pérez (2015)** menciona que los servicios y las actividades que tienden a localizarse en el centro, es decir, los servicios como actividad constituyen la principal base económica de los centros .

Existen diversas percepciones acerca de lo que son los servicios y de la manera en cómo se clasifican en :

- ✓ Los servicios superiores
- ✓ Los servicios a los particulares (comercio al detalle, cines, teatros, hoteles, restaurantes, etc.)
- ✓ Los servicios a las empresas (sociedades de transporte, instituciones financieras, servicios especializados, etc.)

- ✓ Servicios públicos (escuelas, universidades, hospitales, administraciones públicas, etc.)
- ✓ Servicios al consumidor (servicios de educación, salud, bienestar, de recreación, personales, técnicos, etc.)

La calidad de servicio

Calidad de servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, como aptitud de uso. Por otro lado, la calidad total en el servicio implica poner énfasis anticipadamente en visualizar y comprender el destino y luego saber cómo transitar los caminos que conduzcan a ese destino (**Kano, 2015**).

Si el servicio es de mala calidad, no hay como proporcionar satisfacciones al cliente. El primer problema por el que las empresas no les cumplen a los clientes es porque no lo consideran importante dentro de sus prioridades. Es decir si el servicio recibido está por debajo del servicio esperado, los clientes experimentan frustración en cambio, si el servicio cumple con sus expectativas o las excede, el cliente está listo para utilizar el servicio otra vez, con la diferencia de que su percepción será positiva (**Mantilla, 2014**).

La calidad se puede dividir en dos categorías:

- a) Calidad del producto.
- b) Calidad del proceso.

La calidad de servicio en la visión de la empresa

La calidad de servicio juega un papel fundamental en aquellas organizaciones que quieran fijar su visión y obtener una posición reconocida y continuada en el tiempo; esa visión es una situación que vemos en nuestra mente. De esta manera, se hace obvio que la organización deberá satisfacer todas las necesidades y expectativas del cliente para que éste se forme una opinión positiva; eso es lo que se llama calidad de servicio. Por lo tanto, para satisfacer dichas expectativas, es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes, que contenga aspectos relacionados con sus necesidades y los atributos que se fijan para evaluar la calidad de un servicio (**Ramírez, 2016**).

Por otro lado, es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro (**Ramírez, 2016**).

Cuando el cliente elige un servicio en el presente y lo encuentra satisfactorio, es decir, de calidad, la mayoría de las veces volverá a elegirlo tantas veces como lo precise en el transcurso de su vida, por lo que el tener una calidad en el presente influye en la visión que se forja de la organización en el futuro, sobre todo en el área de servicios, donde lo que se ofrece es un bien intangible, en consecuencia lo que influye es la idea que nuestros clientes y potenciales clientes tengan del servicio ofrecido (**Ramírez, 2016**).

2.2.5 Caso en estudio Transportes señor de los milagros S.A.C

La Empresa de transportes Señor de los Milagros S.A.C con ruc

20445616541 comenzó el inicio de sus actividades el 01/06/2007 cuya actividad principal es otros tipos de transporte Reg. Vía. Ter.

Misión

Contamos con un equipo profesional y de alta calidad, por ello es ser una empresa líder, brindando un servicio confiable y oportuno, Además ser la solución ante toda necesidad logística de transporte.

Visión

Ser una empresa con mayor distribución e s transporte de logística y ser líder dentro del mercado nacional, ante ello comprometerse con los más altos estándares de calidad y de servicio.

2.3 Marco conceptual

2.3.1. Definición de Control Interno

González (2014) sostiene que, el control interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos.

Asimismo, **Gómez (2010)** en su libro: el control interno en los negocios dice que, el control interno consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una

información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa.

También, **Hierro (2011)** define al control interno como el conjunto de acciones de verificación previa, simultánea y posterior, enfocadas en el marco del logro de las metas, objetivos y misión de las organizaciones.

2.3.2 Definición de empresas.

Vereda (2015) establece que una 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.

a) De acuerdo a su actividad económica

Empresas del Sector primario: son aquellas que, para realizar sus actividades, usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea agua, agrícolas, hidrobiológicos, minerales, petróleo, etc..

