



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “HOSTAL
LATINO” - CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA:
ERICA BEDITH ABANTO QUISPE**

**ASESOR:
MGTR. MILAGRO BALDEMAR QUIROZ CALDERÓN**

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL
SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “HOSTAL
LATINO” - CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA:
ERICA BEDITH ABANTO QUISPE**

**ASESOR:
MGTR. MILAGRO BALDEMAR QUIROZ CALDERÓN**

CHIMBOTE – PERÚ

2018

FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Dr. Luis Alberto Torres García

Presidente

Mgtr. Juan Marco Baila Gemin

Miembro

Dr. Ezequiel Eusebio Lara

Miembro

Mgtr. Milagro Baldemar Quiroz Calderón

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones, por su amor infinito, por guiar mis pasos y darme la fortaleza y seguridad para seguir adelante en aquellos momentos difíciles.

A mis queridos Padres por haberme dado la oportunidad de tener una educación universitaria, por su amor incondicional, consejos y apoyo constante en el trayecto de mi formación Profesional.

A mi asesor por el apoyo, tiempo y la dedicación brindada en la elaboración de mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico en primer lugar a las personas más importantes en mi vida: Mis padres, Alberto Abanto y Violeta Quispe quienes son mi motor y motivo para seguir adelante en el trayecto de mi formación profesional.

Dedico este trabajo también a mis tías fallecidas: Marina Chávez y Mavila Chávez quienes antes de partir; a través de sus consejos, me enseñaron a luchar por mis sueños, metas y objetivos propuestos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal Latino de Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes) la mayoría de los autores citados establecieron que es de vital importancia que las empresas de servicios cuenten con un control interno, ya que así se va a hacer un mejor uso de los recursos, las operaciones se van a realizar con mayor efectividad, y se va a detectar a tiempo aquellos riesgos que puedan afectar el desarrollo normal de las actividades de la empresa. Respecto al caso, se evidenció que el Hostal Latino de Chimbote, no cuenta con un sistema de control interno y no está aplicando eficientemente todos los componentes, ya que la mayoría de estos no funcionan adecuadamente, pues los resultados encontrados no fueron favorables en su totalidad. Finalmente, se llegó a la conclusión que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, los resultados demuestran que si una empresa no cuenta con un sistema de control interno, no va a ser posible que dentro de la misma se pueda usar eficientemente los recursos y lograr el cumplimiento de sus objetivos.

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

ABSTRACT

The present research had as general objective: Describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and Hostal Latino de Chimbote, 2017. The research was qualitative, of non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case design; for the collection of information, bibliographic records and a pertinent questionnaire of closed questions applied to the manager of the company were used, through the technique of the interview; finding the following results: Regarding the bibliographic review (background) most of the authors cited established that it is of vital importance that the service companies have an internal control, since this will make a better use of resources, the operations will be performed more effectively, and will be detected in time those risks that may affect the normal development of the activities of the company. Regarding the case, it was evidenced that the Hostal Latino de Chimbote, does not have an internal control system and is not efficiently applying all the components, since most of these do not work properly, because the results found were not favorable in their entirety. Finally, it was concluded that both at the national level and in the case of the study, the results show that if a company does not have an internal control system, it is not possible that within it the resources and achieve the fulfillment of its objectives.

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

CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
I.INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales.....	19
2.1.3 Regionales.....	22
2.1.4 Locales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Teorías del control interno.....	25
2.2.2 Teorías de la empresa.....	50
2.2.3 Teorías de los sectores productivos.....	55
2.2.4 Descripción del caso de estudio.....	58

2.3 Marco conceptual	59
2.3.1 Definición de control interno.....	59
2.2.3 Definición de Micro y pequeña empresa.....	59
2.2.3 Definición de empresa de servicios	60
III. METODOLOGÍA	61
3.1 Tipo de investigación	61
3.2 Nivel de la investigación	61
3.3 Diseño de investigación	61
3.4 Población y muestra	62
3.4.1 Población	62
3.4.2 Muestra	62
3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable.....	62
3.4 Técnicas e instrumentos	66
3.4.1 Técnica:	66
3.4.2 Instrumentos	66
3.5 Plan de análisis	66
3.6 Matriz de consistencia.....	66
3.7 Principios éticos	66
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
4.1 Resultados	67

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	67
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:	69
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:	74
4.2 Análisis de Resultados	79
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	79
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	80
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	81
V. CONCLUSIONES	84
5.1 Respecto al objetivo específico 1:	84
5.2 Respecto al objetivo específico 2:	84
5.3 Respecto al objetivo específico 3:	85
5.4 Conclusión general	86
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	87
6.1 Referencias bibliográficas	87
6.2 Anexos.....	93
6.2.1 Matriz de consistencia	93
6.2.2 Modelo de ficha bibliográfica	94
6.2.3 Cuestionario.....	95

ÍNDICE DE CUADROS

N°	Descripción	Página
01	Objetivo específico 1.....	67
02	Objetivo específico 2.....	69
03	Objetivo específico 3.....	74

I. INTRODUCCIÓN

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

En los últimos años el control interno ha alcanzado una notoria importancia en los niveles financiero, administrativo, productivo, económico y legal de las empresas, ya que le permite a la gerencia proporcionar una seguridad racional, respecto al logro de los objetivos y metas enmarcados a la actividad empresarial. En efecto, lo mencionado anteriormente se ha conseguido gracias a que las operaciones se han desarrollado con efectividad y eficiencia, así también debido a la confianza y fiabilidad en relación a los reportes financieros y al correcto cumplimiento del conjunto de normas, leyes y regulaciones, que encaminan al área administrativa de las organizaciones. (Rivera, 2015, p.1)

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

Ahora bien, el uso del control interno como un instrumento para lograr la eficiencia en las actividades y operaciones, permite que las empresas dedicadas al

sector servicios puedan utilizar un sistema de control interno como una táctica operacional, facilitando la posibilidad de que las mismas puedan permanecer en el mercado, pudiendo minimizar así los riesgos que se puedan suscitar; debido a que dentro de los objetivos del control interno se encuentra el prever fraudes, detectar robos, conseguir información relacionada al ámbito contable, financiero y administrativo confiable, como también el resguardar los bienes y activos de la empresa; en otras palabras, lo que se espera es promover la eficiencia de las operaciones que se realizan las empresas. (Oliva, Reyes & Álvarez, 2013, p.3)

Las MYPE frente a la competencia de otros países, son consideradas como un sector con un alto nivel de vulnerabilidad, debido a que en este tipo de empresas no existen políticas racionales; asimismo la calidad de la infraestructura, el avance tecnológico y la falta de eficiencia son las principales causas que facilitan su vulnerabilidad. Es por ello que necesitan de un control interno, el cual pueda contribuir con su mejoramiento, fomentando el uso de la eficiencia y efectividad en el desarrollo habitual de sus operaciones, y por ende se puedan neutralizar aquellos inconvenientes que afecten al resguardo y conservación de los bienes y recursos con los que cuenta la entidad. (Marín, 2016, p.12)

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

instrumento que podría evitar cualquier desviación que podría afectar a la empresa y al desarrollo normal de sus operaciones. (Samaniego, 2013, p.1)

Ahora bien, revisando la literatura pertinente a nivel internacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación relacionados con el nuestro: Posso y Barrios (2014) realizaron el trabajo de investigación denominado: Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en la ciudad de Cartagena de Indias – Colombia, Flores e Ibarra (2006) realizaron el trabajo de investigación denominado: Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa, realizado en la ciudad de Pachuca – México.

