



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 “MAQUINORTE
SAC” - CHIMBOTE, 2015.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

BACH. CHARO ZEGARRA SALDAÑA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2020



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 “MAQUINORTE
SAC” - CHIMBOTE, 2015.

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

AUTORA:

BACH. CHARO ZEGARRA SALDAÑA

ASESOR:

MGTR. FERNANDO VÁSQUEZ PACHECO

CHIMBOTE – PERÚ

2020

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mis tíos quienes siempre están presentes cuando más los necesito, y en especial a mis apreciados padres, por todo el apoyo constante, sobre todo el amor incomparable que me brinda y cada palabra de aliento que me dan.

A mi docente tutor, el. MGTR. FERNAND VÁSQUEZ PACHECO por toda su ayuda en el desarrollo de este trabajo y enseñanzas el cual fortalece mis conocimientos.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Dios quien supo guiarme en el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis tíos, por haberme apoyado en todo momento por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien pero más que nada por su amor.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La mayoría de los autores nacionales, establecen que las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú en el año 2015 son: El control interno contribuye a depositar una confianza moderada en las acciones administrativas de las empresas estudiadas; asimismo, es muy importante para todas las entidades privadas; por lo tanto, todas las empresas deben ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias para tener un mejor control de los procesos técnicos y administrativos de las empresas, lo cual permitirá proteger y resguardar los activos de la misma; porque al verificar con exactitud y confiabilidad los datos contables, financieros y administrativos en las operaciones realizadas, estimulará la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia, para que las empresas puedan cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo. **Respecto al objetivo específico 2:** Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 22 preguntas efectuadas, 08 respuestas han sido afirmativas (40.74%) y el resto 14 (59.26%) han sido negativas; de estos resultados, se puede afirmar que, la empresa “Maquinorte SAC” tiene más fortalezas que debilidades. **Respecto al objetivo específico 3:** De los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación y que representan el 100%, 3 (60%) no coinciden y 2 (40%) sí coinciden; los tres elementos del control interno que no coinciden son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación; sin embargo, sí coinciden en evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo. Finalmente, para los autores nacionales como del caso en estudio, la empresa debe ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias para tener un mejor control de los procesos técnicos y administrativos.

Palabras clave: Control interno, micro y pequeñas empresas, sector servicio.

ABSTRACT

The present research 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 "Maquinorte SAC" of Chimbote, 2015. The research was bibliographic - documentary and case, For the collection of the information, bibliographic records and a questionnaire applied to the manager of the company under study are needed; Finding the following results: **Regarding the specific objective 1:** Most national authors, specific that the main characteristics of the internal control of micro and small enterprises of the service sector of Peru in the year 2015 son: Internal control contributes to deposit a moderate confidence in the administrative actions of the companies studied; In addition, it is very important for all private entities; therefore, all companies must comply with the legal and statutory objectives and norms to have a better control of the technical and administrative processes of the companies, which protects and protects the assets of the same; because by verifying with accuracy and reliability the accounting, financial and administrative data in the operations carried out, stimulate adherence to the requirements ordered by management, so that companies can meet their long-term institutional objectives. **Regarding specific objective 2:** According to the interview with the company manager of the case study, of the 22 questions asked, 08 answers have been affirmative (40.74%) and the rest 14 (59.26%) have been negative; From these results, it can be said that the company "Maquinorte SAC" has more strengths than weaknesses. **Regarding the specific objective 3:** Of the 5 internal control components that are the elements of comparison and that represent 100%, 3 (60%) do not coincide and 2 (40%) do coincide; The three elements of internal control that do not match are: control environment, control activities, information and communication; However, they do coincide in risk assessment and supervision and monitoring. Finally, for national authors as in the case under study, the company must comply with the legal and statutory objectives and standards to have a better control of the technical and administrative processes.

Keywords: Internal control, micro and small businesses, service sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1 Antecedentes.....	14
2.1.1 Internacionales.....	14
2.1.2 Nacionales	17
2.1.3 Regionales.....	19
2.1.4 Locales.....	20
2.2 Bases teóricas.....	20
2.2.1 Teorías del control interno.....	20
2.2.2 Reseña histórica del caso en estudio.....	28
2.3 Marco conceptual	31
2.3.1 Definiciones del control interno.....	31
2.3.2 Definición de empresa.....	32
2.3.2 Definición de empresa constructora.....	32
III. METODOLOGÍA	33
3.1 Diseño de la investigación.....	33
3.2 Población y muestra.....	33
3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	33
3.4 Técnicas e instrumentos.....	33
3.5 Plan de análisis.....	34
3.6 Matriz de consistencia.....	34

3.7	Principios éticos.....	34
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		35
4.1	Resultados	35
4.1.1	Respecto al objetivo específico 1	35
4.1.2	Respecto al objetivo específico 2	37
4.1.3	Respecto al objetivo específico 3	39
4.2	Análisis de resultados	42
4.2.1	Respecto al objetivo específico 1	42
4.2.2	Respecto al objetivo específico 2	43
4.2.3	Respecto al objetivo específico 3	45
V. CONCLUSIONES		46
5.1	Respecto al objetivo específico 1	46
5.2	Respecto al objetivo específico 2	46
5.3	Respecto al objetivo específico 3	47
5.4	Respecto al objetivo general	47
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS		49
6.1	Referencias bibliográficas	49
6.2	Anexos	52
6.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia	52
6.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	53
6.2.3	Anexo 03: Cuestionario	54

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 01.....	35
CUADRO N° 02.....	37
CUADRO N° 03.....	39

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos remotos, el control interno fue ejercido en las organizaciones de Egipto por jefes religiosos y dirigentes empresariales, quienes lo utilizaban con el objetivo de dirigir y supervisar las actividades que desarrollaban para evitar desfalcos que se podía ocasionar en el transcurso del desarrollo de sus operaciones diarias (**Amaro, 2013**).

El origen del control interno, surge con la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero que fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. A finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción, los propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores; debido a esto, comenzó a hacerse sentir la necesidad de llevar a cabo un control sobre la gestión de los negocios, ya que se había prestado más atención a la fase de producción y comercialización que a la fase administrativa u organizativa, reconociéndose la necesidad de crear e implementar sistemas de control como consecuencia del importante crecimiento operado dentro de las entidades (**Rojas, 2007**).

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y eficacia al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Asimismo, bueno resaltar, que las empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión (**Garrido, 2011**).