Empresas del Sector Secundario: se caracterizan por transformar a la materia prima mediante algún procedimiento.

Empresas del Sector Terciario: son empresas en que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal (empresas que se dedican a la oferta de servicios o al comercio).

2.3.3 Definiciones de las Micros empresa

Sostiene que se conoce como microempresa, a aquella empresa de tamaño pequeño, están compuestas por pocos empleados, no demandan de una gran inversión para su funcionamiento y ocupan un lugar ´pequeño en el mercado (**Sánchez, 2015**).

La micro y pequeña empresa es la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, bajo cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios (**Benítez, 2016**).

2.3.4 Definiciones de servicio

Un servicio es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico (**Durand, 2016**).

Los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo (**Méndez, 2015**).

III. HIPÓTESIS

No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso no se alteraron las variables.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa.

4.2 población y muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación está constituida por todas las empresas del sector servicio del Perú.

4.2.2 Muestra

Se tomó como muestra: la empresa “Transporte señor de los milagros S.A.C” de Chimbote.

4.3 Definición y operacionalización de variables

variable	Definición	Indicador	Dimensión	Medición	
				Si	No
Control Interno	Está integrado por un conjunto de métodos planes principios normas y procedimientos y mecanismos encargados de verificar y evaluar todas las actividades y operaciones desarrolladas en la organización	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambiente de control ➤ Evaluación de riesgos ➤ Actividades de control 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en la micro empresa donde trabaja? ➤ ¿En su empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos? ➤ ¿Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, 	X	
				X	
					X

		<p>➤ Información y Comunicación</p>	<p>actividades y tareas?</p> <p>➤ ¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?</p>	X
		<p>➤ Supervisión y monitoreo</p>	<p>➤ ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?</p>	X

4.4 Técnicas e instrumentos

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) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

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) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

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 descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados 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 aparecidos en el

cuadro 02 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados si la variable es financiamiento los resultados del objetivo específico 2 fueron comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03.

Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos

- + Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección.
- + Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.
- + Justicia:** Se debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse sus capacidades y conocimiento.

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 servicio del Perú, 2017.

CUADRO 01

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Aldana (2016)	Establece que, al establecer un sistema de control interno dentro de las áreas de la empresa, se puede obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados.
Beltrán (2015)	Establece que, el control interno se caracteriza por ser un instrumento que reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos.
Espinoza (2014)	Establece que, la empresa carece de un sistema de control interno, la cual van aumentando los niveles de riesgos y además la reducción de la producción.
Fernández (2010)	Establece que, los procedimientos del control interno orientados a las operaciones del negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización.

- Lupe (2011)** Determina que, La gerencia evalúa los riesgos y los posibles efectos de algunas brechas que se proponen ante los objetivos propuestos y el cumplimiento de ellos; las actividades de control interno, se han establecido para asegurar el funcionamiento adecuado y mantener las directrices frente a los dichos riesgos que se puedan obtener.
- Obispo (2013)** Establece que, al obtener el sistema de control interno y al implementarlo dentro de la empresa, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. a) Se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.
- Ocaña (2016)** Menciona que, a) La relación que contiene el control interno, ante el ambiente es que se organiza bien las áreas y ayudan a ser más directos con el personal y así se tiene la oportunidad de capacitarlos, las cuales desarrollan sus actividades, responsabilidades dentro del entorno.
- b) La relación que contiene el control interno, ante las actividades de control, es que esas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos. c) La relación que contiene el control interno, ante la información y comunicación, es la información se obtiene y se capta ante el personal y así se comunica a la empresa dichos riesgos obtenidos.

- Paredes (2014)** Menciona que el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos.
- Rufasto (2016)** Menciona que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio.
- Saavedra (2014)** Establece que la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa.
- Salazar (2014)** Determina que, implementado controles internos desde ya permiten advertir mejoras en el gerenciamiento público, como es la transparencia en el desarrollo de las funciones y toma de decisiones, mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior.
- Samaniego (2013)** Menciona que, respecto a la supervisión y monitoreo, tienen que ser constante para así poder tener buenos resultados, la cual controlan y supervisan los objetivos trazados, cuidando en no incidir en errores.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales, y locales de la investigación.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017.