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel nacional se han encontrados los siguientes trabajos de investigación: Céspedes (2017) realizó el trabajo de investigación denominado: Los Mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016, realizado en la ciudad de Piura – Perú, Mateo (2015) realizó el trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014, realizado en la ciudad de Cañete - Perú, Porras (2016) realizó el trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: Caso ENCOAS SAC. Surquillo - 2015, Lima, realizado en la ciudad de Lima – Perú.

A nivel regional también se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: Hurtado (2013) realizó el trabajo de investigación denominado: Control interno en la rentabilidad en la empresa hotelera de tres estrellas La Joya SAC – Huaraz 2011, realizado en la ciudad de Huaraz – Perú. Perú, Malpica (2013) realizó el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 2012, realizado en la ciudad de Huaraz - Perú.

Revisando la literatura pertinente a nivel local se encontró el siguiente trabajos relacionado con el nuestro: Espinoza (2017) realizó el trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa PETROMOVIL S.A.C. de Chimbote, 2016, realizado en la ciudad de Chimbote - Perú.

Finalmente, a nivel local nadie ha estudiado la empresa del caso; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento.

Ahora bien, en Chimbote donde se ha desarrollado la presente investigación, existe la empresa denominada “Hostal Latino” cuya actividad consiste en brindar el servicio de alojamiento; no obstante, se desconoce si esta empresa cuenta con un sistema de control interno que le permita utilizar de manera eficiente y eficaz los recursos que posee, como también detectar a tiempo los fraudes que los empleados puedan cometer y cualquier tipo de riesgo que puedan atentar contra el desarrollo normal de sus operaciones; por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de

las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General:
Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

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

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento a nivel local; es decir, permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

Así también, se justifica porque es necesario conocer la importancia y la pertinencia de las MYPE, ya que en la actualidad representan un sector de vital importancia dentro de la estructura productiva del Perú, de forma que las

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

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

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

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

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

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

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

puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Flores e Ibarra (2006) en su trabajo de investigación titulado: *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Pachuca – México. Cuyo objetivo fue: Mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de operaciones. Llegó a la siguiente conclusión: El control interno debe cubrir con determinados objetivos básicos, los cuales les den a las organizaciones la certeza de que sus operaciones se realizan con seguridad y correcto funcionamiento, estos objetivos se enfocan directamente a los procesos contables y administrativos.

2.1.2 Nacionales

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

Céspedes (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Los Mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en*

los resultados de gestión en el año 2016. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Piura – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. Para cumplir con el objetivo general se planteó 4 objetivos específicos, de los cuales hemos tomado el siguiente: Describir los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental; la técnica aplicada fue revisión bibliográfica y se utilizó como instrumento: La entrevista y cuestionario de preguntas cerradas. Llegó a las siguientes conclusiones: A través de la información obtenida mediante la aplicación de un cuestionario, se encontró que el 56% de las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuenta con un manual de control interno; en efecto, se complica el desarrollo del establecimiento. Así mismo concluye que según los resultados de la investigación realizada, el 61% de los establecimientos de hospedaje, no cuenta con un manual de procedimientos administrativos, esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa y pertinente para la ejecución efectiva de las diferentes actividades, las cuales están dirigidas al cumplimiento de metas y objetivos

Mateo (2015) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014.* Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Cañete – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar la caracterización del Control Interno en el Perú y su incidencia en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del Distrito de San Vicente de Cañete, 2014. La investigación fue de tipo

cualitativo-exploratorio, el nivel de investigación descriptivo, el diseño no experimental-descriptivo y la técnica fue la encuesta. Llegó a la siguiente conclusión: Las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error; en efecto, la información de actividades de control interno si influye en la determinación de estrategias, es por ello que toda empresa debe tener una apropiada estrategia empresarial entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores consecutivamente.

Porras (2016) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso ENCOAS SAC. Surquillo - 2015, Lima*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad de Lima - Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las características del control interno en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Caso empresa ENCOAS S.A.C Surquillo. El diseño de investigación fue bibliográfico y documental; la técnica aplicada fue el análisis comparativo y el instrumento fue las fichas bibliográficas. Llegó al siguiente resultado: La falta de control interno en el área administrativa influye positivamente en la gestión de las micro y pequeñas empresas, pues se ha podido concluir que más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno en la parte administrativa, dado que algunas de estas empresas son de origen familiar y esto nos ha llevado a concluir que existe un alto grado de confianza al ser familiares, lo que posibilita que estos puedan cometer actos ilícitos en perjuicio de la empresa.

2.1.3 Regionales

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

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

Malpica (2013) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 2012*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad Huaraz – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las principales características del Control Interno en las empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz – Caraz. El tipo de investigación fue tipo cuantitativo y el nivel descriptivo. Llegó a los siguientes resultados: De las 19

empresas que se encuentran ubicados en las ciudades de Huaraz, Carhuaz y Caraz, el 88% no cuenta con Sistema de Control Interno. En relación a los componentes del Control Interno: entre el 72% y el 96% no desarrollan acciones enfocados a los factores del ambiente de control, de igual manera el 88% revelaron que no se ha elaborado un plan para la evaluación de riesgos. Por otro lado, el 86% de las empresas revelan que las actividades de control no se ejecutan en las etapas de gestión, el 76% no cuenta con adecuado suministro de información y por último, en cuanto a la supervisión se estima que el 60% no realiza acciones de monitoreo. Finalmente, las empresas encuestadas no cuentan con un Sistema de control interno, no alcanzan los objetivos propuestos del control interno según el COSO y presentan debilidades en la implementación de componentes.

2.1.4 Locales

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

Espinoza (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa PETROMOVIL S.A.C. de Chimbote, 2016*. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016. El diseño de investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: el control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de

las empresas de servicio, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos, además que rige siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la empresa, los componentes del control interno efectivo del informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del control interno

2.2.1.1 Teorías del control interno

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

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

En efecto, el control interno es una herramienta de gestión que comprende el plan de organización y todos los procedimientos que en forma conjunta se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para lograr así la custodia y protección de sus activos y patrimonio, y la promoción de la eficiencia en sus operaciones. (Meléndez, 2016, p. 22)

2.2.1.2 El informe COSO

De acuerdo a la opinión de Ruiz (2015) el marco del COSO establece una definición clara de control interno y de los cinco componentes que lo conforman, pero a la vez contiene una mejor explicación de los mismos, con el propósito de facilitar su uso en las empresas. Este COSO plantea que se deben emplear una serie de principios con la finalidad de ampliar los conceptos de control interno, sin omitir aquellos cambios que se pueden producir en el contexto empresarial y en el contexto operativo (p. 7).