El sector construcción es complejo y presenta una serie de problemas que no permiten contar con un óptimo control y gestión empresarial. En los últimos años en nuestro país, se han dado grandes oportunidades de desarrollo en el sector de la industria y la construcción realizando inversiones en viviendas y otras construcciones de manera acelerada; las personas naturales y jurídicas han constituido empresas sin proyectos de inversión o gestión empresarial, que ha conllevado a que algunas empresas del sector tengan en el futuro contingencias financieras y empresariales que podría afectar la vida de la empresas, estas deficiencias que se dan en las áreas técnicas operativas y administrativas afectan a la economía de la empresa, la cual significa problemas de control y gestión para la ejecución de las obras; principalmente estas carecen de herramientas gerenciales y de evaluación continua en la planificación y organización. También en estas empresas existen demasiada rotación del personal profesional y técnico por diferentes obras en ejecución; creando un desorden que afecta la calidad del trabajo y por ende la imagen de la empresa. Otras de las preocupaciones existentes es la frecuencia de accidentes laborales del personal obrero; ocurre por la falta de capacitación en el tema de seguridad, así como un deficiente sistema de prevención de riesgos laborales, planes de seguridad y el uso inadecuado de los elementos de protección personal por los trabajadores. Por otra parte, las áreas administrativas y financieras no cuentan con políticas de gestión, trabajan en forma empírica algunas veces sin dirección y aplicación de un organigrama empresarial solucionan sus problemas de acuerdo como se presente sus requerimientos (**Garrido, 2011**).

Para **Effio (2011)**, las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Por su parte, **Fonseca (2007)** afirma que las empresas de servicio en el Perú no tienen definido un sistema de control interno en el área de almacén, el cual permita establecer con claridad, una segregación adecuada de las funciones de supervisión, custodia, registro y control en los procesos de almacenaje y despacho de las mercancías, una segregación de funciones de los empleados o grupo de ellos tengan el control sobre las fases que constituyen una operación con las mercaderías.

También, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. Para empezar es necesario dividir en áreas a la empresa señalando y especificando cuáles son las funciones de dicha área, cuáles son sus responsabilidades y sus tareas; luego señalar a cada uno de los empleados a que área pertenece cada uno de ellos, el sistema de autorización y procedimientos de registro para tener control adecuado en el activo, pasivo, ingresos y gastos es de suma importancia pues deben existir políticas por escrito que detallen como se debe autorizar los pagos, depósitos y el uso de los activos, así como también de qué manera se van a registrar en el libro contable (**Fonseca, 2007**).

Finalmente, revisando la literatura pertinente no se ha encontrado ningún trabajo de investigación sobre la empresa del caso de estudio; es decir, no hay ningún trabajo de investigación sobre las características del control interno en la empresa Maquinorte S.A.C; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento. Por las razones expuestas, 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 “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015?**

Para dar respuesta al problema planteado, se establece el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

Para poder conseguir los resultados del objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2015.
2. Describir las características del control interno de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

También, la investigación se justifica porque servirá como guía metodológica y práctica para desarrollar otros trabajos de investigación parecidos en otros ámbitos geográficos regionales y nacionales.

Asimismo, la investigación se justifica porque, su elaboración, presentación, sustentación y aprobación, me permitirá obtener el título profesional de Contador Público; lo que a su vez; permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, La Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejoren sus estándares de calidad al exigir que sus egresados se titulen con la presentación de un trabajo de investigación denominado tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales:

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

San Miguel, Valencia & Erazo (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable, caso empresa Constructora Gamatelo S.A”, realizado en la ciudad de Medellín – Colombia. Cuyo objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno para el departamento contable, caso empresa Constructora Gamatelo S.A. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Las entidades están expuestas a algún tipo de riesgo que en ocasiones es imposible prevenir debido a la carencia u omisión de controles; de acuerdo a la matriz de riesgos diseñada para el departamento contable se evidenciaron falencias en el entorno interno, que pueden convertirse en debilidades de la compañía, y además ocasionar ineficiencia de las operaciones realizadas. Dichas falencias se pueden resumir en: Ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control.

Fernández, Gutiérrez & Joya (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno basado en Coso para hacer eficientes los procesos operativos y financieros sobre los costos de la empresa Constructora Construele S.A de la ciudad de San Miguel, El Salvador, Centro América”, realizada en la ciudad de San Miguel – El Salvador. Cuyo objetivo general fue: "Diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO, que contribuya a mejorar los procesos operacionales y financieros de las empresas del sector construcción, el cual permita controlar las actividades, documentos e información registrada y presentada en los estados financieros por la empresa”. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: De

acuerdo a la situación económica de los países, es necesario que las empresas constructoras, dediquen mayor tiempo al mejoramiento continuo de sus controles internos, debido a la gran competencia existente dentro del medio en que se desarrollan y la constante innovación en el área, es necesario contar con controles internos eficientes y competentes que les permita desarrollar sus actividades cotidianas de manera tal que puedan cumplir con los requerimientos de sus clientes ya que la sociedad Construele, S.A. no cuenta con controles internos eficientes que le permitan el pleno desarrollo de las operaciones y que contribuyan a la minimización de los riesgos y maximizar la eficiencia de los procesos operativos o financieros; y debido al volumen y diversidad de operaciones que realiza actualmente, posee deficiencias en cuanto al manejo de los costos, principalmente en el manejo y control de los materiales, al momento de realizar la liquidación de los proyectos que se han ejecutado. Por ello, es necesario mantener documentación de respaldo de las operaciones primarias que se realizan en la institución, a fin de contribuir a minimizar los diferentes tipos de riesgos a los que está sujeta la empresa. Asimismo, se confirmó la existencia de formularios elaborados para mantener un control interno dentro de la empresa; pero a pesar de ello, estos no son utilizados debido a la negativa y aversión al cambio por parte de los empleados, a su vez no se cuenta con personal que se encargue de la evaluación y monitoreo de los procesos administrativos.

Garrido (2011) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, realizado en la ciudad de Mérida - Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Presentar un sistema automatizado de control interno para la optimización y simplificación de los procesos administrativos del área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido (IUTE). Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Que el sistema de control interno debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo, y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y los objetivos. Asimismo, establece que la implementación de control interno junto con el establecimiento de políticas, debe ayudar al cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa. Finalmente, la implementación

de un control interno debe lograr que los recursos se usen eficientemente y centrarse en las áreas de mayor importancia.

Monascal (2010) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de gestión de control interno caso: Gerencia de auditoría Italviajes, C.A”, realizado en la Ciudad de Caracas – Venezuela. Cuyo objetivo general fue: Proponer mejoras de gestión del proceso de control interno en la empresa Italviajes, C.A. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución. En virtud de lo planteado, con la propuesta realizada para mejorar los planes y programas de control interno, se va a alcanzar el objetivo de dar a conocer a toda la organización, los responsables de su ejecución y las actividades involucradas. Por otra parte, se puede denotar que el 60% de los encuestados coinciden que no conocen las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 40% sí conoce cada norma y procedimiento relacionados con las actividades que están ejecutando. Asimismo, es importante señalar que actualmente predominan una serie de debilidades, las cuales son detectadas por la Gerencia de Auditoría en su proceso de revisión e inspección a las sucursales; las mismas que presentan el incumplimiento de los lineamientos indicados por la alta gerencia, los cuales deben impartirse de manera oficial y por escrito (Manual de Normas y Procedimientos) para su fiel cumplimiento, y en referencia a este planeamiento, con la propuesta para definir un modelo de Sistema de Gestión Documental, se podrán elaborar los manuales de políticas, normas y procedimientos de cada área, para así normalizar los procesos y estandarizar esta herramienta que tanta falta hace para establecer acciones y responsables.