CUADRO 02:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

I T E M S		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en el micro empresa donde trabaja?	x	
2	¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	x	
3	3. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados?	x	
4	¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	x	
5	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?		x
6	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	x	

7	¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	x	
8	¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	x	
9	¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	x	
10	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	x	
2	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	x	
3	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	x	
4	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	x	
5	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados	x	

ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?		x
2	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	x	
3	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		x
4	¿Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	x	
5	Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores	x	
2	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	x	
3	¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	x	

4	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		x
5	¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa?	x	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	x	
2	¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?	x	
3	¿Se realizan evaluaciones de control interno?	x	
4	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	x	
5	¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	x	
6	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	x	

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario de la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C en base al cuestionario del anexo 03.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017.

CUADRO 03:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo esp.c.1	RESULTADOS Objetivo esp.c.2	RESULTADOS
Ambiente de Control	Mencionan que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se puede obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados (Rufasto y Aldana 2016).	La empresa en estudio, no suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos y por otro lado se suministra al personal la información actividades. La empresa en estudio, lleva a cabo la Evaluación de Riesgos, las cuales ellos mismo han identificado los eventos negativos	No coinciden

(riesgos) que pueden Si coinciden
afectar el desarrollo de
las actividades.

Evaluación de Riesgos Establecen que, el control interno se caracteriza por ser un instrumento que reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos utilizando métodos y así salvaguardar los activos. Así mismo proporciona mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior. **(Beltrán, 2015)** y **(Salazar, 2014)**

Actividades de Control	Mencionan que el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos. Cuyas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos. (Paredes, 2014) y (Ocaña 2016).	La empresa en estudio, ha establecido políticas y procedimientos documentados, para la utilización y protección de los recursos, las cuales se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.	Si coinciden
-------------------------------	---	--	--------------

Información Y Comunicación	Establece que la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa- (Saavedra 2014)	En la empresa en estudio, existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, políticas y procedimientos que garantizan una adecuada información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.	Si coinciden
Supervisión o Monitoreo	Menciona que, respecto a la supervisión y monitoreo, tienen que ser constante para así poder tener buenos resultados, la cual controlan y supervisan los objetivos trazados, cuidando en no incidir en errores. (Samaniego, 2013)	En la empresa en estudio, se realiza un monitoreo continuo por el administrador, es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa. Además, se realizan evaluaciones de control interno.	Si coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Rufasto (2016), Aldana (2016), Ocaña (2016) y Salazar (2014)

Estos autores citados establecen que el control interno es un conjunto de procedimientos, las cuales se llega a un solo objetivo de regularizar la eficiencia, y eficacia de las operaciones correspondientes, así mismo obteniendo un grado de seguridad ante la consecución de los objetivos trazados por la entidad, las cuales cuentan con políticas y procedimientos actualizados. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales **Fernández (2010), Benites (2014) y Benavides (2014)** estos autores mencionados, establecen que los procedimientos del control interno orientados a las operaciones del negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización. Finalmente, esto coincide con algunos autores citados en las bases teóricas **Bacallao (2011) y Gerencia (2015)** los cuales establecen que, el control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

- **Respecto al ambiente de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Transportes señor de los milagros S.A.C En las preguntas relacionadas al ambiente de control, Se puede apreciar que: es apropiado el ambiente de control en el micro empresa donde trabaja ya que suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos, las cuales cuyos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados, así mismo se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos, no **coincide** con **Rufasto y Aldana (2016)** quienes determina que al tener un sistema de control interno, esta se encargará ante las supervisiones y evaluaciones de calidad del servicio, se puede obtener como resultados la eficiencia, la eficacia y la economía de los recursos apropiados

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Transportes señor de los

milagros S.A.C En las preguntas relacionadas a la evaluación de riesgos, Se puede apreciar que: al identificar los riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad), además en el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos, las cuales se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados, **si coincide con Beltrán, (2015) y Salazar, (2014) quienes** Afirman que: el control interno se caracteriza por ser un instrumento que reduce los niveles de riesgos, ayudar a la gestión a reducir las debilidades y deficiencias, utilizando métodos y así salvaguardar los activos Así mismo proporciona mejoras en la organización interna con la identificación de tareas y niveles de responsabilidad, aspectos que favorecen la rendición de cuentas y el control posterior .