Por otro lado, este informe permite que las organizaciones puedan desarrollar sistemas de control interno de una manera eficiente y efectiva, y que a la vez se puedan adaptar a las variaciones referentes al contexto del negocio, ayudando a reducir los riesgos que se puedan presentar y apoyando a la dirección y al consejo en la toma de decisiones, como también a los grupos de interés y terceros que interactúan con la empresa. (COSO, 2013, p.13)

2.2.1.3 Alcances del control interno

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

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

2.2.1.3.1 Objetivos Operativos

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

2.2.1.3.2 Objetivos de información

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

2.2.1.3.3 Objetivos de cumplimiento

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

2.2.1.4 Componentes del control interno

Romero (2012) afirma que el control interno se encuentra comprendido por cinco componentes dentro de los cuales podemos encontrar:

2.2.1.4.1 Ambiente de control

Se refiere al establecimiento de un entorno que fomente el control respecto a las actividades que se llevan a cabo por el personal de la empresa. En efecto, este componente se considera como el pilar fundamental de los demás componentes e influye en el modo como se van a desarrollar o estructurar cada una de las actividades de la entidad; es decir, en la asignación de las responsabilidades y autoridad, de la manera en el que se organiza el personal, de la comunicación de las creencias y valores, y sobretodo influye para que el personal tome conciencia acerca del grado de importancia que tiene el control interno.

2.2.1.4.2 Evaluación de riesgos

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

2.2.1.4.3 Actividades de control

Hacen referencia al conjunto de actividades realizadas por la alta dirección de la empresa y por los trabajadores, para el logro de cada una de las tareas que se deben cumplir diariamente, estas se manifiestan en los procedimientos, sistemas y políticas de la entidad. En efecto, estas actividades pueden ser realizadas de forma manual o computarizada, pueden enfocarse a la actividad administrativa como operativa, pueden ser generales o específicas y también pueden ser de naturaleza preventiva o detectiva. No obstante, independientemente de su categoría, todas se enfocan en la reducción de los riesgos y en el resguardo de los bienes y recursos de la entidad, y son importantes porque debido a las mismas se puede tener una mayor certeza del logro de los objetivos.

2.2.1.4.4 Información y comunicación

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

2.2.1.4.5 Supervisión o monitoreo

Los sistemas de control interno se han diseñado para operar en distintas circunstancias, la gerencia o alta dirección de la empresa debe realizar una supervisión y evaluación de los elementos que forman parte de estos sistemas. Por esta razón, la evaluación debe centrarse en detectar aquellos controles débiles e innecesarios, para posteriormente mejorarlos, dicha evaluación puede llevarse a cabo en el desarrollo de las actividades diarias en las distintas áreas de la entidad, por personal que es ajeno a su ejecución y también con la combinación de estas dos actividades, así mismo para efectuar el monitoreo se debe obtener evidencia de que el control se viene aplicando adecuadamente, que las cantidades que se registran en los sistemas contables coinciden con el total de los activos, entre otros aspectos.

2.2.1.5 Clasificación del control interno

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

2.2.1.5.1 Control interno administrativo

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

2.2.1.5.2 Control interno contable

El control interno contable tiene una relación directa con la protección de los activos de la empresa y a la confiabilidad respecto a los estados financieros. Este tipo de control incluye aquellas aprobaciones con registros contables de las actividades operacionales que se realizan en la empresa, también incluye el resguardo de los bienes de la organización.

2.2.1.5.3 Otras clasificaciones de control interno

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

2.2.1.5.3.1 De acuerdo a su naturaleza

- a) De legalidad:** De acuerdo a las leyes y normas vigentes.
- b) De convivencia:** Según la necesidad de la dirección o gerencia.
- c) De gestión:** Con la finalidad de conocer el resultado de la gestión.
- d) De resultados:** Con el fin de conocer los resultados y aplicar medidas correspondientes.

2.2.1.5.3.2 De acuerdo con el momento en que se aplica

- a) Control previo:** Se efectúa antes de que se produzcan las acciones o los hechos que se van a realizar en la empresa.
- b) Control continuado:** Se produce en todos los niveles gerenciales al instante de realizar las operaciones.

c) **Control posterior:** Abarca cada uno de los procedimientos efectuados luego de que las decisiones tomadas por la administración han dado resultados.

2.2.1.5.3.3 De acuerdo a su calidad

a) **Control interno sólido:** Se produce cuando los procedimientos utilizados brindan información veraz y garantizan la custodia eficiente de los bienes de la empresa.

b) **Control interno adecuado:** Se da cuando los métodos y procedimientos adoptados están enfocados en evitar que el personal pueda realizar actividades deshonestas.

c) **Control interno débil:** Se produce debido a que los métodos utilizados limitan la realización de estados financieros razonables y confiables; asimismo, porque no permiten mitigar los errores y prevenir los fraudes.

2.2.1.5.3.4 De acuerdo a su magnitud

a) **Control interno parcial:** Se da cuando se evalúa solamente parte de la información, por ejemplo, el área de ventas, compras, y otros de manera independiente.

b) **Control interno total:** Se produce cuando la revisión se aplica a la empresa de manera general, por ejemplo, se evalúan todos los componentes y los estados financieros.

2.2.1.6 Fases o etapas del control interno

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

a) Revisión del sistema: Esta fase consiste en el conocimiento de cada uno de los métodos y procedimientos vigentes en la empresa, de esta manera se comprueba la existencia de un control interno y se verifica si este es correcto. En efecto, para realizar una adecuada revisión del sistema el auditor verifica la información contenida en los papeles de trabajo y aplica distintos cuestionarios, para que con los resultados pueda formarse una opinión objetiva.

b) Pruebas de cumplimiento: Son importantes y necesarias si se va a confiar en los procedimientos que se suscitan dentro de la empresa. Entonces, la naturaleza de los métodos del control interno y las evidencias encontradas van a servir para comprobar si se cumple lo que dice el control interno.

c) Pruebas verificativas: Consiste en la verificación del sistema, mayormente en aquellas situaciones que este no funcione o sea considerado como insuficiente. Estas pruebas se realizan con el objetivo de obtener la evidencia necesaria para expresar una opinión razonable respecto a lo verificado y posteriormente anotar las conclusiones claras y precisas.

2.2.1.7 Elementos del control interno

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

2.2.1.7.1 Organización

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

a) La gerencia: Deben tener objetivos marcados, para de esa manera asumir la responsabilidad de las políticas de la empresa y realizar una correcta toma de decisiones.

b) Estructura de una organización sólida: La estructura de una organización puede variar de acuerdo a su tipología, giro de negocio, tamaño, grado geográfico en donde se realizan sus operaciones, cantidad de sucursales o cualquier otro factor relacionado sobre la empresa en particular.

c) Segregación de funciones: Permitirá que las actividades de operativas, como también la custodia de los bienes y el llevado de los registros se realicen con independencia por el personal de la empresa.

d) Asignación de responsabilidades: La asignación de responsabilidades va a permitir que dentro de la empresa se pueda establecer claramente el orden jerárquico del personal y los nombramientos que se puedan hacer dentro de la misma; y en efecto, las funciones pueden ser delegadas de acuerdo al grado de responsabilidad que se haya asignado.