Rojas (2007) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos de Guatemala”, realizado en la ciudad de Santiago de Guatemala – Guatemala. Cuyo objetivo general fue: Determinar las causas que hacen necesario que la empresa comercial de repuestos electrónicos diseño de un sistema de control interno Administrativo y Contable. Cuya

metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: Que 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 ajusten a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contra productivo. Cabe recalcar que el control interno de una entidad debe adaptarse a las necesidades de la empresa ya las normativas vigentes, y debe priorizar las áreas críticas de ésta, teniendo en cuenta la probabilidad y el impacto de los riesgos que pueden representar, al no contar con un sistema de control, para así no malgastar los recursos en la implantación de un sistema de control interno que representen más gastos en la empresa que beneficios generados en la misma .

2.1.2 Nacionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash; sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Rodríguez (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca, 2016”, realizado en la ciudad de Cajamarca - Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca, año 2016. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Las empresas constructoras no cuentan con un sistema de control interno que ayude a controlar sus actividades administrativas y económicas; asimismo, se encontró fallas en los procesos, ineficiente reparto de funciones, errores en la supervisión del personal; que son los factores de riesgo operativo ante la falta de información y comunicación que permita identificar, capturar y comunicar la información pertinente en una forma y en un marco de tiempo que posibilite que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades y poder controlar los posibles riesgos, teniendo en cuenta las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permitan a la dirección, administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de

evaluación asegurando los lineamientos establecidos y planificados. Asimismo, establece que los sistemas de control interno, necesitan ser monitoreados. Esto consiste en un proceso que aprecia la calidad del desempeño de los sistemas a lo largo del tiempo a través de actividades de supervisión continua, evaluaciones separadas o una combinación de ambos. El monitoreo continuo ocurre en el curso de las operaciones, incluye actividades de dirección y supervisión y otras acciones que el personal realiza para desempeñar sus tareas. Finalmente, afirma que el alcance y frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá principalmente de una apreciación de riesgos y de la eficacia de los procedimientos de monitoreo continuo. Las deficiencias de control interno deben ser informadas a niveles superiores, siendo los asuntos serios informados al nivel directriz superiores y al directorio

Charpentier & Gutiérrez (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la Constructora A&A S.A.C de la ciudad de Trujillo 2013”, realizado en la ciudad de Trujillo – Perú. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma; con la inversión en equipos y maquinarias se logrará optimizar los tiempos en los procesos realizados en los almacenes; además, que permitirá estar al día con la información dando oportunidad a tomar buenas decisiones o medidas preventivas para mejorarla gestión de los inventarios y hacer un seguimiento al trabajo que realizan los almaceneros que se contrastará con los inventarios físicos mensuales; se encontraron deficiencias en los procesos dentro de los almacenes, por lo que se definieron y documentaron, teniendo claro la secuencia de actividades a realizar por cada uno y permitiendo un mejor control de los inventarios; en los almacenes de obras se encontró desorganización; ya que los

materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que generaba desorden y congestión en dicha área. Esto nos llevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar en práctica la filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales sin que eso lleve a pérdidas por deterioro.

Samaniego (2013) en su tesis denominada: “Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”, realizado en la ciudad de Lima - Perú. Cuyo objetivo general fue: Evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Que el ambiente de control sí influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. El aporte de este trabajo a esta investigación es el enfoque imprescindible que da a la implementación de controles internos para el logro de objetivos en toda organización, situación que debe conllevar a disponer de mecanismos de control interno idóneos que permitan promover la coordinación e integración de sus operaciones internas.

2.1.3 Regionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo el trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la provincia del Santa; sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Revisando la literatura pertinente, no se ha podido encontrar antecedentes a nivel regional.

2.1.4 Locales:

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia del Santa, sobre la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Zavaleta (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Conocer el sistema de control interno aplicable a un área de almacén en las empresas de comercio. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Un sistema de control interno nace de la necesidad de una empresa para reducir fraudes, cumplir con las políticas que la empresa requiere con el personal, comprobar la veracidad de los informes contables, salvaguardar los activos de la empresa, mediante estas propuestas ayudará el control interno a cumplir las metas de la empresa, se llegó también a identificar, conocer y prevenir de mejor manera los errores e irregularidades, la diferencia entre errores e irregularidades es la intencionalidad del hecho; el termino errores se refiere a errores u omisiones no intencionales, las irregularidades se refieren a errores u omisiones intencionales. El sistema de control interno que se ha implementado, permite incrementar la productividad del área de tragamonedas por ser muy completo y se puede utilizar en muchas empresas similares.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teorías del control interno:

2.2.1.1 El control interno según el informe COSO

El **Informe COSO (2009)**, constituye el modelo sobre el control interno en las empresas de mayor reconocimiento y aceptación a nivel mundial. Este informe, publicado en 1992, fue redactado por un grupo de expertos, representantes de importantes organismos profesionales de nacionalidad Norteamérica de las áreas de contabilidad, auditoría y finanzas.

El propósito de redactar el Informe COSO fue:

_ Establecer una definición de control interno, que fuera aceptada como un marco común que satisficiera las necesidades de todos los sectores interesados en la materia.

_ Aportar una estructura de control interno que facilito la evaluación de cualquier sistema en cualquier organización (**San Miguel, Valencia & Erazo 2015**).

2.2.1.2 El control interno

Catácora (1997) define al control interno como, el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia y la eficacia de los recursos productivos con la finalidad de mejorar la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa.

2.2.1.2.1 Alcances del control interno

Aguirre (2012) describe que, en todo sistema de control interno se deben de definir unos alcances los cuales variaran dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

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

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

2.2.1.2.2 Componentes del control interno

El logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de éstas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Los componentes son:

_ **Ambiente de control:** El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

Es, fundamentalmente, consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importación de control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y sobre todo provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto (**Aguirre, 2012**).

_ **Evaluación de riesgo:** La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, y clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

Amaro (2013) menciona que, toda entidad enfrenta a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia, con el fin de establecer objetivos generales y específicos e identificar y analizar los riesgos para salvaguardar sus bienes y recursos, y de esta mantener y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera para su crecimiento.

Álvarez (2007) manifiesta que, la evaluación de riesgos consiste en evaluación la efectividad de los sistemas administrativos y operativos de la entidad, en relación a los controles establecidos a fin de prevenir, detectar y corregir distorsiones materiales identificadas, en cuya virtud deben analizarse y evaluarse los factores o elementos que puedan afectar adversamente al cumplimiento de los fines, metas u operaciones institucionales.

Los elementos observados que deben ser establecidos y comunicados oportunamente son:

- Identificación de los registros internos y externos y, la información generada por las áreas críticas.

- Los planes de evaluación de riesgo deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.

- Evaluación del ambiente de control interno de áreas críticas y controles débiles.