- **Respecto a las actividades de control**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C En las preguntas relacionadas a las actividades de control, Se puede apreciar que: los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades, así mismo se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos, ya que las actividades son

expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo, a cambio de esto se ha llevado a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas implementando así las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias esto **si coincide** con **Paredes, (2014) y Ocaña (2016)** quienes establecen que, el control interno participa mejorando la eficiencia y eficacia de las gestiones administrativas en las diferentes actividades de control, proporcionando seguridad y grado de fortaleza ante lo activos. Cuyas actividades aseguran los objetivos, frente a dichos riesgos.

- **Respecto a la información y comunicación**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C En las preguntas relacionadas a la información y comunicación, Se puede apreciar que: la empresa, tiene y existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, cuya información es interna y externa la cual se maneja y resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, además se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento, así mismo se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa. Esto **si coincide** con **Saavedra**

(2014) quien establece que la implementación del control interno, en las diferentes áreas garantiza la oportunidad, eficiencia y confiabilidad de la información y comunicación contable, financiera y administrativa

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 31 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa de Transportes señor de los milagros S.A.C En las preguntas relacionadas a la supervisión y monitoreo, Se puede apreciar que: la empresa, realiza evaluaciones de control interno, además un monitoreo continuo por el administrador de la empresa; las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, la entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente, las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección **si coincide** con **Samaniego, (2013)** quien determina que, respecto a la supervisión y monitoreo, tienen que ser constante para así poder tener buenos resultados, la cual controlan y supervisan los objetivos trazados, cuidando en no incidir en errores .

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora un cuadro analítico, cuyo cuadro contiene cuatro columnas, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

- **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos y por otro lado se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades.

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, lleva a cabo la Evaluación de Riesgos, las

cuales ellos mismo han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades .

- **Respecto a las actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que la empresa en estudio, ha establecido políticas y procedimientos documentados, para la utilización y protección de los recursos, las cuales se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.

- **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden ya que la empresa en estudio, existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, políticas y procedimientos que garantizan una adecuada información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1; y en la empresa de servicios Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017 (resultado del objetivo específico 2), ambos si coinciden ya que, En la empresa en estudio, se realiza un monitoreo continuo por el administrador, es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa, además se realizan evaluaciones de control interno.

VI. CONCLUSIONES

Al fin de dar cumplimiento al objetivo principal de la investigación: Determinar las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017.

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Al describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, los autores revisados de los antecedentes, llegan a la conclusión que, al establecer un sistema de control interno, esta influye de la mejor manera en las áreas mejorando la rentabilidad, y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren. Además, se obtiene un control al máximo de las diferentes áreas y mostrando a la vez y eficiencia de productividad y economía muy aparte de ello, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017 de manera precisa que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a la conclusión de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene un gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis del cuadro comparativo la características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y la empresa Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote 2017 de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa del sector Transportes señor de los milagros S.A.C si coinciden con cada uno de los autores de los antecedentes propuestos en las bases teóricas incluso comparando con antecedentes internacionales.

6.4 Respecto al objetivo general:

Se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de transportes. Así mismo esto servirá para que las empresas de transportes se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado.

APORTES

Como aporte personal puedo recomendar al propietario de la empresa de transportes con respecto a la administración que debe tener en cuenta un sistema de control interno implementado en cada uno de sus áreas organizadas, ya que esto le ayudara a reducir los niveles de riesgos y tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, permitiéndole alcanzar sus objetivos y brindando seguridad razonable.

También, se recomienda implementar un manual de organizaciones y funciones para así se pueda desarrollar las actividades y procesos de las tareas de acuerdo a las necesidades de trabajo, Así mismo estas actividades a realizar deben ser evaluados periódicamente y de ser necesarios actualizarlos para un adecuado funcionamiento.

