

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI  
S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

MELENDEZ CERVANTES, ZOILA TRINIDAD

ORCID ID: 0000-0002-8653-9589

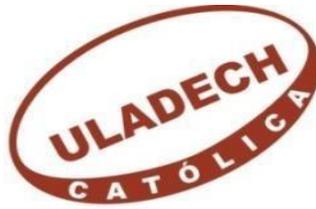
ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE - PERÚ

2020



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI  
S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

MELENDEZ CERVANTES, ZOILA TRINIDAD

ORCID ID: 0000-0002-8653-9589

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE - PERÚ

2020

## **Equipo de Trabajo**

### **Autora:**

Meléndez Cervantes, Zoila Trinidad

ORCID ID: 0000-0002-8653-9589

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

### **Asesora:**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

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

## **Jurados de Investigación**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

## Hoja Firma del Jurado y Asesor

---

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando  
Presidente

---

Mgtr. Ortiz González, Luis  
Miembro

---

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemi  
Miembro

---

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel  
Asesora

## **Agradecimiento**

A Dios y a mis padres, que mi guía en mi constante lucha para avanzar en mi carrera y en la vida y Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

## **Dedicatoria**

A DIOS, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado vida, salud y darme lo necesario para seguir adelante logrando mis objetivos, además de su infinita bondad.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico N° 01: Los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, asimismo las empresas son vulnerable por la falta de valores, responsabilidades. Respecto al Objetivo específico N° 02: se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización. Respecto al Objetivo específico N° 03: se puede observar que en todos los componentes del control interno comparados si coinciden; por lo tanto, se concluye que los antecedentes mencionados no cuentan con un sistema de control interno al igual que la empresa. Conclusión general: se propone elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

Palabras clave: control interno, micro y pequeñas Empresas, servicios

## **Abstract**

The present research work had the general objective of: Identifying the opportunities of Internal Control that improve the possibilities of national micro and small companies and the Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. - Villa Rica-Oxapampa, 2019. The research was descriptive - bibliographic - documentary and case, for the collection of information the bibliographic review technique was used and the interview the instrument was bibliographic records and the questionnaire; obtaining the following results: Regarding specific objective N ° 01: The national, regional and local authors reviewed in most of them do not have an internal control system, also companies are vulnerable due to the lack of values and responsibilities. Regarding specific objective N ° 02: it has been shown that the company does not have an internal control system, which generates deficiencies in the activities since it does not have a code of ethics, it does not have an organization manual. Regarding the specific Objective N ° 03: it can be seen that in all the components of the internal control compared, they coincide; therefore, it is concluded that the aforementioned background does not have an internal control system like the company. General conclusion: it is proposed to prepare a SWOT analysis (strengths, opportunities, weaknesses and threats) by means of which the internal and external factors that influence the development of the company's activities are identified.

Keywords: internal control, micro and small companies, services

## Contenido

Caratula	
Contracarátula.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Hoja del Jurado Evaluador.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de Cuadros.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	17
2.1.ANTECEDENTES.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales.....	19
2.1.3. Regionales.....	31
2.1.4. Locales.....	31
2.2.BASES TEORICAS.....	31
2.2.1. Teorías Del Control Interno.....	31
2.2.2. Teorías de las empresas.....	43
2.2.3. Teorías de las micro y pequeñas empresas.....	48
2.2.4. Teoria del Sector de servicios.....	50
2.2.5. Teorías de los sectores productivos.....	51
2.3.Marco Conceptual .....	52
III. HIPOTESIS.....	54
IV. METODOLOGIA .....	54
4.1.Diseño de la investigación.....	54
4.2.Población y muestra .....	55
4.3.Definición y operacionalización de variables.....	55
4.4.Técnicas e instrumentos .....	55

4.4.1. Técnicas.....	55
4.4.2. Instrumentos.....	56
4.5. Plan de Análisis .....	56
4.6. Matriz de consistencia .....	56
4.7. Principios éticos.....	56
V.    RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	58
5.1. Resultados .....	58
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	58
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	62
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	66
5.2. Análisis de resultados .....	70
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	70
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	70
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	72
VI.    CONCLUSIONES.....	74
6.1. Respecto al objetivo específico 1.....	74
6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	74
6.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	75
6.4. Conclusión General.....	75
VII.   ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	77
7.1. Referencias bibliográficas .....	77
7.2. Anexos .....	83
7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia .....	83
7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	84
7.2.3. Anexo 03: Cuestionario.....	85

## Índice de los cuadros

CUADRO N° 01.....	58
CUADRO N° 02.....	62
CUADRO N° 03.....	66

## I. Introducción

El control interno es el proceso para salvaguardar los recursos de la entidad y cumplir con los objetivos de eficacia y eficiencia. Las herramientas de aplicación de los modelos COSO y COCO permiten rendir cuentas de su gestión a los administradores, en la medida en que demuestran el aprovechamiento máximo de los recursos disponibles y previenen su desperdicio y uso inadecuado o ilícito. El modelo COSO, tanto con el concepto de control que propone, como con la estructura de control que describe, impulsa una nueva cultura administrativa en todo tipo de organizaciones y ha servido de plataforma para diversas definiciones y modelos de control a nivel internacional. En esencia, todos los modelos hasta ahora conocidos persiguen los mismos propósitos y las diferentes definiciones, aunque no son idénticas, muestran una marcada similitud. El modelo canadiense COCO se deriva de una profunda revisión llevada a cabo por el Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO, con el fin de presentar un modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del COSO. Fue publicado tres años más tarde que COSO y se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización. El cambio significativo que propone radica en que facilita un marco de referencia a través de 20 criterios generales, que el personal de toda entidad puede usar para diseñarlo, desarrollarlo, modificarlo o evaluarlo, en lugar de conceptualizar el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados **(Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega & Pérez, 2018)**.