Amaro (2013) manifiesta la importancia que tiene este componente en cualquier organización es evidente, ya que representa la orientación básica de todos los recursos y esfuerzos proporciona una base sólida para cada control efectivo. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito. Las categorías de los objetivos son los siguientes:

- Objetivos de cumplimiento: están dirigidos a la adherencia a leyes y reglamentos así como también a las políticas emitidas por la administración.

- Objetivo de operación: son aquellos relacionados con la efectividad y eficacia de las operaciones de la organización.

- Objetivo de información financiera: se refiere a la obtención de la información financiera confiable.

✓ **Niveles de riesgo**

Amaro (2013) señala que, se debe evaluar el riesgo mediante los siguientes niveles:

➤ **Riesgo bajo:** El auditor considera que los controles proveerán o detectarán cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.

➤ **Riesgo medio:** El auditor considera que es más probable que los controles no prevean o detecten cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada.

➤ **Riesgo alto:** El auditor considera que es más probable que los controles no prevean o detecten cualquier aseveración errónea que pudiera ocurrir en exceso de la materialidad diseñada. Generalmente el auditor, no podrá expresar una opinión sin salvedades, en torno a la aseveración general sobre la efectividad de controles internos, a menos que la administración lo reconozca como una debilidad de control.

_ **Actividades de control:** Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos. Se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

Según **Aguirre (2012)**, las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

_ **Información y comunicación:** La información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa.

En las organizaciones, debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. Asimismo, las organizaciones deben contar con los medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores.

Según **Aguirre (2012)**, se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

_ **Supervisión o monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el

transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

- Evaluación del sistema de control interno.

- La eficiencia del sistema de control interno de toda organización, debe ser periódicamente evaluada por la dirección y los mandos medios.

- Eficiencia del sistema de control interno se considera eficiente, si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que: Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad. Asimismo, se prepara de forma fiable la información financiera de la misma. Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta. Validación de los supuestos asumidos, se deben validar periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una organización.

2.2.1.2.3 Tipos de control interno

Según la Ley N° 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control de la Contraloría General de la República.

_ **Control previo:** Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos establecidos en sus planes, reglamentos, manuales y disposiciones institucionales, los que contienen las políticas y métodos de autorización, registro, verificación, evaluación, seguridad y protección.

_ **Control concurrente:** Compete exclusivamente a las autoridades, funcionarios y servidores públicos de las entidades como responsabilidad propia de las funciones que le son inherentes, sobre la base de las normas que rigen las actividades de la organización y los procedimientos, así como control de asistencia, pago de cheques y movimiento de activos físicos.

_ **Control posterior:** Es ejercido por los responsables superiores del servidor o funcionario ejecutor, en función del cumplimiento de las disposiciones establecidas, así como por el órgano de control institucional según su plan anual de control, evaluando y verificando los aspectos administrativos del uso de los recursos y bienes del Estado, así como la gestión y ejecución llevadas a cabo, en relación con las metas y objetivos trazadas; así como de los resultados obtenidos. Es responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo. El Titular de la entidad está obligado a definir las políticas institucionales en los planes y/o programas anuales que se formulen, los que serán objeto de las verificaciones.

2.2.1.2.4 Normas de control interno

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizar la estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento.

_ Objetivos

- Servir de marco de referencia en materia de control interno para la emisión de la respectiva normativa institucional, así como para la regulación de los procedimientos administrativos y operativos derivados de la misma.

- Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las entidades.

- Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades.

_ Ámbito de aplicación

Las Normas de Control Interno se aplican a todas las entidades comprendidas en el ámbito de competencia del SNC, bajo la supervisión de los titulares de las entidades y de los jefes responsables de la administración gubernamental o de los funcionarios que hagan sus veces. En el supuesto que las Normas de Control Interno, no resulten aplicables en determinadas situaciones, corresponderá mencionarse específicamente en el rubro limitaciones el alcance de cada norma. La CGR establecerá los procedimientos para determinar las excepciones a que hubiere lugar. La aplicación de estas normas contribuye al fortalecimiento de la estructura de control interno establecida en las entidades.

2.2.2 Reseña histórica del caso en estudio:

Inicialmente en el año 2004 La empresa era una S.R.L. y se inicia con un capital de S/. 2,000.00 nuevos soles representados por 2,000 participaciones sociales con un valor nominal de S/ 1.00 cada una, íntegramente suscritas y pagadas en bienes dinerarios en la forma siguiente:

Alejandro Aresio Gutiérrez Valderrama, suscribe y paga 800 participaciones sociales. y Catherine Caridad Sachun Gil, suscribe y paga 1,200 participaciones sociales. Tiene como objeto social la Ejecución de obras públicas y privadas, cotización, urbanización de terrenos y construcción de inmuebles, obras de habilitación urbana y construcción simultánea de viviendas, así como construcción y saneamiento de obras viales prestar servicio de alquiler de maquinarias y equipos de construcción y transporte de carga por carretera.

Luego el 11/04/2006 por acta y en escritura pública se hace la transferencia de participaciones sociales, las 800 participaciones sociales que le pertenece al Sr.

Alejandro Gutierrez Valderrama, fueron transferidos de la siguiente manera:

Al Sr. Carlos Javier Moran LI con 200 participaciones y el Sr. Jorge Luis Moran LI con 600 participaciones, también se acepta la transferencia de las 1200 participaciones que pertenecía a la Sra. Catherine Claridad Sachun Gil se transfieren al Sr. Jorge Luis Moran Li.

El 11/04/2006 los nuevos propietarios hacen un aumento de capital de S/ 2000 nuevos soles a S/ 12,000 nuevos soles. Posteriormente, el 01/12/2006 la empresa acordó por unanimidad aumentar de capital pasando de S/ 12,000 nuevos soles a S/ 25,000 nuevos soles y también nombrar como nuevo Gerente General a don Jorge Luis Moran Li.

El 27 de abril de 2007 mediante actas deciden transferir las acciones del sr. Jorge Luis Moran Li a doña Cynthia Paola Moran li. El 25 de abril de 2008 por acta de Junta General de socios acordó por unanimidad aumentar el capital social mediante la capitalización de utilidades en la suma de S/ 289,000 nuevos soles elevándose de S/ 25,000.

El 24 de julio del 2008 se hace la transformación de la sociedad pasando de una S.R.L. A una Sociedad anónima cerrada (S.A.C.) Cambiando su denominación de Maquinorte SRL a Maquinorte S.A.C con ubicación en la Ciudad de Chimbote, Capital de la Provincia del Santa.

La empresa cada año iba creciendo teniendo una buena rentabilidad es por eso que el 04 de junio de 2010 la junta universal de accionistas acordó por unanimidad aumentar de Capital Social de S/ 314,000 nuevos soles a S/ 1'314,000 incrementándose así en S/ 1'000,000 de nuevos soles.

Por escritura pública del 16 de agosto del 2011 la Junta Universal de accionistas acordó aumentar de Capital Social de S/ 1'314,000 nuevos soles a la suma de S/ 5'509,549 nuevos soles.