Concluyo, que los aportes dados en cuanto a la caracterización del control interno, ayudarán a tener un pleno conocimiento acerca de cada elemento importante del control interno de la empresa de transporte, como el del señor de los milagros, con la cual podemos ver si son eficientes, o para tal caso pueden demostrar su eficacia.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias Bibliográficas

Aldana, G. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro agua potable y alcantarillado en el Perú caso: empresa prestadora de servicios Grau s.a. Piura – Perú*. Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20.pdf

Amador, P. (2012). *Control Interno y Auditoria*. Recuperado de: http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.P

Bacallao, L. (2011). *Génesis del Control Interno*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Beltrán, F. (2015). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “servicios importados de repuestos industriales” s.a.c. Chimbote – Perú*. Recuperado de: file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20

Benavides, T. (2014). *Importancia del Control Interno*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-controlinterno.html>

Benites, A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. – Ecuador*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Benítez, M. (2016). *Control Interno y Fraudes*. Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

Durand, L. (2016). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio iron gym huancayo-2016*. Recuperado de:
<http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/ftp/documentos/calidad.pdf>

Espinoza, S. (2013). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa petromovil s.a.c. Chimbote – Perú*.
Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20

Espinoza, W. (2014) en su tesis “*La Influencia del Control Interno en La Gestión Administrativa de la Empresa Grupo Energético Del Perú S.A.C.*” - Chimbote, 2017.
Recuperado de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000038747>

Fernández, Q. (2010). *Procedimientos de control interno aplicable al área contable financiera de una empresa de servicios de internet caso: “lutrol s.a.” de la ciudad de quito año – ecuador*. Recuperado de:
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5089/3/UTPL_Fernandez_Jose_658X4669.pdf

Flores, F. (2015). *Definición de empresa*”. Disponible en:
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

- Gerencia (2015) “*Los Mecanismos del Control Interno Administrativo y su impacto en los resultados de Gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca – 2015. (Tesis para obtener título de contador público) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.* Recuperado de: [dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](https://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Germán, I (2016) *introducción a la teoría general de administración, 8va edición, México: McGraw-Hill/interamericana editores s.a.* Recuperado de: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>
- Gómez, N. (2010). *La importancia del control interno para disminuir el riesgo de un fraude.* Recuperado de: <https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>
- González, A. (2014). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas Comerciales del Perú 2014.* Recuperado en: <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>
- Hierro, K. (2011) “*Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial Mariscal Nieto 2014*” Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3046.pdf
- Kano, H. (2015). *Modelo de Kano.* Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/modelo-de-kano.html>
- Kotler, J. (2014). *Características del servicio.* Recuperado de: http://codeturnl.ensi.com.mx/apps/site/files/1-1conceptualizacion_turismo_alternativo.pdf

- Lupe, Y. (2011). *“Importancia del diseño de control interno para pequeña y mediana Empresa en el Perú: Autor Jesús Teresa Montero Giraldo. Universidad Católica de Los Ángeles Uladech-Lima”*. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/>
- Mantilla, T. (2016). *“Responsabilidades del control interno año 2013”*. Vigente en: www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/C/.../contrapartida_878.asp?print
- Mantilla, D. (2014). *La calidad de servicio*. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8411>
- Mariños, M. (2015). *Evaluación de la calidad del servicio, Utilizando estándares derivados de las buenas Prácticas del hotel kapraia suites de zorritos, Provincia de contralmirante villar de la Ciudad de tumbes, en el año 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10451/HOTEL_CALIDAD_DEL_SERVICIO_MORALES_HUANCAS_SANDRA_LIZET.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meléndez, E. (2016). *“La importancia del Control Interno para Disminuir el Riesgo de un Fraude Revisado 2012”*. Vigente en: <https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>
- Méndez, G. (2015). *Calidad en el servicio al cliente*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/29064802/CALIDAD>
- Ocaña, G. (2016). *El control interno en la gestión de la empresa de transportes “huascarán” s.a. 2015. Huaraz – Perú*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTR_OL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1

Obispo, I. (2013). *“Importancia del Control Interno en la Gestión de las empresas comerciales. Presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Lima”*. Disponible en: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000335>

Paredes, X. (2014). *Participación del control interno en los procedimientos administrativos de las empresas de servicios - caso empresa r y l servicios generales s.r.l. Chimbote – Perú*. Recuperado de: file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20

Pérez, L. (2015). *Clasificación de los servicios*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Intel/Downloads/Dialnet-LosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf>