2.2.1.7.2 Procedimientos

El control interno en la entidad no necesariamente se evidencia con una correcta organización, ya que también es importante que sus reglas sean aplicadas a través de procedimientos, los que a su vez sirvan para garantizar la solidez de la información contable, dentro de esos principios tenemos:

a) Planeación y sistematización: Es deseable encontrar en la entidad instrucciones referentes a las funciones de dirección, la división de labores, el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades para cada miembro de la empresa.

b) Registros: Cuando se aplica un adecuado control interno, se requiere establecer aquellos métodos que sean los más apropiados para el correcto registro de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos y los gastos de la empresa.

c) Informes: No solo es necesario que se redacten y se preparen informes internos en la empresa, también es necesario contar con el personal capacitado para analizarlos y juzgarlos, y en base a los hallazgos encontrados tomar decisiones para corregir aquellas deficiencias que podrían afectar el desarrollo normal de las operaciones de la empresa.

2.2.1.7.3 Recursos humanos

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

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

a) Entrenamiento: A mayor calidad en los programas de capacitación que se brinden en la empresa, se podrá contar con más personal apto para realizar las diferentes actividades propias del negocio.

b) Eficiencia: Depende básicamente de esmero del personal para realizar sus trabajo, una vez que ya ha sido entrenado.

c) Ética y Moralidad: El personal debe trabajar bajo los principios de la ética y moral, para de esa manera proteger el negocio y los recursos de la empresa usos indebidos.

d) Retribución: La retribución económica que se le brinde al personal es fundamental para que ejecute su trabajo, ya que si es una adecuada retribución el trabajador realizará sus labores de una mejor manera; es decir, con más entusiasmo y eficiencia, caso contrario el trabajador no se esforzara mucho por cumplir con sus funciones y por contribuir con el crecimiento de la entidad.

2.2.1.7.4 Supervisión y monitoreo

En la empresa no solo basta con tener una buena estructura de organización, también es necesario realizar una vigilancia constante al personal para verificar si este realiza adecuadamente cada uno de los procedimientos que se encuentra a su cargo. La supervisión y monitoreo puede llevarse a cabo por diferentes funcionarios y empleados en los distintos niveles de la entidad, pudiendo realizarse también supervisiones en forma directa e indirecta.

2.2.1.8 Tipos de control interno

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

2.2.1.8.1 Controles internos de detección

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

2.2.1.8.2 Controles internos de prevención

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

2.2.1.8.3 Controles internos correctivo

Estos controles son utilizados para corregir aquellas irregularidades que fueron encontradas en los controles detectivos. Sirven para corregir el error e informar del problema al personal encargado para que no se vuelva a repetir.

2.2.1.9 Implementación del control interno

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

a) Planificación

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

b) Ejecución

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

c) Evaluación

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

2.2.1.10 Diseño del control interno

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

Por otro lado, Estipañan (2006, citado por San Miguel, Valencia, Erazo y Ospina, 2015) afirma que el control interno se diseña e implementa para tratar los riesgos del negocio identificados que amenazan el logro de los objetivos, tales como la confiabilidad de la información financiera. En su nivel más básico, el diseño del control consta de una lista de factores de riesgo cotejados con los controles internos. (p.55)

En efecto, y en base a la opinión de los autores se puede decir que el diseño del control interno es un programa que se establece dentro de las empresas para mitigar aquellos riesgos que puedan afectar el desarrollo normal de las actividades y el logro de los objetivos establecidos; así también, brinda confiabilidad respecto a los estados financieros y contables de la empresa, es por ello que es importante que las organizaciones utilicen el diseño de control interno como una herramienta fundamental para el control de sus operaciones y para que tengan una mayor certeza de que cada las actividades que se realizan están fundamentadas en la transparencia y eficiencia, lo cual también va a contribuir favorablemente con prestigio de la empresa frente a terceros y su competencia.

2.2.1.11 Normatividad de la Contraloría General de la República

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

2.2.1.11.1 Norma general para el componente ambiente del control

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

2.2.1.11.1.1 Norma básicas para el ambiente de control

a) Filosofía de la dirección: Comprende la conducta y actitudes que deben caracterizar la gestión de la entidad con respecto al control interno.

b) Integridad y valores éticos: La integridad y valores éticos del titular, funcionarios y servidores determinan sus preferencias y juicios de valor, los que se traducen en normas de conducta y estilos de gestión.

c) Administración estratégica: Las entidades requieren la formulación sistemática y positivamente correlacionada con los planes estratégicos y objetivos para su administración y control efectivo, de los cuales se derivan la programación de operaciones y sus metas asociadas.

d) Estructura organizacional: El titular designado debe desarrollar, aprobar y actualizar la estructura organizativa en el marco de eficiencia y eficacia que mejor contribuya al cumplimiento de sus objetivos

e) Administración de los recursos humanos: En necesario que el titular o funcionario designado establezca políticas y procedimientos necesarios para asegurar una adecuada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad.

f) Competencia profesional: El titular o funcionario designado debe reconocer como elemento esencial la competencia profesional del personal, acorde con las funciones y responsabilidades asignadas.

g) Asignación de autoridad y responsabilidad: Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como los límites de su autoridad.

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

2.2.1.11.2 Norma general para el componente evaluación de riesgos

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

2.2.11.2.1 Normas básicas para la evaluación de riesgos

a) Planeamiento de la administración de riesgos: Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos.

b) Identificación de los riesgos: En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos.

c) Valoración de los riesgos: El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos.

d) Respuesta al riesgo: La administración identifica las opciones de respuesta al riesgo considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo-beneficio.

2.2.1.11.3 Norma general para el componente actividades de control gerencial

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

2.2.1.11.3.1 Normas básicas para las actividades de control gerencial

a) Procedimientos de autorización y aprobación: La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo.

b) Segregación de funciones: La segregación de funciones en los cargos o equipos de trabajo debe contribuir a reducir los riesgos de error o fraude en los procesos, actividades o tareas.

b) Evaluación costo-beneficio: El diseño e implementación de cualquier actividad o procedimiento de control deben ser precedidos por una evaluación de costo-beneficio considerando como criterios la factibilidad y la conveniencia en relación con el logro de los objetivos, entre otros.

c) Controles sobre el acceso a los recursos o archivos: El acceso a los recursos o archivos debe limitarse al personal autorizado que sea responsable por la utilización o custodia de los mismos.

d) Verificaciones y conciliaciones: Los procesos, actividades o tareas significativos deben ser verificados antes y después de realizarse, así como también deben ser finalmente registrados y clasificados para su revisión.

e) Evaluación de desempeño: Se debe efectuar una evaluación permanente de la gestión tomando como base regular los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes.

f) Rendición de cuentas: La entidad, los titulares, funcionarios y servidores públicos están obligados a rendir cuentas por el uso de los recursos y bienes.

g) Documentación de procesos, actividades y tareas: Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos.

h) Revisión de procesos actividades y tareas: Los procesos, actividades y tareas deben ser periódicamente revisados para asegurar que cumplen con los reglamentos, políticas, procedimientos vigentes y demás requisitos.