La empresa “Maquinorte SAC” con nombre comercial - se encuentra en la dirección Jr. Huambacho Mza. G Lote. 02 Urb. Urb.semi Urbana (a Espaldas De La Bacuks) Ancash - Santa - Nuevo Chimbote en Lima / Lima / Santiago De Surco. Registra como teléfono(s) principal(es) 352550 - 353742 - 943487944. Esta empresa fue fundada el 26/10/2004, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anonima Cerrada.

_ **Giro / Rubro / Sector Económico:** Inició sus actividades económicas el 01/11/2004, se encuentra dentro del sector otras actividades especializadas de construcción. Otros sectores en donde se desenvuelve:

CÓDIGO	ACTIVIDAD ECONÓMICA
71290	Alquiler otros tipos maquinaria .y equipos.
7730	Alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles

El monto del capital social es de S/ 5´509,549 nuevos soles.

_ **Registro tributario:** Registrada en la SUNAT con RUC (Registro Único de Contribuyente) número 20445420990. La última vez que revisamos esta información al 23 de Abril del 2018 tenía como estado de contribuyente ACTIVO y condición HABIDO.

_ **Misión:** Ser una empresa dedicada al rubro de Mantenimiento, Reparación, Alquiler de Maquinaria Pesada y Ejecución de Obras en General, diversificando nuestros servicios desarrollando proyectos de ingeniería y construcción, contribuyendo al desarrollo del Perú, cumplimos con las especificaciones técnicas y requerimientos de nuestros clientes, brindando oportunidades para el desarrollo profesional de nuestros trabajadores y garantizando niveles de rentabilidad atractivos para nuestros accionistas.

_ **Visión:** Ser una empresa líder en el sector de la construcción, con capacidad de competir exitosamente a nivel nacional, con un equipo comprometido, con altos

estándares de calidad, cumplimiento, diseño y consciencia de servicio al cliente que garanticen solidez y reconocimiento de la Empresa.

_ Valores:

- Responsabilidad social: Proveer un lugar de trabajo seguro y saludable, respetuoso del ambiente natural y de las comunidades que nos rodean. Vocación de servicio.- Nuestros clientes forman la base de nuestra organización; somos y estamos para servirlos.

- Integridad en nuestro trabajo: Somos un equipo de profesionales intachables en los servicios que ofrecemos Seguridad y Confianza.- Los clientes confían en nosotros y en nuestro trabajo.

- Puntualidad: Tenemos la disciplina de cumplir a tiempo con nuestros programas de trabajo.

- Mejora continua e innovación: Estamos abiertos al cambio y capacitados en las diversas disciplinas.

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

Garrido (2011) define que el Control Interno como el conjunto de elementos, normas y procedimientos destinados a lograr, a través de una efectiva planificación, ejecución y control, el ejercicio eficiente de la gestión para el logro de los fines de la organización, 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. Adicionalmente, todos sus elementos deben funcionar en forma coordinada y se adaptan en el modelo de negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Santillana (2003) señala que el control es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; estas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad.

2.3.2 Definición de empresa:

Chiavenato (2007) define que la empresa: "es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos". Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social

2.3.3 Definición de empresa constructora:

La empresa constructora es el ente quien realiza la actividad de construcción de una obra requerido por el cliente, ya sea prestando exclusivamente el servicio o incluyendo también los materiales de construcción, la construcción comprende las siguientes actividades: Preparación de terreno incluye la demolición y el derribo de edificio y otras estructuras, la limpieza del terreno de construcción y la venta de materiales procedentes de estructuras demolidas, así como la actividad de voladura, perforación de prueba de replanteamiento, nivelación, movimiento de tierra, excavación, drenaje; la construcción de edificios completos de partes de edificios y de obras de ingeniería civil; la construcción de obras de ingeniería civil, carreteras, calles, puentes, túneles líneas de transmisión de energía eléctrica, instalaciones deportivas etc; terminación de edificios comprende toda la gama de actividades que contribuyen a la terminación o acabado de una obra, como por ejemplo la encristalada pintura u otros.

III METODOLOGÍA

3.1 Diseño de investigación:

El diseño de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipuló la variable, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Asimismo, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de investigación. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque de ser pertinente se utilizó algunos documentos para utilizar información que se utilizará en la investigación. Finalmente, será de caso porque la investigación de caso se limitará a estudiar o investigar una sola institución.

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población: Dado de que la investigación fue bibliográfica documental y de caso, no hubo población.

3.2.2 Muestra: Dado de que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no hubo muestra.

3.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores:

Dado de que la investigación fue bibliográfica, documental y de caso, no aplicó.

3.4 Técnicas e instrumentos:

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

3.4.2 Instrumentos: Para el recojo de información de la investigación se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (objetivo específico 1), cuestionario pertinente de preguntas cerradas (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

3,5 Plan de análisis:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 01 de esta investigación. Para hacer el análisis de resultados la investigadora se observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los autores nacionales y locales; luego, éstos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas pertinentes como instrumento, dichos resultados fueron descritos en el cuadro 02 de esta investigación. Luego, para hacer el análisis de resultados, se cuantificó los resultados por cada componente del control interno. Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación; para hacer el análisis de resultados, la investigadora explicó las coincidencias o no coincidencias de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, a la luz de la teoría y el marco conceptual pertinentes.

3.6 Matriz de consistencia:

Ver anexo 01.

3.7 Principios éticos:

No aplicó porque se trató de una investigación bibliográfica-documental y de caso; además, porque no se manipuló nada en su desarrollo.

IV RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2015.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Samaniego (2013)	Afirma que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPE no lo tienen definidos, por tal razón no puede optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas, pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. El aporte de este trabajo a esta investigación es el enfoque imprescindible que da a la implementación de controles internos para el logro de objetivos en toda organización, situación que debe conllevar a disponer de mecanismos de controles interno idóneos que permitan promover la coordinación e integración de sus operaciones internas.
Charpentier & Gutiérrez (2013)	Establecen que, ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa estudiada y por la carencia de un Manual de Organización y Funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes, definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área, debido que el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje. Por otra parte ante la falta de supervisión y monitoreo continuo, en los almacenes de obras se encontró desorganización, ya que los materiales no tenían un sitio específico de almacenamiento, lo que genera desorden y congestionamiento en dicha área. Esto conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar a la práctica la filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales, sin que eso lleve a pérdidas por

deterioro.

Zavaleta (2013) Sostiene que, las actividades de control nace de la necesidad de una empresa para reducir fraudes, cumplir con las políticas que la empresa requiere con el personal, comprobar la veracidad de los informes contables, salvaguardar los activos de la empresa, cumplir las metas propuestas; asimismo, permite incrementar la productividad y el control de las distintas áreas.