En América Latina en el país de Ecuador el control interno en cada una de las Empresas se identifica con la gran asociación metódica que la parte gerencial crea en las estrategias que aplica día a día dentro de la organización, con el único punto de mantener lejos los riesgos de fraude que dentro de las empresas hay trucos y errores relacionados con el dinero. Las razones para el control interno son fundamentalmente en el impedimento, preventivo y, por último, remedial. Es por ello que el Control Interno es un dispositivo principal para el mejor funcionamiento posible de un elemento, ya que puede disminuir completamente el nivel de riesgos a los que las organizaciones son expuestas. La razón del sistema de control interno es disminuir el nivel de extorsión y robo de activos en organizaciones que, debido a la ausencia de control en sus operaciones, esto puede superarse aplicando una serie de propuestas que se suman a mejorar y perfeccionar sus ejercicios operativos y contables **(Camacho, Gil & Paredes, 2017)**

El control interno a nivel internacional no es tan estable como era ayer y lo será menos mañana. En razón que las estrategias para enfrentar los riesgos empresariales como puede ser evaluar, mitigar, eliminar o también convivir con el riesgo a través de instituciones mundiales hoy en día evalúan el funcionamiento de control interno en el mundo en las entidades públicas y privadas y especialmente en las micro y pequeñas empresas por ser un modelo empresarial de mayor auge en el mundo ha formulado informes de COSO I (1992), II (2004), III (2013) y administración de riesgos relacionadas con el COSO II se actualiza en el año 2017. En consecuencia, conducir un negocio pequeño desde el punto de vista administrativo y contable en el futuro se convierte de manera pertinente y ágil en la aplicación, organización,

ejecución, dirección y control de manera eficaz las actividades de operación, actividades de información financiera y las actividades de cumplimiento. En cambio, las micro y pequeñas empresas que no implementan sus normas de control interno y solo pretenden sobrevivir en un negocio pequeño, no solo es necesario el trabajo extraordinario sino también hacerlo de manera inteligente. Para lograr triunfar deberán continuamente revisar la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios, desafíos y retos adaptando los planes de acuerdo a los cambios que se vienen generando en el mundo empresarial **(Meléndez, 2016)**

En el Perú el control interno dentro de las MYPES es de mucha importancia, tanto en la conducción de las empresas como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente **(Rivera, 2015)**

La Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. objeto de estudio en el presente informe de tesis, se encuentra inmerso en el sector servicios con RUC: 20541508229, Régimen tributario: Mype Tributario, Domicilio Fiscal: AV. CAPITAN SOTO NRO. 346 (20 MT MARCOS CANEPA-COSTADO SAN BUSAN) PASCO - OXAPAMPA - VILLA RICA. Actividad económica principal: CIUU: 8423- Actividades de Mantenimiento de orden Público y de Seguridad. Con su Gerente

General: HUAMÁN NAVARRO ALFONSO, DNI N° 04352341. **Visión:** Ser la mejor empresa de servicios en la región, en seguridad contribuyendo al desarrollo profesional de nuestros colaboradores por medio del trabajo en equipo. **Misión:** Somos una empresa líder en el mercado, orientada a ofrecer el mejor servicios de calidad.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

**¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019?** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019.**

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

1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019.
3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019

La realización del presente trabajo de investigación se justifica porque se fundamenta al tema de estudios, en nuestro caso este se orientó a identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019.

A nivel institucional, la universidad requiere acreditar que ofrece un buen servicio educativo de calidad en todas sus escuelas profesionales, para ello el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación de la Calidad Educativa SINEACE, a través de su órgano operador el consejo de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior Universitaria CONEAU ha aprobado un nuevo modelo de gestión sustentado en un conjunto de estándares, razón por la cual la universidad requiere contar con directivos que tengan las habilidades necesarias para el logro de tales objetivos.

Asimismo; la investigación se justifica porque servirá como antecedente para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad en otros ámbitos geográficos.

Finalmente, el presente trabajo también se justifica por cuanto a nivel personal contribuirá en mi titulación como contador público.

De la misma manera, se aplicó como metodología de estudio la investigación descriptiva, bibliográfica, documental y de caso.

Como resultado, los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, asimismo las empresas son vulnerable por la falta de valores, responsabilidades, asimismo no puede analizar los riesgos y por ende no puede lograr sus objetivos.

En conclusión, se propone elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

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

**Gómez, Pérez, & Ramírez (2017)** en su trabajo de investigación titulado: *Guía de mejores prácticas de control interno en las microempresas, Medellín - Colombia*. Se planteó como objetivo general determinar en qué medida se encuentra el control interno en las microempresas, con respecto a la aplicación de la normatividad existente en el país y que permita diseñar una guía de aplicación de las normas de control interno. Esta investigación se realizó bajo la metodología de análisis cualitativo acerca del control interno en las pymes. Llegando a la siguiente conclusión: se evidenció la falta de un adecuado sistema de control

interno en las microempresas por la falta de asesoramiento y desconocimiento de los beneficios que les podría traer a los dueños; además, el compromiso de ejercer un control interno adecuado no solo es de los administradores de las microempresas, sino también de todos los trabajadores dentro de ella, para así evitar la aparición de riesgos que puedan afectar el giro ordinario dentro de la empresa.

**Alvarado & Perfetti (2017)** en su tesis titulada: *Propuesta de un sistema de control interno simplificados, basado en el estándar internacional COSO para una pequeña empresa*. Caso de aplicación empresa Suelas Javier Hernández SAS – SUJHER de Bogotá –Colombia. La metodología fue cualitativa – bibliográfica; cuyo objetivo general fue: Diagnosticar el estado del control interno de la pequeña empresa SUJHER y proponer los requisitos mínimos que debería tener en cuenta, como herramienta que le permita mejorar la toma de decisiones, basado en lineamientos del estándar internacional COSO ; usando la metodología de investigación descriptiva – documental y bibliográfica; la técnica fue; investigación bibliográfica e investigación documental, llegando al siguiente resultado: Según la evaluación del control interno realizada a la pequeña empresa SUJHER evidencia que actualmente el control interno de la empresa es eficaz, pero no efectivo, esto viene acompañado frente a la falta de formalización y documentación de controles existentes. Es por ello que se sugiere reforzar cada uno de los componentes del control interno con el fin de mejorar los puntos débiles que presenta la empresa y ayude al desarrollo y crecimiento de la misma.