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

2.2.1.11.4 Norma general para el componente de información y comunicación

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

2.2.1.11.4.1 Normas básicas para la información y comunicación

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

b) Información y responsabilidad: La información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.

c) Calidad y suficiencia de la información: El titular o funcionario designado debe asegurar la confiabilidad, calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se genere y comunique.

d) Sistemas de información: Los sistemas de información diseñados e implementados por la entidad constituyen un instrumento para el establecimiento de las estrategias organizacionales y, por ende, para el logro de los objetivos y las metas.

e) Flexibilidad al cambio: Los sistemas de información deben ser revisados periódicamente, y de ser necesario, rediseñados cuando se detecten deficiencias en sus procesos y productos.

f) Archivo institucional: El titular o funcionario designado debe establecer y aplicar políticas y procedimientos de archivo adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información de acuerdo con su utilidad o por requerimiento técnico o jurídico.

g) Comunicación interna: La comunicación interna es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes que fluye hacia abajo, a través de y hacia arriba de la estructura de la entidad, con la finalidad de obtener un mensaje claro y eficaz.

h) Comunicación externa: La comunicación externa de la entidad debe orientarse a asegurar que el flujo de mensajes e intercambio de información con los clientes, usuarios y ciudadanía en general.

i) Canales de comunicación: Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información.

2.2.1.11.5 Norma general para la supervisión y/o monitoreo

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

2.2.1.11.5.1 Normas básicas para las actividades de prevención y monitoreo

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

b) Monitoreo oportuno del control interno: La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos y operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia.

2.2.1.11.5.2 Normas básicas para el seguimiento de resultados

a) Reporte de deficiencias: Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables.

b) Implantación y seguimiento de medidas correctivas: Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias que constituyan oportunidades de mejora, la entidad deberá adoptar las medidas que resulten más adecuadas para los objetivos y recursos institucionales.

2.2.1.11.5.3 Normas básicas para los compromiso de mejoramiento

a) Autoevaluación: Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad.

b) Evaluaciones independientes: Se deben realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de control competentes para garantizar la valoración y verificación periódica e imparcial del comportamiento del sistema de control interno.

2.2.1.12 Principios del control interno

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

2.2.1.12.1 Aplicables a la estructura orgánica

a) Responsabilidad limitada: Permite establecer de manera clara las responsabilidades debido a las cuales la administración adquiere obligaciones; es decir, se hace referencia al desenvolvimiento de los empleados que trabajan para el Estado.

b) Separación de funciones de carácter incompatible: Limita a un mismo trabajador desarrollar varias tareas dentro de un mismo proceso.

c) Instrucciones por escrito: Estas instrucciones que son dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y

específicas, así como en los procedimientos de la organización, garantizando así que sean comprendidas y ejecutadas por todo empleado.

2.2.1.12.2 Aplicables a los procesos y sistemas

a) Aplicación de pruebas continuas de exactitud: La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores y deficiencias cometidos por otros funcionarios sean detectados a tiempo y en base a ello se tome las medidas adecuadas para corregirlos.

b) Uso de numeración en los documentos: El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos.

c) Uso del dinero en efectivo: Las empresas todavía utilizan dinero en efectivo para caja chica, por lo que si no cuentan con un control efectivo, puede considerarse como una acción que va a perjudicar a la empresa a largo plazo.

d) Uso de cuentas de control: La apertura de sistemas de contabilidad necesita ser amplia para permitir la aplicación del control interno en los diferentes momentos de las actividades en la empresa.

e) Depósitos inmediatos e intactos: Según la tecnología utilizada, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.

f) Uso mínimo de cuentas bancarias: La aplicación del concepto de cuenta principal o cualquier otra denominación, minimiza el uso de cuentas bancarias ya que el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera.

g) Uso de dispositivos de seguridad: En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones.

h) Uso de indicadores de gestión: Estos deben ser parte de los sistemas, para que de esta manera se pueda medir el nivel de control de las actividades y el avance que tiene, el cual puede ser físico o financiero.

2.2.1.12.3 Aplicables a la administración de personal

a) Selección de personal hábil y calificado: La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionan con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente.

b) Capacitación continua: La aplicación de este principio permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que funcionen en su interior.

c) Vacaciones y rotación de personal: Las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el desempeño laboral, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía y sientan que valoran su trabajo.

d) Cauciones (pólizas de seguro): La aplicación de este principio, está en directa relación al riesgo que representa el trabajador para la organización en el sector que ha sido colocado, especialmente en las áreas que tienen que ver con el manejo y custodia de bienes y valores, donde es prudente promover el uso de cauciones o pólizas de seguros contra siniestros, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias, y se asegure la recuperación del bien.

2.2.2 Teorías de la empresa

2.2.2.1 Teorías de la empresa

García & Taboada (2012) establecen que las empresas son organismos de carácter económico, cuyo principal objetivo es conseguir beneficios a través de un correcto manejo de los recursos humanos, tecnológicos y financieros con los que cuenta. Estas tienen importancia porque son generadoras de riqueza, brindan empleo y dinamizan la economía y el crecimiento tecnológico de nuestro país. (p.10)

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

2.2.2.2 Clasificación de las empresas

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

2.2.2.2.1 Según la propiedad de capital

a) Empresa privada: En este tipo de empresa la propiedad del capital se encuentra netamente en manos del sector privado.

b) Empresa pública: En este tipo de empresa el capital es únicamente del Estado, y puede ser nacional, provincial o municipal.

c) Empresa mixta: En este tipo de empresa el capital le pertenece tanto al sector privado como al sector público.

2.2.2.2.2 Según el ámbito de actividad

a) Empresas locales: Son las empresas que están establecidas en una ciudad.

b) Empresas provinciales: Son las empresas que realizan sus operaciones en las provincias del país.

c) Empresas regionales: Son aquellas cuyas actividades se llevan a cabo en varias regiones.

d) Empresas nacionales: Aquellas que realizan sus ventas en todo el territorio de un país, es decir a nivel nacional.

e) Empresas multinacionales: Son las empresas cuyas actividades se extienden a varios países.

2.2.2.2.3 Según el destino de los beneficios

a) Empresas con ánimo de lucro: En este tipo de empresas las ganancias pasan a poder de los propietarios y accionistas; en otras palabras, en este tipo de empresas lo que se espera es obtener ingresos económicos.

b) Empresas sin ánimo de lucro: En tipo de empresas los excedentes regresan a las mismas y permitir su desarrollo; es decir, su objetivo no está ligado a la rentabilidad económica.

2.2.2.2.4 Según la forma jurídica

a) Unipersonal: En este tipo de empresa, el dueño es el que responde de manera ilimitada ante la misma; es decir, responde con todo su patrimonio a aquellas personas que se vean afectadas por las acciones de la empresa.

b) Sociedad colectiva: Este tipo de empresa es de propiedad de varios socios, los cuales responden de forma ilimitada con su patrimonio.

c) Cooperativas: Estas empresas no son creadas para lucrar puesto que son constituidas para satisfacer los requerimientos socioeconómicos de los cooperativistas, a su vez estos pueden ser trabajadores de las empresas.

d) Comanditaria: Estas empresas tienen dos tipos de socios, están los socios colectivos que tiene responsabilidad ilimitada y los socios comanditarios que tiene responsabilidad limitada, es decir solo responden por el capital aportado.

e) Sociedad de responsabilidad limitada: En este tipo de empresas los socios tienen responsabilidad limitada, por consiguiente solo responden por el capital que han aportado y no con su patrimonio individual.

f) Sociedad Anónima: Estas empresas son de responsabilidad limitada; sin embargo, brindan la oportunidad a otras personas de adquirir acciones en ellas, esto lo hacen con el propósito de aumentar su capital, entre otros factores.