Rodríguez (2016) Describe que, la información y comunicación permite identificar, capturar y comunicar la información pertinente en una forma y en un marco de tiempo que posibilite que la gente pueda cumplir con sus responsabilidades y poder controlar los posibles riesgos teniendo en cuenta las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permitan a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación asegurando los lineamientos establecidos. Asimismo, argumenta que los sistemas de control interno, necesitan ser monitoreados. Esto consiste en un proceso que aprecia la calidad del desempeño de los sistemas a lo largo del tiempo a través de actividades de supervisión continuo, evaluaciones separadas o una combinación de ambos. Finalmente, afirma que el monitoreo continuo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades de dirección y supervisión y otras acciones que el personal realiza para desempeñar sus tareas.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

	ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
		SI	NO
1	¿La empresa Maquinorte SAC, tiene implementado un sistema de control interno?		X
	Ambiente de control		
2	¿La información de la administración es seleccionada, analizada y evaluada para la toma de decisiones?	X	
3	¿La empresa motiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad?		X
4	¿La empresa facilita el apoyo de personal para un adecuado desarrollo de los labores de control?	X	
5	¿La empresa ha transmitido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
6	¿La empresa tiene actividades que evalúan al personal para el logro de metas y objetivos?	X	
	Evaluación de riesgos		
7	¿La empresa cuenta con un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo, monitoreo y documentación de los riesgos?		X
8	¿La gerencia administrativa financiera ha establecidos lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
9	¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar al desarrollo de las actividades de la empresa?	X	
10	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos de la entidad?		X
11	¿Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la empresa?		X
	Actividades de control		
12	¿Los procesos de la entidad están claramente definidos en manuales o directivas y son aplicadas en todas las áreas?		X

- | | | |
|----|---|---|
| 13 | ¿Se efectúa rotación periódicamente del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude? | X |
| 14 | ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en formatos que evidencien tal acción? | X |
| 15 | ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado y se han establecidos medidas de seguridad para los mismos? | X |
| 16 | ¿Periódicamente se compara los recursos con los registros de entidad (por ejemplo, arqueos inventarios u otros)? | X |

Información y comunicación

- | | | |
|----|---|---|
| 17 | ¿La administración identifica las necesidades de información de todos los procesos implementado los controles necesarios en las áreas? | X |
| 18 | ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? | X |
| 19 | ¿Se solicita al personal opiniones sobre el sistema de información registrándose los reclamos inquietudes para las mejoras continúa de dicha entidad? | X |
| 20 | ¿La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades? | X |

Supervisión y monitoreo

- | | | |
|----|---|---|
| 21 | ¿Se realizan acciones de supervisión al personal para comprobar si efectúan sus actividades de acuerdo a los procesos establecidos? | X |
| 22 | ¿Se evidencia con registros de capacitación por parte de la administración hacia todas las áreas sobre sus procesos definidos? | X |
| 23 | ¿Las deficiencias detectadas por la empresa son comunicadas inmediatamente a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección? | X |
| 24 | ¿La empresa realiza periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras para la entidad? | X |

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio.

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 de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS
Ambiente de control	Charpentier & Gutiérrez (2013) establece que, ante la falta de una estructura organizativa definida en la empresa y por la carencia de un manual de organización y funciones, se diseñó la estructura organizativa a nivel de almacenes definiéndose las obligaciones del personal que integran esta área. Asimismo, el personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma.	Según el gerente de la empresa “Maquinorte S.A.C” de Chimbote, dicha empresa sí cumple con un ambiente de control adecuado.	No coinciden
Evaluación de riesgos	Por otra parte, ante la falta de supervisión y monitoreo continuo, en los almacenes de obras se encontró desorganización, ya que los materiales no tenían un sitio específico de	Según el gerente, la empresa no identifica, ni analiza en forma periódica los factores de riesgo que puedan amenazar el cumplimiento de su misión y sus objetivos establecidos.	Sí coinciden

almacenamiento, lo que genera desorden y congestión en dicha área. Esto conllevó a proponer una buena distribución física de los almacenes y llevar a la práctica la filosofía de las “5S” que permitió tener más orden y cuidado en la manipulación de los materiales, sin que eso lleve a pérdidas por deterioro (**Charpentier & Gutiérrez, 2013**).

Actividades de control

Zavaleta (2013) afirma que, las actividades de control nace de la necesidad de una empresa para reducir fraudes, cumplir con las políticas que la empresa requiere con el personal, comprobar la veracidad de los informes contables, salvaguardar los activos de la empresa, cumplir las metas propuestas; asimismo, permite incrementar la productividad y el control de las distintas áreas.

Según el gerente, la empresa del caso de estudio, no define ni desarrolla actividades de control eficientes que contribuyen a la mitigación de los riesgos.

No coinciden

Información y comunicación

Rodríguez (2016) establece que ante la falta de información y comunicación se encontró fallas en los procesos, ineficiente reparto de funciones, errores en la supervisión del personal; que son los factores de riesgo

Según el gerente, la empresa del caso de estudio, posee capacidad de comunicación tanto interna como externa en las distintas actividades que realiza.

No coinciden

operativo que permita identificar, capturar y comunicar la información pertinente en una forma y en un marco de tiempo que posibilite que el personal pueda cumplir con sus responsabilidades y poder controlar los posibles riesgos.

Supervisión y monitoreo

Esto consiste en un proceso que aprecia la calidad del desempeño de los sistemas a lo largo del tiempo a través de actividades de supervisión continuo, evaluaciones separadas o una combinación de ambos. Finalmente, el autor afirma que el monitoreo continuo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades de dirección y supervisión y otras acciones que el personal realiza para desempeñar sus tareas **(Rodríguez, 2016)**.

Según el gerente, la empresa del caso de estudio sí realiza acciones de supervisión al personal para comprobar si efectúan sus actividades de acuerdo a los procesos establecidos.

Sí coinciden

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

4.2 Análisis de resultados:

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Charpentier & Gutiérrez (2013) & Zavaleta (2013) sostienen que, las entidades (empresas) estudiadas están expuestas a algún tipo de riesgo que en ocasiones es imposible prevenir, debido a la carencia u omisión de controles, ya que la mayoría de las empresas carecen de un Manual de Organización y Funciones, Manual de Normas y Procedimientos de control interno. Asimismo, el personal tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan; por lo tanto, no comprenden las normas y procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades. Sin embargo, **Rojas (2008)** (antecedente internacional) establece que, 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 ajusten a los objetivos y normas aplicables a la organización y debe priorizar las áreas críticas teniendo en cuenta la probabilidad y el impacto de los riesgos que puedan representar, al no contar con un sistema de control. Por otro lado, **Fernández, Gutiérrez & Joya (2013)** (antecedente internacional) afirma que, dada la situación económica del país es necesario que las empresas constructoras, dediquen mayor tiempo al mejoramiento continuo de sus controles internos, debido a la gran competencia existente dentro del medio en que se desarrollan. Estos resultados coinciden con los resultados de las bases teóricas de **Álvarez (2007)** quienes establecen el control interno como, el plan de organización de métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, promover la eficiencia y la eficacia de los recursos productivos con la finalidad de mejorar la productividad en las operaciones; asimismo, coinciden con **Amaro (2013)** (de las bases teóricas) quien afirma que, toda entidad enfrenta a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia, con el fin de establecer objetivos generales y específicos e identificar y analizar los riesgos para salvaguardar sus bienes y recursos.