Posso, D. (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. – colombia*. Recuperado de: http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR_OL%20INTERNO

Prado, U. (2015). *“Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. Disponible en:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/sam
aniego_cm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/sam
aniego_cm.pdf)

Ramírez, A. (2016). *Visión Estratégica De La Calidad Y El Servicio*. Recuperado de:
[https://prezi.com/godddhpzcxe1/vision-estrategica-de-la-calidad-y-el-
servicio/](https://prezi.com/godddhpzcxe1/vision-estrategica-de-la-calidad-y-el-
servicio/)

Rojas, J. (2011). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos – Guatemala*. Recuperado de:
http://studylib.es/doc/8571460/tesis-control-intern_o

Romero, J. (2016). *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento*. Recuperado de:
<http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>

Rufasto, Ñ. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro transporte urbano de pasajeros, en el Perú caso: empresa de transportes unidos súper estar s.r.l. Piura – Perú*. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Bibliot
eca_virtual%20](file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Bibliot
eca_virtual%20)

Saavedra, W. (2014). *“Caracterización del Control Interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. Vigente en:*
[https://es.scribd.com/.../CARACTERIZACION-DEL-CONTROLINTERNO-
EN-LA-G](https://es.scribd.com/.../CARACTERIZACION-DEL-CONTROLINTERNO-
EN-LA-G).

Salazar, M. (2014). *La gestión financiera, el control interno y los tributos de las empresas del sector servicios - rubro proveedores de cable tv. Piura – Perú*.

Recuperado de:

file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20

Samaniego, V. (2013). “*incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresa en el distrito de chaclacayo. Chiclayo – Perú.*”

Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Sánchez, G. (2015). “*Control interno en la organización empresarial*”. Recuperado

de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacionempresarial/>

Suarez, S. (2014). “*Propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca.*” Recuperado de:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

Toro, C. (2013). *Control interno.* Recuperado de:

<http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/materialconsultaci.pdf>

Vásquez, A. (2015). *Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Disponible en:

<file:///C:/Users/ADMIN/Downloads/4126-15740-1-PB.pdf>

Vela, I. (2014). *Definición de empresa*”. Disponible en:

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>

Vereda (2015), “*Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa restaurant pollos a la brasa La Cabaña.*”

Sullana, 2014”, *Sullana-Perú, 2015*. Obtenido de:
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039982>.

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C DE CHIMBOTE, 2017</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017. 2. Describir las características del control interno de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. 	<p>No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso.</p>	<p>No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de caso.</p>

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

Tipo de ficha	Título	
	Datos bibliográficos	Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO
 Y SUBTÍTULO: _____
 _____ LUGAR DE
 EDICION: _____
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
 NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADÉMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../.....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?
Si () No ()
2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?
Si () No ()
3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?
Si () No ()
4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?
Si () No ()

5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?
Si () No ()
6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?
Si () No ()
7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?
Si () No ()
8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?
Si () No ()
9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?
Si () No ()
10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?
Si () No ()
11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?
Si () No ()
12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?
Si () No ()
13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?
Si () No ()
14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?
Si () No ()
15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, íntegra, confiable y oportuna?
Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si () No ()

25. ¿Se han identificado activos expuesto a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si () No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si () No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si () No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si ()

No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si ()

No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ()

No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si ()

No ()

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ()

No ()

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario

7.2.4 Otros anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

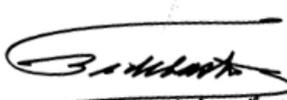
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

PREGUNTAS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en el micro empresa donde trabaja?	x	
2	¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	x	
3	3. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados?	x	
4	¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	x	
5	¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?		x
6	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	x	

7	¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	x	
8	¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	x	
9	¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	x	
10	¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	x	
2	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	x	
3	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	x	
4	¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	x	
5	Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados	x	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?		x
2	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	x	
3	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		x
4	¿Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas?	x	

5	Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores	x	
2	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	x	
3	¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	x	
4	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		x
5	¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa?	x	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	x	
2	¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?	x	
3	¿Se realizan evaluaciones de control interno?	x	
4	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	x	
5	¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	x	
6	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	x	


Transportes Señor de los milagros
 Cel. 928467590
 JR. GARCILAZO NRO. 618 - Chimbote