### 2.1.2. Nacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la Provincia de Pasco; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables.

**Abanto (2017)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Inversiones & Servicios D'Carlo E.I.R.L. - Chimbote, 2017*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones & Servicios D 'Carlo EIRL de Chimbote, 2017. Conclusiones: Del cuestionario realizado al titular - gerente de la empresa en estudio (Inversiones & Servicios D 'Carlo EIRL, 2017), se ha evidenciado que la empresa no le está brindando la importancia necesaria al componente de ambiente de control ya que no cuenta con un manual de organización y funciones, ni tiene un plan estratégico y operativo para cumplir con sus objetivos, así también al componente de supervisión y monitoreo debido a que no existe un profesional competente y específico que supervise que se lleven a cabo las actividades de la empresa y de control interno; no obstante, el componente de información y comunicación si funciona correctamente ya que los resultados encontrados en base al cuestionario realizado han sido positivos en su

totalidad. 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 la empresa Inversiones & Servicios D 'Carlo EIRL, no cuenta con un sistema de control interno; asimismo, se ha identificado que gran parte de los componentes de control interno no funcionan adecuadamente, pues los resultados encontrados no fueron favorables en su totalidad; por esta razón, se recomienda que se implemente un sistema de control interno para que de esa manera se puedan corregir las deficiencias encontradas y en efecto, se pueda tener mejores resultados en cuanto al cumplimiento de sus objetivos y a su crecimiento como empresa.

**Pacahuala (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los

instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018. Conclusiones: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., se aprecia que dicha empresa, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Además se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa. La empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., realiza un trabajo de control interno de manera empírica sin embargo le ha sido favorable en el desarrollo de sus actividades porque cuenta con más fortalezas que debilidades. Se sugiere a la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el

uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados.

**López (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa OB Ingenieros Contratistas S.R.L. - Chimbote, 2016*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa OB Ingenieros contratistas S.R.L. de Chimbote, 2016. Conclusiones: Luego de aplicar el cuestionario al gerente general de la empresa del caso de estudio, se estableció que la empresa estudiada tiene las siguientes características respecto al control interno: En la empresa OB ingenieros contratistas S.R.L., se ha demostrado que en la actualidad no cuenta con un sistema de control interno implementado, pero se puede rescatar que cuenta con un control elaborado de manera práctica; por lo que ha realizado directamente algunos procedimientos del control interno, pero de una manera informal, es por ello que, muestra insuficiencias en el componente del ambiente de control y supervisión, así como también en el desarrollo de sus actividades diarias. De la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2, se puede apreciar que la empresa OB ingenieros contratistas S.R.L., debe de mejorar su proceso de ambiente de control y supervisión, así como también el desarrollo de sus labores, con el cual se pueda mejorar la organización

del control interno de una manera formal.

**Neyra (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y de la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018- Conclusiones: Del cuestionario realizado al gerente de la empresa, se realizaron 20 preguntas, se llegó a describir que las características del control interno están establecidas, la cual ayuda a cumplir sus objetivos, en cuanto al ambiente de control, la evaluación de riesgos y así como también de contar con una buena información y comunicación. La cual esto percute el buen funcionamiento de la empresa. Se concluye que todas las empresas deben tener la implementación del control interno, para que así las gestiones administrativas sean sumamente eficiente y eficaces, en el sector comercio por ejemplo vemos que tiene un alto índice de clientes por lo tanto es importante contar con el control interno para de esta manera sus empresas surjan dentro del mercado, en otras palabras esto servirá para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno. Como aporte personal puedo recomendar al propietario de la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C con respecto a la administración de la empresa, que la

empresa debe tener un manual de instrucciones, funciones y reglamentos las cuales describan los requisitos cada de una de las áreas, también se le recomienda que la empresa que si no cuenta con un personal con amplia experiencia pues la única manera que tenga amplia experiencia y de servicio es capacitándolos, eso ayudará a que el personal se fortalezcan.

**Padilla (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno en las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú: Caso empresa Contratistas Jhumax E.I.R.L. - Sihuas, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa Contratistas Jhumax E.I.R.L.. Sihuas, 2018. Conclusiones: El gerente o empresario principalmente es el responsable de planear el tiempo y el recursos financiero, y delega a sus empleados (supervisor) la ejecución de las ideas del dueño del negocio, esto es muy común de las PYMES. Pero se le debe dar seguimiento y en ocasiones el factor tiempo y el no darle seguimiento a proyectos hacen que la coordinación resulte muy poco exitosa, hoy en día el apoyo de las tecnologías de la información hacen que el trabajo se realice de forma más rápido con una buena inducción se lograra en menos tiempo lograr las metas. Así como también los canales de comunicaciones entre dueño de negocio y empleados debe ser clara sin importar tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, este tipo de empresa permite diseñar estrategias de prevención y de detección que

permitirán encontrar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que información sea veraz y se puedan tomar decisiones. El control interno es un factor clave para lograr un adecuado manejo corporativo del negocio, pues proporciona la seguridad respecto al logro de los objetivos y metas trazadas dentro del marco de la eficiencia, eficacia y economía; éstos se constituyen como los tres pilares que sostienen y resguardan los recursos y bienes de la empresa.