4.2.2 Respetto al objetivo específico 2:

Respetto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 80 % (4) de las respuestas son SI y el 20% (1) son NO; lo cual estaría reflejando que la empresa si cumple con un ambiente de control adecuado, ya que prevalece la integridad, transparencia y los valores éticos, transmitiendo la información y realizando evaluaciones continuas en las áreas de mayor importancia en la toma de decisiones con el propósito de cumplir los objetivos estratégicos de la entidad; estos resultados coinciden con lo que afirma **Garrido (2011)** respecto al componente del ambiente de control, la cual indica que debe estar orientado hacia la aplicación de la optimización del tiempo y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno, para así cumplir con las metas y los objetivos. La implementación del control interno junto con el establecimiento de políticas, debe ayudar al cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa para lograr que los recursos se usen eficientemente y centrarse en las áreas de mayor importancia.

Respetto al componente evaluación de riesgos

Respetto al componente evaluación de riesgos de las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 80% (4) de las respuestas fueron NO y el 20% (1) SI; por lo tanto, podemos inferir que, la empresa no cuenta con mecanismos adecuados para identificar y evaluar riesgos; asimismo, no ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externos e internos. Siendo contradictorio a lo establecido por **Fernández, Gutiérrez & Joya (2013)** (antecedente internacional) , quienes sostienen que dada la situación económica del país es necesario que las empresas constructoras, dediquen mayor tiempo al mejoramiento continuo y supervisión de sus controles internos identificando los posibles riesgos, debido a la gran competencia existente dentro del medio en que se desarrollan y la constante innovación en el área, es necesario contar con controles internos eficiente y competentes que les permita desarrollar sus actividades cotidianas de manera que puedan cumplir con los requerimientos de sus clientes.

Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 80 % (4) de las respuestas fueron NO y el 20% (1) SI, lo cual refleja que la empresa del caso de estudio, no ha establecido procedimientos; es decir, no está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas de dicha entidad, resultado contradictorio a lo que establece **Aguirre (2012)** quien afirma que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos de mucha importancia por que ayudan a asegurar que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, también ayuda a que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 100% (4) de las respuestas fueron SI, lo cual refleja que en la empresa del caso de estudio, sí se está llevando a cabo una comunicación fluida entre el propietario y su personal, la cual ayuda a contar con información pertinente, permitiéndoles cumplir sus responsabilidades, realizando un trabajo eficiente y eficaz. Lo que concuerda con lo que establece **Aguirre (2012)** quien afirma que, se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 4 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso en estudio, las cuales representan el 100%, el 100% (4) de las respuestas fueron SI, lo cual refleja que en la empresa del caso, sí realiza la supervisión y monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones que se realizan en las revisiones y comparación periódica de los registros de existencias, en las actividades operacionales y toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias. Lo cual concuerda con lo que establecido

en el control interno según el informe **COSO (2009)** donde se sustenta que, un sistema de control interno se considera eficiente si la dirección de la entidad tiene la seguridad razonable de que: Dispone de la información adecuada sobre el nivel de logro de los objetivos operacionales de la entidad y prepara de forma fiable la información financiera de la misma; cumpliendo las leyes y normativas a las que se encuentra sujeta.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación y que representan el 100%, 3 (60%) no coinciden y 2 (40%) sí coinciden; los tres elementos del control interno que no coinciden son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación; sin embargo, sí coinciden en: Evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo. Estos resultados estarían indicando que, los elementos de comparación no coinciden, porque los objetivos de los trabajos de investigación de los antecedentes revisados, no necesariamente están relacionados con los componentes del control interno que establece el Informe Coso y la Contraloría General de la República (resultados del objetivo específico 1); en cambio, los resultados del objetivo específico 2, se basan en los componentes del control interno que establecen el Informe Coso y la Contraloría General de la República; por lo tanto, las no coincidencias estarían siendo explicadas por cuestiones metodológicas en el desarrollo de los trabajos de investigación que generan los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de nuestra investigación, y no a las no coincidencias respecto al desarrollo del control interno. Considerando estos resultados se recomienda a la empresa del caso de estudio, realizar evaluaciones continuas, realizando auditorías internas y externas con el objetivo de poder identificar los puntos críticos de control, lo cual permitirá tener mayor control en los riesgos que puedan existir en las diferentes áreas de la organización.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respeto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores nacionales, establecen que las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú en el año 2015 son: El control interno contribuye a depositar una confianza moderada en las acciones administrativas de las empresas estudiadas; asimismo, es muy importante para todas las entidades privadas; por lo tanto, todas las empresas deben ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias para tener un mejor control de los procesos técnicos y administrativos de las empresas, lo cual permitirá proteger y resguardar los activos de la misma; porque al verificar con exactitud y confiabilidad los datos contables, financieros y administrativos en las operaciones realizadas, estimulará la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia, para que las empresas puedan cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo.

5.2 Respeto al objetivo específico 2:

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 22 preguntas efectuadas, 08 respuestas han sido afirmativas (40.74%) y el resto 14 (59.26%) han sido negativas; de estos resultados, se puede afirmar que, la empresa “Maquinorte SAC.” tiene más fortalezas que debilidades; en el componente ambiente de control tiene el 80% de fortalezas y en los componentes información y comunicación, así como en supervisión y monitoreo tiene el 100% de fortalezas; en cambio, en los componentes evaluación de riesgos y actividades de control tiene el 80% de debilidades, respectivamente. Por ello, se recomienda que el gerente de dicha empresa se preocupe por subsanar dichas debilidades, con la finalidad de que dicha empresa mejore sustancialmente su control interno, toman acciones para monitorear, controlar y afrontar posibles riesgos; del mismo modo, se desarrollen actividades de control que contribuyan a la reducción de los posibles riesgos institucionales.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación y que representan el 100%, 3 (60%) no coinciden y 2 (40%) sí coinciden; los tres elementos del control interno que no coinciden son: ambiente de control, actividades de control, información y comunicación; sin embargo, sí coinciden en evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo. Estos resultados estarían indicando que, los elementos de comparación no coinciden, porque los objetivos de los trabajos de investigación de los antecedentes revisados, no necesariamente están relacionados con los componentes del control interno que establece el Informe Coso y la Contraloría General de la República (resultados del objetivo específico 1); en cambio, los resultados del objetivo específico 2, se basan en los componentes del control interno que establecen el Informe Coso y la Contraloría General de la República; por lo tanto, las no coincidencias estarían siendo explicadas por cuestiones metodológicas en el desarrollo de los trabajos de investigación que generan los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de nuestra investigación, y no a las no coincidencias respecto al desarrollo del control interno.

5.4 Respecto al objetivo general:

La mayoría de los autores nacionales, establecen que las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú en el año 2015 son: El control interno contribuye a depositar una confianza moderada en las acciones administrativas de las empresas estudiadas; asimismo, es muy importante para todas las entidades privadas; por lo tanto, todas las empresas deben ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias para tener un mejor control de los procesos técnicos y administrativos de las empresas, lo cual permitirá proteger y resguardar los activos de la misma; porque al verificar con exactitud y confiabilidad los datos contables, financieros y administrativos en las operaciones realizadas, estimulará la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia, para que las empresas puedan cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo.

Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 22 preguntas efectuadas, 08 respuestas han sido afirmativas (40.74%) y el resto 14(59.26%) han sido negativas; de estos resultados, se puede afirmar que, la empresa “Maquinorte S.A.C.” tiene

más fortalezas que debilidades; en el componente ambiente de control tiene el 80% de fortalezas y en los componentes información y comunicación, así como en supervisión y monitoreo tiene el 100 % de fortalezas; en cambio, en los componentes evaluación de riesgos y actividades de control tiene el 80% de debilidades, respectivamente. Por ello, se recomienda que el gerente de dicha empresa se preocupe por subsanar dichas debilidades, con la finalidad de que dicha empresa mejore sustancialmente su control interno, tomando acciones para monitorear, controlar y afrontar posibles riesgos; del mismo modo, se desarrollen actividades de control que contribuyan a la reducción de los posibles riesgos institucionales.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

- Aguirre, R. (2012). *Importancia del control interno en las empresas*. Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero – Marzo 2012: 1-17. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Álvarez, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Integral*. Editorial el pacifico. Lima, Perú. Recuperado de: <http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCP0000597/C1.pdf>
- Amaro, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Catácora, F. (1997). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Colombia.
- Charpentier & Gutiérrez (2013). “*Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo – 2013*”. (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/hemeryth_flavia_implementation_sistema_control.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Iniciación a la Organización y Técnica Comercial, 1993*. Pág. 4. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9978>
- Effio, F. (2011). “*Manual de auditoría tributaria: planeamiento, ejecución, informe, caso práctico integral*”. Perú. Recuperado de: http://www.academia.edu/11079482/Universidad_Cat%C3%B3lica_Santo_Toribio_de_Mogrovejo_para_optar_el.
- Fernández, C.; Gutiérrez, E. & Joya, V. (2013). “*Diseño de un sistema de control interno basado en coso para hacer eficientes los procesos operativos y financieros sobre los costos de la empresa Constructora Construele S.A. de C.V. De La Ciudad De San Miguel, 2013*”. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad De El Salvador. San Miguel, El Salvador. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/6158/1/50107961.pdf>

- Fonseca, O. (2007). *Auditoria Gubernamental Moderna*. Lima, Perú. Editorial enlace Gubernamental S.A.C.
- Garrido, B. (2011). *Sistema de control interno en el área de caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universitario De Los Andes. Mérida, Venezuela. Recuperado de: <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>
- Informe COSO (2009). *Recuperado el 15 de setiembre de 2014*. Recuperado de: http://www.asofis.org.mx/mejores_practicas/COSO.pdf
- Monascal (2010). *Propuesta de gestión de control interno caso: Gerencia de auditoría Italviajes C.A de la Ciudad de Caracas*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Caracas, Venezuela. Recuperado de: http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf
- Rodríguez, C. (2018). *El sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca, 2016*. (Tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias) – Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1963/EL%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20CONSTRUCTORAS%20DEL%20DISTRITO%20DE%20CAJAMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, W. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electrónicos*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad de San Carlos de Guatemala. San Tiago De Guatemala, Guatemala. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/104007721/Tesis-de-Control-Interno#scribd>.
- Samaniego, C. (2013). *Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo*. (Tesis para optar el grado de académico de maestro de Auditoría y Control de Gestión Empresarial) – Universidad San Martín de Porres. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/645/sa>

maniego_cm.pdf?sequence=3

San Miguel, Valencia, Erazo (2015). *Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A.* Universidad Pontificia Bolivariana. Medellín, Colombia. Recuperado de: [//revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/download/411/1](http://revistas.upb.edu.co/index.php/RICE/article/download/411/1) de FMS Rangel- 2015

Santillana, J. (2003). *Establecimiento de Sistemas de Control Interno.* (2da. Ed.). México, International Thomson Editores S.A.

Zavaleta, C. (2013). *Influencia de la implementación de un sistema de control interno en el área de almacén de las empresas comerciales del Perú.* Chimbote, Perú. Recuperado de: [file:///C:/Users/ray/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(19\).pdf](file:///C:/Users/ray/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(19).pdf)

6.2 Anexos:

6.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa “Maquinorte SAC” - Chimbote, 2015	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.	<p>1) Describir las Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2015.</p> <p>2) Describir las características del control interno de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.</p> <p>3) Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.</p>	Control interno.

Fuente: Elaboración propia.

6.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____
LUGAR DE

EDICION: _____ AÑO
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA
 QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADEMICO: _____

NOMBRE DEL ASESOR:

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

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

6.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

La información que usted proporciona será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Si está de acuerdo los ítems marque SI o NO.

ITEMS (PREGUNTAS)		RESULTADOS	
		SI	NO
1	¿La empresa Maquinorte SAC, tiene implementado un sistema de control interno?		
	Ambiente de control		
2	¿La información de la administración es seleccionada, analizada y evaluada para la toma de decisiones?		
3	¿La empresa motiva el desarrollo transparente de las actividades de la entidad?		
4	¿La empresa facilita el apoyo de personal para un adecuado desarrollo de los labores de control?		

5	¿La empresa ha transmitido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
6	¿La empresa tiene actividades que evalúan al personal para el logro de metas y objetivos?		
	Evaluación de riesgos		
7	¿La empresa cuenta con un plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo, monitoreo y documentación de los riesgos?		
8	¿La gerencia administrativa financiera ha establecidos lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		
9	¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar al desarrollo de las actividades de la empresa?		
10	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos de la entidad?		
11	¿Se ha participado en la identificación de los riesgos de las actividades de la empresa?		
	Actividades de control		
12	¿Los procesos de la entidad están claramente definidos en manuales o directivas y son aplicadas en todas las áreas?		
13	¿Se efectúa rotación periódicamente del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?		
14	¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en formatos que evidencien tal acción?		
15	¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado y se han establecidos medidas de seguridad para los mismos?		
16	¿Periódicamente se compara los recursos con los registros de entidad (por ejemplo, arqueos inventarios u otros)?		
	Información y comunicación		

17	¿La administración identifica las necesidades de información de todos los procesos implementado los controles necesarios en las áreas?		
18	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		
19	¿Se solicita al personal opiniones sobre el sistema de información registrándose los reclamos inquietudes para las mejoras continúa de dicha entidad?		
20	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información y se ajusta a las necesidades de sus actividades?		
	Supervisión y monitoreo		
21	¿Se realizan acciones de supervisión al personal para comprobar si efectúan sus actividades de acuerdo a los procesos establecidos?		
22	¿Se evidencia con registros de capacitación por parte de la administración hacia todas las áreas sobre sus procesos definidos?		
23	¿Las deficiencias detectadas por la empresa son comunicadas inmediatamente a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?		
24	¿La empresa realiza periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras para la entidad?		

Fuente: Elaboración propia.