2.2.2.2.5 Según su tamaño

2.2.2.2.5.1 Grandes empresas

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

2.2.2.2.5.2 Medianas empresas

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

2.2.2.2.5.3 Micro y pequeñas empresas

Por lo general son de propiedad individual, tiene sistemas artesanales, maquinaria y el equipo básicos y reducidos; no obstante, son entidades independientes que fueron creadas con el propósito de obtener rentabilidad pero que no sobresalen en

el sector al que pertenecen ya que sus ventas anuales no exceden un límite establecido y cuenta con un número tope de personal.

2.2.2.2.5.3.1 Teorías de las MYPE

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

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

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

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

2.2.2.2.5.3.1.1 Importancia de las Micro y pequeñas empresas

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

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

2.2.3 Teorías de los sectores productivos

2.2.3.1 Teorías de los sectores productivos

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

2.2.3.2 Clasificaciones de los sectores productivos

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

2.2.3.2.1 Sector primario

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

2.2.3.2.2 Sector secundario

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

2.2.3.2.3 Sector terciario

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

2.2.3.2.3.1 Teorías del sector servicios

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

2.2.3.2.3.2 Clasificación del sector servicios

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

2.2.3.2.3.2.1 Según quien los gestiona

a) Servicios públicos: Los gestiona el estado, los ayuntamientos, las comunidades autónomas, entre otras, para satisfacer las necesidades de la población y organizar el territorio, por lo que su finalidad es social y no económica.

b) Servicios privados: Son los que ofrecen las empresas particulares con el objetivo de tener un beneficio. Complementan a los servicios públicos.

2.2.3.2.3.2.2 Según la función que desempeña:

a) Sociales: Satisfacen determinadas necesidades de la sociedad: La educación, la sanidad.

b) Administrativos: Se ocupa de funciones diversas, como la gestión y tramitación de documentos públicos y privados.

c) Financieros: Los bancos y las cajas de ahorro se encargan de la realización de operaciones monetarias.

d) Culturales: Se ocupan de los aspectos relacionados con la cultura.

e) Personales: Incluyen los servicios que ofrecen los profesionales.

f) Comerciales: Incluyen las distintas formas de comercio.

g) Transporte: Se encargan de transportar personas y mercancías.

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

2.2.4 Descripción del caso de estudio

El Hostal Latino, con RUC 20532045895 se encuentra ubicado Av. Aviación Nro. 425 - A.H. Pueblo Libre en la ciudad de Chimbote y brinda el servicio de alojamiento. Se encuentra bajo la representación de la señora Nancy Lescano Chauca, quien actualmente es la gerente general. Inició sus actividades con un capital social de S/.5,000.00 y se constituyó como una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada el 01 de Agosto del 2011. El Hostal Latino, es un pequeño hostel, agradable y acogedor que ofrece un buen número de servicios a sus huéspedes para conseguir el mejor de los descansos posibles en esta ciudad, además es un inmejorable punto de partida para sus excursiones y visitas a esta hermosa zona peruana.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de control interno

Para Chacón (2002):

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia.

2.2.3 Definición de Micro y pequeña empresa

Según Correa (2015):

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

2.2.3 Definición de empresa de servicios

De acuerdo a la opinión de Ventura (2011):

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

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación será cualitativo, debido a que la investigación solo se limitará a especificar las cualidades fundamentales de la variable en las unidades de análisis.

3.2 Nivel de la investigación

El nivel de la investigación será descriptivo, porque la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes.

3.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación será: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Será no experimental porque la investigación se limitará a tomar la información porque el investigador (ra) se limitará a tomar la información tal como se encuentra en la realidad, sin hacer ninguna manipulación de dicha información. Será descriptiva porque la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será bibliográfica porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hará una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Será documental porque en la obtención de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisarán algunos documentos pertinentes. Finalmente, será de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizará una sola empresa o institución pertinente.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Dado de que la investigación será bibliográfica, documental y de caso; no habrá población.

3.4.2 Muestra

Dado de que la investigación será bibliográfica, documental y de caso; no habrá muestra.

3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	SI	NO
Control Interno	El control interno es una herramienta que permite usar eficientemente los recursos con los que dispone la empresa y prevenir y/o detectar a tiempo los posibles errores o fraudes que puedan afectar la situación económica y financiera de la misma; en efecto, permite lograr el cumplimiento de los	Ambiente de control	¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?		
			¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos?		
			¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?		
			¿La empresa promueve y recepciona los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?		
		Evaluación de riesgos	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?		
			¿La gerencia tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puede tener en el cumplimiento de los objetivos?		
			¿La gerencia ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?		

objetivos programados.		¿Ante la existencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
	Actividades de control	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?		
		¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?		
		¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo?		
		¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)?		
		Información y comunicación	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	
	¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?			

			¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?		
			¿Las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son registrados y analizados?		
		Supervisión y monitoreo	¿Existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?		
			¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?		
			¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?		
			¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de las funciones del personal?		

3.4 Técnicas e instrumentos

El plan de análisis consistió en revisar los aspectos más relevantes e importantes de los antecedentes las bases teóricas y el estudio de caso. Para el recojo de información se utilizó:

3.4.1 Técnica:

- Revisión bibliográfica
- Entrevista

3.4.2 Instrumentos

- Fichas bibliográficas
- Cuestionario

3.5 Plan de análisis

- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental.
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizó una entrevista aplicando un cuestionario al gerente del Hostal Latino de Chimbote.
- Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hizo un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

3.6 Matriz de consistencia

- Ver anexo 1.

3.7 Principios éticos

- No aplica.

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 servicios del Perú, 2017.

CUADRO 01:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTORES	RESULTADOS
Céspedes (2017)	Argumenta que las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuentan con un manual de control interno, ni con un manual de organización y funciones, esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa y pertinente para el cumplimiento de sus objetivos.
Mateo (2015)	Afirma que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia de las operaciones ya que a mayor control, menor error; en efecto, la información de actividades de control interno influye en la determinación de estrategias; por ello, toda empresa debe tener una apropiada estrategia empresarial, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir.
Porras (2016)	Señala que la falta de control interno influye en la gestión de las MYPE, pues se ha podido concluir que más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales

	<p>capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno, debido a que algunas de estas empresas son de origen familiar, lo que posibilita que puedan cometer actos ilícitos en perjuicio de la empresa.</p>
<p>Malpica (2013)</p>	<p>Señala en relación a los componentes del Control Interno: La mayoría de las empresas no desarrollan acciones enfocados a los factores del ambiente de control, de igual manera no elaboran un plan para la evaluación de riesgos. Por otro lado, revela que las actividades de control no se ejecutan en las etapas de gestión y no cuentan con adecuado suministro de información y no se realiza acciones de monitoreo.</p>
<p>Hurtado (2013)</p>	<p>Establece que los hoteles brindan una información fiable sobre las operaciones que se realizan diariamente. En efecto, si se aplica un sistema de control interno en los hoteles se va a establecer una mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades</p>
<p>Espinoza (2017)</p>	<p>Sostiene que el control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicio, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos.</p>