**Alvarado (2017)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú Caso: Empresa de Reparación y Mantenimiento de Equipos de Cómputo JBM E.I.R.L. - Chimbote, 2017*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de reparación y mantenimiento de equipos de cómputo JBM EIRL. de Chimbote, 2017. Conclusiones: A partir de la entrevista a profundidad realizada al gerente de la empresa de reparación y mantenimiento de equipos de cómputo JBM EIRL. De Chimbote del caso de estudio, de las 32 preguntas efectuadas sobre los componentes de control interno, 17 (53%) fueron SI y 15 (47%) fueron NO, estos resultados evidencian que la empresa aplica los componentes del control interno pero no están bien definidos ni consolidados debido a que están basados en una habitual práctica y constante observación del titular gerente en cuanto al manejo y dirección de la empresa en la búsqueda del logro de sus metas y objetivos, no

obstante se presentan debilidades en el componente ambiente de control a pesar de reconocer y promover los aportes del personal la integración y el buen clima laboral que mejoran el desarrollo de las actividades en favor de la empresa; facilita la comunicación fluida tanto interna como externa, permite la identificación y evaluación de los riesgos relacionados a la empresa para la toma de acciones correctivas correspondientes. Sin embargo la empresa no cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres o reuniones; no demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, conforme a los objetivos de la organización; la dirección de la empresa no proporciona el apoyo logístico y de personal para un adecuado desarrollo de las labores de control; no cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de los cargos existentes en la misma; la empresa no ha desarrollado un plan de actividades de identificación.

**Palmadera (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa Cisesa Construcciones S.A.C. - Chimbote, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas de servicios del Perú y de la Empresa Cisesa Construcciones S.A.C. Chimbote, 2018. Conclusiones: Del cuestionario aplicado a la empresa Cisesa Construcciones S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa carece de implementación del control interno, por irregularidad de su

uso, en sus operaciones y actividades. Debido a la falta de implementación de control interno en la empresa las actividades que realizan carecen de una adecuada supervisión y monitoreo constante. Así mismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son tan favorables; lo cual implica que las metas y objetivos estén expuestas al riesgo y convierte a la empresa menos confiable con problemas de organización. Por lo tanto, requiere de una implementación de control interno que asegure el buen desarrollo de las actividades y funciones establecidas formalmente y caminar hacia la consecución de una misma visión, misión y objetivos planteados con toma de decisiones pertinentes para el crecimiento de la empresa. Por lo tanto, se sugiere que la empresa Cisesa Construcciones S.A.C. aplique de manera correcta los componentes del control interno lo cual será de utilidad para proteger bienes y recursos de la empresa. De la revisión de la literatura pertinente y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se concluye que la mayoría de los autores sólo se limitan a describir y conceptualizar teóricamente, no han demostrado estadísticamente la influencia de control interno en las empresas de servicios del Perú; con respecto a los componentes del control interno los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso de investigación coinciden que no están aplicando correctamente el control interno en la empresa Cisesa Construcciones S.A.C. al no contar con un control interno implementado afecta gestión de la empresa y sus objetivos en general.

**Silva (2019)** en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Multiservicios y*

*Transportes Alhely E.I.R.L. de Huamanga, 2019.* La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa del sector servicios del Perú y de Multiservicios y Transportes ALHELY E.I.R.L. de Huamanga, 2019. Conclusiones: Culminada la presente investigación se ha podido identificar que la empresa no dispone de un Sistema de Control Interno para ningún área de la empresa, no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costos de operación y errores en la operatividad de la, así mismo no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Un sistema de control interno permite proteger los recursos materiales tangibles e intangibles de una organización como son los activos y cuentas bancarias, los cuales son de suma importancia para el desarrollo de las actividades organizacionales dependiendo de su giro. Que una empresa posea un sistema de control interno no garantiza el logro de sus metas y objetivos organizacionales pues esta constituye una herramienta inerte, es decir, que por sí sola no logrará su objetivo; sino que, el recurso humano de cada organización es quienes ejecutan dicho sistema, para lo cual requiere compromiso con la entidad para que los objetivos de ella sean los mismos que persiguen los colaboradores.

**Matos (2017)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C. de Chimbote, 2017. Conclusiones: Los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017 de manera precisa que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a la conclusión de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene un gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa. Se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de transportes. Así mismo esto servirá para que las empresas de transportes se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado. Como aporte personal puedo recomendar al propietario de la empresa de transportes con respecto a la administración que debe tener en cuenta un sistema de control interno implementado en cada uno de sus áreas organizadas, ya que esto le

ayudara a reducir los niveles de riesgos y tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, permitiéndole alcanzar sus objetivos y brindando seguridad razonable.

**Crispin (2018)** en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Hotel El Mirador Servicios Turísticos E.I.R.L. – Pomabamba, 2018*. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hotel El Mirador Servicios Turísticos E.I.R.L. – Pomabamba, 2018. Conclusiones: Del cuestionario aplicado al titular Gerente del Hotel El Mirador Servicios Turísticos E.I.R.L., 2018, la empresa no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, por lo cual se observa que aplica un control interno empírico, no formal; es decir, aplica medidas de control interno pero no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación formal requerida, como es el caso de la elaboración del Manual de Organización y funciones; por esta razón se evidencia que algunos de los componentes presentan mayor deficiencia y debilidad; como por ejemplo el componente evaluación de riesgos y el componente supervisión y monitoreo; seguido del ambiente de control, actividades de control e información y comunicación. Toda empresa de servicios debe tener implementado el sistema de control interno para el desarrollo de sus

operaciones con efectividad y eficiencia, siendo el control interno una importante herramienta de gestión que influye en el buen desarrollo de las actividades, debido a que involucra diferentes áreas, persiguiendo objetivos claros y pertinentes; además, busca otorgar seguridad y transparencia de la información financiera y por último se enfoca en impulsar el cumplimiento de las políticas empresariales.

### **2.1.3. Regionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de Oxapampa, menos en la ciudad de Villa Rica, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis. Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

### **2.1.4. Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de la ciudad de Villa Rica; sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis. Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

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

**De Prado (2018)** manifiesta que, de acuerdo al informe COSO, el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una

entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable al logro de los objetivos dentro de las siguientes categorías.