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

CUADRO 02:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

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

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS			
1	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?		X
2	¿La gerencia tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puede tener en el cumplimiento de los objetivos?	X	
3	¿La gerencia ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?	X	
4	¿Ante la existencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X	
5	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar sus documentos?	X	
6	¿La empresa difunde información acerca de los riesgos y concientiza al personal sobre las consecuencias que podría causar?	X	
TOTAL		5	1

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?		X
2	¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?	X	
3	¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?	X	
4	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?	X	
5	¿La empresa evalúa la calidad del servicio?	X	
6	¿La empresa cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N°29571 D.S. N°011-2011-PCM?	X	
7	¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo?	X	
8	¿Se evalúa permanentemente el desempeño del personal?	X	
9	¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)?	X	
10	¿Se entrega al cliente la documentación suficiente que sustente el uso del servicio (recibo, boleta, factura u otros)?	X	
TOTAL		9	1

N°	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
2	¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?	X	
3	¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?	X	
4	¿Las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son registrados y analizados?	X	
5	¿La gerencia recepciona las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares?	X	
TOTAL		5	

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

Fuente: Elaboración propia, en base a cuestionario aplicado.

4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

**CUADRO 03:
RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS O.E.1	RESULTADOS O.E.2	RESULTADOS
Ambiente de control	Las empresas prestadoras de servicios hospedajes cuentan con un manual de control interno, ni con un manual de organización y funciones, conlleva a que cuenten con orientación precisa y pertinente para realización efectiva de las diferentes actividades	El hostal no tiene cuenta de manual de organización y funciones que sirva de guía al personal, ni con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos.	SI COINCIDE

	<p>cumplimiento de sus objetivos. (Céspedes, 2017)</p>	
<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>El control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicios, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos. (Espinoza, 2017)</p>	<p>La empresa no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos.</p> <p>NO COINCIDE</p>
<p>Actividades de control</p>	<p>Las actividades de control interno repercuten en la</p>	<p>Las operaciones están debidamente respaldadas con</p> <p>SI COINCIDE</p>

eficiencia y eficacia documentación de
de las operaciones, soporte suficiente
a mayor control y pertinente,
menor error, en además se utilizan
efecto la instrumentos de
información de control para llevar
actividades de a cabo el registro
control interno si del ingreso y
influyen en la salida de efectivo.
determinación de
las estrategias.

(Mateo, 2015)

**Información y
comunicación**

Toda empresa de Se proporciona la
servicios debe tener información
una apropiada correcta al
comunicación entre personal que la
los trabajadores, de requiere, con el
esa manera se detalle suficiente
comunican tanto lo y de manera
positivo y negativo oportuna y están
que pueda ocurrir, establecidos
sirviendo de canales de
modelo y de no comunicación,
cometer los mismos que faciliten el

SI COINCIDE

errores; en efecto, si informe de se aplica un sistema acciones de control interno deshonestas o en los hoteles se va inapropiadas en el a establecer una área de trabajo. mayor información y comunicación entre los trabajadores y la gerencia, logrando así que se pueda incrementar y mejorar las utilidades (Mateo, 2015 y Hurtado, 2013)

Supervisión

La falta de control interno influye en la gestión de las MYPE del sector servicios pues más de la mitad de estas no cuentan con procedimientos profesionales

No existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan los procedimientos de

SI COINCIDE

capacitados para control interno
desempeñar las establecidos.
funciones
adecuadas, debido a
que son de origen
familiar y por esta
razón existe un alto
grado de confianza,
lo que posibilita que
estas personas
puedan cometer
actos ilícitos en
perjuicio de la
empresa; asimismo
en estas empresas
no se realizan
acciones de
monitoreo. (Porras,
2016 y Malpica
2013)

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

4.2 Análisis de Resultados

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

Céspedes (2017), Mateo (2015), Porras (2016), Hurtado (2013), Malpica (2013) y Espinoza (2017) sostienen que las empresas prestadoras de servicios no cuentan con un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos; por otro lado, señalan que al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; así también, afirman que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de las operaciones ya que a mayor control, menor error; asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores; por último, señalan que la falta de control interno influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas, pues más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno, debido a que son de origen familiar y esto posibilita que puedan cometer actos ilícitos en perjuicio y daño de la empresa.

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 6 preguntas realizadas al gerente del Hostal Latino de Chimbote, 2017, el 67 % de las respuestas son positivas y el 33 % de las respuestas son negativas, lo cual refleja que en la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal y tampoco con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al componente: Evaluación de riesgos

De las 6 preguntas realizadas al gerente del Hostal Latino de Chimbote, 2017, el 83% de las respuestas son positivas y el 17% de las respuestas son negativas, lo cual refleja que a la empresa de caso le falta contar con un plan para identificar y afrontar los riesgos que la puedan perjudicar.

Respecto al componente: Actividades de control

De las 10 preguntas realizadas al gerente del Hostal Latino de Chimbote, 2017, el 90% de las respuestas son positivas y el 10% de las respuestas son negativas, lo cual refleja que a la empresa de caso le falta contar con una estructura organizacional.

Respecto al componente: Información y Comunicación

De las 5 preguntas realizadas al gerente del Hostal Latino de Chimbote, 2017, el 100% de las respuestas son positivas, lo cual refleja que en la empresa de caso se está aplicando correctamente este componente, debido a que se proporciona información

al personal que la requiere, están establecidos los canales de comunicación, las quejas y reclamos de los usuarios son registrados y la gerencia recepciona las sugerencias de los trabajadores referentes a aumentar la calidad del servicio que brindan.

Respecto al componente: Supervisión y Monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente del Hostal Latino de Chimbote, 2017, el 80% de las respuestas son positivas, y el 20% de las respuestas son negativas, lo cual refleja que a la empresa de caso le falta contar con un profesional calificado que supervise que se cumplan las actividades de la empresa y de control interno.

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.

Respecto al componente: Ambiente de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal Latino de Chimbote, 2017 (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que Céspedes (2017) establece que las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuentan con un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos, y la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía al personal, ni con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al componente: Evaluación de Riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal Latino de Chimbote, 2017 (Resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que Espinoza (2017) establece que el control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicios, ya que mejora la eficiencia y eficacia de las operaciones y prevé y evalúa los riesgos; y la empresa de caso no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos que se puedan presentar.

Respecto al componente: Actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal Latino de Chimbote, 2017 (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que Mateo (2015) establece que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de las operaciones, a mayor control menor error; y en la empresa de caso las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente, además se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo.

Respecto al componente: Información y Comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal Latino de Chimbote, 2017 (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que Mateo (2015) y Hurtado (2013) establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores; y en la empresa de caso se proporciona la información correcta al personal que

la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna y están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo.