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

**Contraloría General de la Republica (2015)** señala que, el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Asimismo, el control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia, tratando de cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos estén bien administrados, evitando así que ocurran robos, desfalcos, dando una seguridad razonable de que se utilicen estos recursos de manera eficiente para la correcta toma de decisiones.

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

Los componentes del Control Interno pueden ser, aquel conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad, para operar la estructura del control interno se requiere de los siguientes componentes:

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

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Entre los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los

valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, por otro lado, es la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades, organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados. Es por ello que, el ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan **(Pérez, 2015)**.

### **Evaluación de riesgo.**

Las empresas, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Es por ello que la evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos. Es importante que la empresa deba conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, para así establecer mecanismos, identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar y/o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados **(Pérez, 2015)**.

### **Actividades de control.**

Las actividades de control son aquellas políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Además, permite que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Es por eso que deben establecerse y ajustarse a las políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las

acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos. Las actividades de control existen a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como, aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones **(Pérez, 2015)**.

### **Información y Comunicación.**

Es el proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la empresa. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos **(Calle, 2018)**.

Es por tal manera que se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada **(Pérez, 2015)**.

### **Supervisión o Monitoreo**

Este componente del control interno es importante para la empresa ya que ayuda a detectar fallas o irregularidades que se estén presentando, además permite verificar que los sistemas de control interno estén funcionando adecuadamente **(Calle, 2018)**.

Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la empresa pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo (**Pérez, 2015**).

### **Clasificación**

Según **Moreno (2015)** manifiesta que el control interno se clasifica en:

a) Control interno administrativo: Son aquellos métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia.

Los objetivos fundamentales son:

- Promoción de eficiencia en la operación de la empresa.
- Que la ejecución de las operaciones se adhiera a las políticas establecidas por la administración de la empresa.

b) Control interno contable: Son también métodos, medidas y procedimientos pero que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad. Comprende aquella parte del control interno que influye directa o indirectamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables.

Las finalidades asignadas tradicionalmente al control interno contable son:

- La custodia de los activos o elementos patrimoniales.
- Salvaguardar los datos y registros contables, para que las cuentas anuales, que se elaboren a partir de los mismos sean efectivamente representativos constituyan una imagen fiel de la realidad económica financiera de la empresa.
- Obtención de información financiera veraz, confiable y oportuna.

### **Características del control interno.**

Según (Moreno, 2015), sostiene que:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces; es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna

### **Importancia del control interno.**

La importancia de tener un buen sistema control interno en las empresas, se ha

incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por otra parte, el tamaño de la empresa no es un factor que delimitara la importancia del control interno ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta. El contar con un Control Interno adecuado en cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad (**Frías, 2016**).

### **Elementos del control interno**

**Moreno (2015)** aduce que, toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar la aplicación del Control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la

ejecución de los procesos.

- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos
- Dirección y administración del personal conforme a un sistema de méritos y sanciones.

### **Objetivos del control interno.**

**Moreno (2015)** aduce que, el Control interno no es más que un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- a) Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b) Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- c) Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- e) Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- f) Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- g) Garantizar que el sistema de control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- h) Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos

adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

### **Principios del control interno**

(Meléndez, 2016) establece que, el ejercicio del control interno implica la implementación de los siguientes principios:

- Igualdad: Consiste en que el sistema de control interno debe velar que las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia todo el ámbito de la estructura.
- Moralidad: Se refiere a que todas las operaciones deben realizarse no solo acatando las normas aplicables a la organización, sino también a los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
- Eficiencia: Vigila la igualdad de condición en cuanto a calidad y oportunidad para la provisión de bienes y/o servicios a un mínimo costo, con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos disponibles.
- Celeridad: Consiste en que el principal aspecto sujeto a contar debe ser la capacidad de respuesta oportuna.
- Imparcialidad de costo ambiental: Consiste en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización.
- Valoración del costo ambiental: Consiste en la reducción al mínimo del impacto ambiental negativa, debe ser factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias.

### **Informe COSO.**

El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control, desde su publicación original en 1992, se ha convertido en un estándar de referencia, el 14 de mayo de

2013, se publicó una versión actualizada el Marco Integrado 2013.

El Informe COSO, tiene los siguientes objetivos:

- Establecer una definición común de control interno que responda a las necesidades de las distintas partes.
- Facilitar un modelo en base al cual las empresas y otras entidades, cualquiera sea su tamaño y naturaleza, puedan evaluar sus sistemas de control interno **(Ballesteros, 2014)**.

### **COSO I**

En 1992 la comisión publicó el primer informe Internal Control - Integrated Framework denominado COSO I con el objeto de ayudar a las entidades a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus sistemas de control interno y generando una definición común de control interno.

Según COSO el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos **(Asociación española para la calidad, 2019)**.

### **COSO II**

La organización COSO para el año 2004 mostro más relevancia posterior a los acontecimientos sucedidos por Enron, WorldCom y otras empresas en los Estados Unidos, a partir de los años 2001 y 2002, se publicó el Enterprise Risk Management - Integrated Framework (Marco integrado de Gestión de Riesgos) o conocido como COSO II o COSO-ERM, vino a dar un nuevo enfoque a las prácticas del concepto de Control Interno e introduciendo la importancia de una

gestión de riesgos adecuada, haciendo que todos los niveles de la organización se involucre (**Asociación española para la calidad, 2019**).

### **COSO III**

Para el mes mayo del 2013 se publicó la tercera versión COSO III. Las novedades que introdujo este Marco Integrado de Gestión de Riesgos fueron:

- Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos.
- Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos
- Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación (**Asociación española para la calidad, 2019**).

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

La **Contraloría General de la Republica (2015)** establece que, se deben cumplir con las siguientes fases:

- **Planificación:** En esta fase se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Además, comprende las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la Contraloría General de la Republica, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.
- **Ejecución:** Aquí comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control

necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

- **Evaluación:** En esta fase comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

Limitaciones del control interno.

El Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las operaciones de la entidad y apoyar a la toma de decisiones de una manera informada, ayudando con el logro consecutivo de sus objetivos. Sin embargo, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable, no absoluta del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno (**Contraloría General de la Republica, 2015**).

Algunas de estas limitaciones son:

- Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo-beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

### **2.2.2. Teorías de las empresas**

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman.

Asimismo la empresa se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo (**Raffino, 2019**).

#### **Objetivos de las empresas.**

**Ortiz (2014)** señala que, los objetivos de las empresas son los siguientes:

- Proporcionar buenos productos o servicios.
- Estar adelante de la competencia.
- Crecer.
- Aumentar las utilidades incrementando ventas y disminuyendo los costos.
- Proporcionar bienestar y desarrollo a los empleados.
- Mantener operaciones y estructura organizacional satisfactorias.
- Ser ciudadano empresarial socialmente responsable.
- Desarrollar el comercio internacional.

#### **Recursos de la empresa.**

**(Ortiz, 2014)** manifiesta que, para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es

necesario que cuente con una serie de elementos, recursos o insumos que conjugados armónicamente contribuyen a su funcionamiento adecuado, dichos recursos son:

**a. Recursos materiales:** Son los bienes tangibles con que cuenta la empresa para poder ofrecer sus servicios, tales como:

- Instalaciones: edificios, maquinaria, equipo, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, etc.
- Materia prima: materias auxiliares que forman parte del producto, productos en proceso, productos terminados, etc.

**b. Recursos técnicos:** Son aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

Pueden ser:

- Sistemas de producción, de ventas, de finanzas, administrativos, etc.

**c. Recursos humanos:** Estos recursos son indispensables para cualquier grupo social; ya que de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos. Los Recursos Humanos poseen las siguientes características:

- Ideas, imaginación, creatividad, habilidades.
- Sentimientos
- Experiencias, conocimientos, etc.

**d. Recursos financieros:** Son los recursos monetarios propios y ajenos con los que cuenta la empresa, indispensables para su buen funcionamiento y desarrollo.

**Clasificación.**

**Según la actividad.**

Según señala que, se clasifican en:

- **Sector primario:** Este sector es también denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, entre otros.
- **Sector Secundario:** Consiste en aquellas empresas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, entre otros.
- **Sector Terciario:** Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, entre otros.

#### **Según su capital.**

- **Públicas:** Son aquellas empresas que se encuentran conformadas por aportaciones estatales. Dichas empresas trabajan con un fin social y los proyectos que realizan cubren las necesidades de la sociedad.
- **Privadas:** Estas empresas son conformadas por emprendedores y sus aportaciones son particulares. Asimismo, estas empresas deben contribuir con la sociedad realizando el pago de tributos estatales. Por otra parte, los emprendedores que crean un negocio de estas características toman decisiones centradas en el beneficio.
- **Mixtas:** En este tipo de empresas se entiende que es una combinación de los dos tipos de empresas anteriores mencionados, ya que se cuenta con recursos públicos, pero a la vez su gestión interna es privada (**Nicuesa,**

2016).

**Según su ámbito de actividad.**

- Local: Son aquellas que operan en municipios, ciudad o departamento.
  - Regional: Son aquellas que realizan sus operaciones dentro de regiones o provincias.
  - Nacional: Aquí es cuando sus ventas se realizan en todo el territorio nacional.
  - Internacional: Cuando sus actividades se extienden fuera del país de origen
- (Solorzano, 2016).**

**Según su tamaño.**

- **Microempresa:** Son aquellas empresas que están constituidas por un capital bajo ya que generalmente el dueño empieza emprendiendo un negocio pequeño y asimismo cumple diversas funciones de gerente, vendedor para disminuir gastos.

Por otro lado, para que se constituya como microempresa sus ventas anuales no deben ser superiores a 150 UIT **(Castañeda, 2018).**

- **Pequeña empresa:** En estas empresas su estructura organizacional está mejor constituida que las microempresas, con cargos y funciones establecidas para cada empleado.

Asimismo, para que sea considerada como una pequeña empresa sus ventas anuales deben ser superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT **(Castañeda, 2018).**

- **Mediana empresa:** Son aquellas empresas que ofrecen una mayor oferta de empleo ya que aquí intervienen bastantes personas. Asimismo, este tipo de

empresas tienen una mayor estructura a partir de departamentos diferenciados (Nicuesa, 2016).

- **Gran empresa:** Son aquellas empresas que manejan capitales y financiamientos grandes y que mayormente tiene sucursales en distintos países del mundo. Además, estas empresas cuentan con un sistema de administración y operación avanzada ya que pueden acceder a créditos nacionales e internacionales de manera más factible (Nicuesa, 2016).

#### **Según su forma jurídica.**

- **Empresas unipersonales:** En este tipo de empresa cualquier persona natural o jurídica que desee ejercer el comercio podrá destinar parte de sus activos para la realización de una o varias actividades de carácter mercantil (Nicuesa, 2016).
- **Cooperativas:** Es aquella que no posee ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades socioeconómicas de los cooperativistas, quienes a la vez son los trabajadores o pueden ser los proveedores y clientes de la empresa (Nicuesa, 2016).
- **Sociedad anónima:** Esta sociedad tiene el carácter de responsabilidad limitada al capital que aportan, pero cualquier persona que desee adquirir acciones tiene la opción de poder ingresar a esta sociedad. Asimismo, aquí no se podrán a dar a conocer los nombres de ninguno de los integrantes de dicha sociedad cosa que no sucede con los demás tipos de sociedades (Solórzano, 2016).
- **Sociedad colectiva:** Una de las implicancias de esta sociedad es que todos los socios responden de forma ilimitada con su patrimonio. Por otra parte,

en esta sociedad solamente se formará con la razón social de algunos de los nombres o apellidos de los socios, no se podrá incluir ningún nombre extraño (Solórzano, 2016).

- **Sociedad en comandita:** Se forma entre uno o más socios que responderán solidaria e ilimitadamente con su patrimonio por las operaciones sociales y otro o varios socios que limitan la responsabilidad a sus respectivos aportes (Solórzano, 2016).
- **Sociedad Limitada:** En este tipo de sociedad los socios solo responden hasta el monto de sus aportes, previo a ello en los estatutos podrá especificarse para todos o algunos de los socios una mayor responsabilidad (Solórzano, 2016).
- **Sociedad Comanditaria:** Es un tipo de sociedad mercantil, más concretamente personalista, en la que existen los socios colectivos, con responsabilidad ilimitada y los comanditarios con responsabilidad limitada (Nicuesa, 2016).

-

### **2.2.3. Teorías de las Micro y pequeñas empresas**

Las Micro y pequeñas empresas son aquellas unidades económicas que pueden desarrollar actividades de producción, comercialización de bienes, prestación de servicios, transformación y extracción, asimismo se pueden constituir bajo cualquier forma jurídica y para ser reconocida como una Micro y pequeña empresa se debe realizar la inscripción en el registro denominado REMYPE (SUNAT, 2018).

Asimismo, las Micro y pequeñas empresas cumplen un rol fundamental en nuestra

sociedad ya que las diferentes actividades que realizan son un elemento preciso para la actividad económica y la generación de empleo, pero por otra parte dichas empresas carecen de formalización, falta de capitales de trabajo por elevado financiamiento de crédito y poca gestión de negocios (**Palacios, 2018**).

### **Características de las Micro y pequeñas empresas.**

Las micro y pequeñas empresas deben ubicarse en algunas de las siguientes categorías empresariales establecidas en función a sus ventas anuales (**SUNAT, 2018**).

Según la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial indica que las Mypes cuentan con las siguientes características:

Niveles de ventas anuales:

Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: ventas- anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

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

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

promoción y formalización del sector (**Ley N° 30056, 2018**).

**Importancia.**

- Generación de más empleos al 80% población.
- Representan aproximadamente el 45% del PBI.
- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación d ingreso.
- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado (**Correa, 2015**).

**2.2.4. Teoría del sector servicios**

El sector terciario también se conoce como sector de servicios, ya que incluye aquellas actividades que no implican la producción de bienes materiales. Las empresas del sector terciario, de este modo, se dedican a la satisfacción de diferentes necesidades de las personas (**Pérez & Merino 2014**).

En concreto, podemos establecer que el sector terciario se encuentra conformado por varias áreas como son estas:

- Actividades financieras, lo que vendrían a ser todas las relacionadas con bancos, la bolsa, los seguros.
- Actividades que vienen a ser servicios que se prestan a empresas: asesoría, administración, gestión, consultoría
- Turismo y hotelería.
- Actividades en materia de transporte y comunicación.
- Área de telecomunicaciones, donde tendría especial protagonismo lo que serían los servicios relacionados con la telefonía.
- La actividad comercial, ya a sea a nivel minorista, al por mayor, franquiciados
- Servicios personales que tienen como objetivo mejorar la calidad de vida de los

ciudadanos. En este apartado, pueden englobarse tanto actividades relacionadas con la estética (peluquería, maquillaje, como con lo que sería el estado de bienestar (colegios, hospitales, administración.

- Actividades en materia de función y administración pública: justicia, defensa, representación política
- Servicios relacionados con lo que es el ocio y la cultura: cine, teatro, música, deporte.
- Medios de comunicación, ya sean escritos, digitales, televisivos o radiofónicos.
- Actividades relacionadas con las Tecnologías de la Información como Internet.

Todo el ítem se tomó de **(Pérez & Merino 2014)**.

### **2.2.5. Teorías de los sectores productivos**

Los sectores productivos o económicos son las distintas ramas o divisiones de la actividad económica, atendiendo al tipo de proceso que se desarrolla. Se distinguen en tres grandes sectores denominados primario, secundario y terciario **(Rojas, 2014)**.

#### **Sector Primario.**

Es el sector encargado de extraer de la naturaleza los recursos para ser utilizados diariamente como peces, frutas, etc. En algunos casos las actividades del sector primario son simples como recolectar, en otros es más compleja y se necesita el uso de máquinas y capitales (agricultura y minería).

Por otro lado, este sector es importante para los países en desarrollo porque es el que hace el movimiento de los demás sectores ya que sin materia prima no se desarrollaría ningún producto para la industria **(Rojas, 2014)**.

### **Sector Secundario.**

Este sector comprende a todas las actividades económicas de un país relacionadas con la extracción y transformación industrial de materias primas. Las actividades en este sector son más complejas y necesitan de trabajadores especializados y/o profesionales de acuerdo al trabajo que realice.

Los países que realizan mayormente esta actividad son los llamados países desarrollados o industrializados (**Serracanta, 2017**).

### **Sector Terciario.**

Dicho sector se dedica, más que todo, a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas. Lo que significa una gama muy amplia de actividades que está en constante aumento. Esta heterogeneidad abarca desde la tienda de la esquina, hasta las altas finanzas o el Estado. Es un sector que no produce bienes, pero es fundamental en una sociedad capitalista desarrollada (**Rojas, 2014**).

Este sector incluye el comercio, las industrias hoteleras, servicios profesionales, entre otros.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definiciones de control interno**

De acuerdo al informe COSO el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Además, el control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores,

para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

A su vez, el control interno se define como cualquier acción tomada por la Gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han cumplido. La Gerencia establece el Control Interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que den seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logradas **(Reyes, 2014)**.

### **2.3.2. Definiciones de empresas**

La empresa se define como aquella actividad realizada y promovida por capital humano, maquinaria y recursos que tiene un objetivo común siendo este por lo general económico. Además, suelen ofrecer un bien o servicio como forma de obtener ganancias y ayudan en la consecución de sus objetivos.

Es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios.

Asimismo, es el instrumento universalmente empleado para producir y poner en manos del público la mayor parte de los bienes y servicios existentes en la economía **(Riquelme, 2016)**.