Respecto al componente: Supervisión y Monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal Latino de Chimbote, 2017 (Resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden ya que Porras (2016) y Malpica (2013) establecen que la falta de control interno influye en la gestión de las MYPES del sector servicios pues más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas, debido a que son de origen familiar y por esta razón existe un alto grado de confianza, lo que posibilita que estas personas puedan cometer actos ilícitos en perjuicio de la empresa; asimismo que no realizan acciones de monitoreo; y en la empresa de caso no existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan las actividades de la empresa y de control interno.

V. CONCLUSIONES

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Los autores citados afirman que las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú son las siguientes: Las empresas prestadoras de servicios de hospedajes no cuentan con un manual de organización y funciones y esto conlleva a que no cuenten con la orientación precisa para el cumplimiento de sus objetivos; por otro lado, señalan que al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que el control interno prevé y evalúa los riesgos que se puedan presentar; así también, afirman que las actividades de control interno repercuten en la eficiencia y eficacia de las operaciones ya que a mayor control, menor error; asimismo, establecen que toda empresa de servicios debe tener una apropiada comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo y de no cometer los mismos errores; por último, señalan que la falta de control interno influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas, pues más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno, debido a que son de origen familiar y esto posibilita que puedan cometer actos ilícitos en perjuicio de la empresa.

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio (Hostal Latino, 2017), se ha evidenciado que la empresa no le está dando la debida importancia al componente de ambiente de control ya que no cuenta con un manual de organización y funciones,

ni con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos; así también se ha evidenciado que si se aplican los demás componentes, como la evaluación de riesgos, actividades de control y supervisión y monitoreo, pero aún le falta corregir algunas deficiencias para que puedan ser aplicados al 100% en mejora de la empresa; no obstante, se está aplicando correctamente el componente de información y comunicación, debido a que en este componente los resultados encontrados han sido positivos en su totalidad.

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente ambiente de control si coincide con el autor, ya que la empresa de caso no cuenta con un manual de organización y funciones ni con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos; el componente evaluación de riesgos no coincide debido a que la empresa no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos que se puedan presentar; el componente actividades de control si coincide pues en la empresa las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente; el componente información y comunicación si coincide ya que en la empresa se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, y finalmente el componente supervisión y monitoreo si coincide debido a que en la empresa no existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan las actividades de control.

5.4 Conclusión general

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

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

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas

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

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

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

Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del Control Interno*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

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

COSO (2013). *Control Interno – Marco Integrado*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

- Cuellar, G. (2003). *Objetivos del control interno*. Recuperado de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- Duda, J. (2011). *Importancia del control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES*. Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú.
- Espinoza, R. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa PETROMOVIL S.A.C. de Chimbote, 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Flores, Y. e Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.
- Furlong, M. (S/F). *Cuáles son los tipos de controles internos*. Recuperado de http://www.ehowenespanol.com/cuales-son-tipos-controles-internos-info_316775/
- García, A. & Taboada, E. (2012). Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nootboom. *Economía: Teórica y práctica*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281125196001>
- Garrido, L. (2017). *Diseño y evaluación de control interno*. Recuperado de <http://www.garridolicon.com/disen-y-evaluacion-de-control-interno/>
- Gómez, G. (2001, 11 de Mayo). *Control Interno en la Organización Empresarial* [Web log post]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Gonzales, C. (2011). El proceso contable de la empresa. El control interno (III): Fases del proceso. *Economía y empresa*. Recuperado de <http://queaprendemoshoy.com/el-proceso-contable-de-la-empresa-el-control-interno-iii-fases-del-proceso/>

Gonzales, E. y Almeida, M. (2008). La auditoría interna y su papel en el control interno actual de nuestro país. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos64/auditoria-interna-papel-control-interno/auditoria-interna-papel-control-interno2.shtml>

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

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

Malpica, M. (2013). *Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz – Caraz, 2012*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huaraz, Perú.

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

Mateo, I. (2015). *Caracterización del Control Interno en el Perú y su Incidencia en la Gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente*

de Cañete 2014. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú.

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

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

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

Porras, M. (2016). *Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: Caso ENCOAS SAC*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.

Posso, J. & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.

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

Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. Recuperado de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno>

- Romero, J. (2012, 31 de Agosto). *El control interno y sus 5 componentes según COSO* [web log post]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Romero, J., Toledo, Y. & Ocampo, V. (2014). El sector servicios: Revisión de los aportes para su teorización y estudio. *TECSISTECALT*, 6(16). Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/tecsistecat/n16/sector-servicios.html>
- Ruiz, G. (2015). COSO Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. *Deloitte*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Samaniego, C. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el Distrito de Chaclacayo*. Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- San Miguel, F., Valencia, L., Erazo, W. y Ospina, Y. (2015). Diseño de un sistema de control interno para el departamento contable de la empresa Gamatelo S.A, basado en la metodología “Coso”. *Colección académica de ciencias estratégicas*, 2(1), 51-55.
- Sectores económicos. (2016, 24 de Mayo). *La clasificación de los servicios* [Web log post]. Recuperado de <http://elsectorterciario.blogspot.pe/2011/02/la-clasificacion-de-los-servicios.html>
- Thompson, I. (2006). *Tipos de empresa*. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>

Vásquez, J. (2013, 24 de Setiembre). *Importancia de las MYPES en el Perú* [Web log post]. Recuperado de <http://pymesperuana.blogspot.pe/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>

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

6.2 Anexos

6.2.1 Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.	<p>1. Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.</p> <p>2. Describir las características del control interno del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del “Hostal Latino” de Chimbote, 2017.</p>	Control Interno	<p>Diseño: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica.</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

6.2.2 Modelo de ficha bibliográfica

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

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____

Y SUBTÍTULO: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO _____

_____ 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: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

6.2.3 Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del Hostal Latino de Chimbote, 2017; para el desarrollo del trabajo de investigación denominado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso Hostal Latino - Chimbote, 2017.”

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

DATOS DEL ENCUESTADO

Nombre: _____

Edad: _____ **Sexo:** Masculino () Femenino ()

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

Cargo en la empresa: _____

¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Si () No ()

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?

Si () No ()

2. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos?

Si () No ()

3. ¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?

Si () No ()

4. ¿La gerencia resuelve en forma oportuna, los inconvenientes relacionados al personal, usuarios y proveedores?

Si () No ()

5. ¿La empresa promueve y recepciona los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?

Si () No ()

6. ¿La empresa incentiva y difunde temas de control interno mediante recomendaciones verbales, afiches u otro medio a fin de promover el desarrollo transparente de las actividades?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

7. ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?

Si () No ()

8. ¿La gerencia tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puede tener en el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

9. ¿La gerencia ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?

Si () No ()

10. ¿Ante la existencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?

Si () No ()

11. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar sus documentos?

Si () No ()

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

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

13. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?

Si () No ()

14. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?

Si () No ()

15. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal?

Si () No ()

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

Si () No ()

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

Si () No ()

18. ¿La empresa evalúa la calidad del servicio?

Si () No ()

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

Si () No ()

20. ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo?

Si () No ()

21. ¿Se evalúa permanentemente el desempeño del personal?

Si () No ()

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

Si () No ()

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

Si ()

No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()

27. ¿Las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son registrados y analizados?

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

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

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()

31. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()

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

Si ()

No ()