### **2.3.3. Definiciones de Mypes**

**SUNAT (2018)** manifiesta que, es aquella unidad económica que se encuentra constituida por una persona natural o jurídica bajo cualquier forma societaria, de

acuerdo a la legislación vigente, cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios.

#### **2.3.4. Definiciones de Sector Comercio**

De acuerdo a la opinión de **(Esqueda, 2014)** estas empresas ofrecen servicios con la intención de satisfacer las necesidades del mercado, y para ello brindan servicios profesionales y de otro tipo y tienen la característica de llevar a cabo actividades en donde no importa el atributo físico que tengan; es decir, cuando se aplica un servicio la actividad relacionada está sobre un producto intangible, entro de las empresas de servicios puedes encontrar las de transporte, las de turismo, las financieras, las que brindan servicios públicos, las de servicios privados, las de servicios educativos, las de salud, entre otras.

### **III. Hipótesis**

La presente investigación no aplica hipótesis debido a que fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Asimismo, solamente pretende develar lo oculto, descubrir aquello que conforma las diversas subjetividades, los discursos de las personas investigadas, los cuales se encuentran situados en contextos históricos –sociales **(Seco, 2018)**.

### **IV. Metodología**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las micros y/o pequeñas empresas nacionales.
2. Precisar las oportunidades del control interno aplicada a una micro o pequeña empresa seleccionada.

3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

## 4.2. Población y muestra

### 4.2.1. Población

Para el recojo de la población, se tomó a todas la micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú

### 4.2.2. Muestra

Para el recojo de la muestra, se tomó a la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**

## 4.3. Definición y Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	El control interno es un proceso efectuado por los directores de entidades, gerentes o administradores, con el objetivo de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades.	Componentes del control interno	Entorno de control	¿?
			Evaluación de riesgos	¿?
			Actividades de control	¿?
			Información y comunicación	¿?
			Actividad de supervisión	¿?

Fuente: Elaboración propia en base al Cuestionario

## 4.4. Técnicas e instrumentos:

### 4.4.1. Técnicas

Para conseguir la información de los resultados se utilizara las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

#### **4.4.2. Instrumentos**

Para conseguir la información de los resultados se utilizara los siguientes instrumentos: cuestionario de preguntas cerradas y los cuadros 1 y 2 de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas acerca del control interno de la empresa en estudio.
- Para el objetivo específico N° 03 se realizó un análisis de relación entre la bibliografía obtenida y los resultados encontrados, explicando las relaciones y no relaciones de los resultados específicos 1 y 2.

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

Ver anexo 01

#### **4.7. Principios éticos**

**Uladech (2016)** afirma que los principios que originan la actividad investigadora son:

##### **Protección a las personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto

grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**Beneficencia y no maleficencia:**

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad científica:**

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su

ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Consentimiento informado y expreso:**

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

**V. Resultados y Análisis de Resultados**

**5.1. Resultados**

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

**CUADRO N° 01**

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS  
POSIBILIDADES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
NACIONALES**

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>	<b>Oportunidades /Debilidades</b>
<b>Ambiente de Control</b>	<b>(Abanto, 2017), (Pacahuala,</b>	No Cuenta con un Sistema de Control	Se pide a las empresas que

	<p><b>2018), (López, 2019), (Padilla, 2018), (Alvarado, 2017), (Palmadera, 2018), (Silva, 2018), (Matos, 2017), (Crispín, 2018)</b></p>	<p>Interno</p>	<p>deben implementar un sistema de control interno.</p>
	<p><b>(Abanto, 2017), (López, 2019) &amp; (Padilla, 2018)</b></p>	<p>No se aplica correctamente el funcionamiento del componente de ambiente de control ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones.</p>	<p>Se sugiere a las empresas tener que aplicar correctamente el buen funcionamiento de este componente, contando con un código de ética además de ser difundido, contar con un manual de organización, como una oportunidad.</p>

<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p><b>(Pacahuala, 2018) &amp; (Alvarado, 2017)</b></p>	<p>Se afirma que este componente, es fundamental para promover la efectividad, no se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen, las empresas no cuenta con lineamientos y políticas para manejar los riesgos perjudicando su operatividad y el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<p>Se recomienda promover un plan para identificar los riesgos contando con lineamientos y políticas para manejar los riesgos y así poder cumplir con los objetivos de las empresas, como una oportunidad.</p>
<p><b>Actividad de Control</b></p>	<p><b>(Silva, 2019), (Abanto, 2017) &amp; (López, 2019)</b></p>	<p>No se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y</p>	<p>Se establece que las empresas deben mantener la eficacia y eficiencia, y así asignar actividades para lograr las metas y objetivos de las empresas</p>

		<p>eficiencia operativa, no cuenta con registro de asignación de actividades realizadas por el personal; por lo tanto, las empresas no logran cumplir con sus objetivos y metas institucionales.</p>	<p>cumpliendo las actividades asignadas, como una oportunidad.</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>(Matos, 2017) &amp; (Padilla, 2018)</p>	<p>Este componente es importante, ya que debe haber una adecuada información para la toma de decisiones, además de la comunicación entre el personal y la dirección para garantizar el cumplimiento de sus funciones establecidas de manera eficiente dentro de la empresa.</p>	<p>Se sugiere la comunicación constante entre directivos y trabajadores, además de los controles generales garantizando el cumplimiento de las funciones para una satisfacción de sus usuarios, como una oportunidad.</p>
<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>(Crispín, 2017) &amp; (Alvarado, 2017)</p>	<p>Este componente es tan importante para las empresas, pero no se</p>	<p>En este componente se recomienda realizar</p>

		realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento, no desarrolla ningún control de supervisión, tampoco no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad.	un seguimiento continuo de los planes para identificar los controles débiles que puedan existir en las empresas, como una oportunidad.
--	--	---	--

**Fuente:** elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales, Regionales y locales.

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las oportunidades del Control

Interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019

**CUADRO N° 02**

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS  
POSIBILIDADES DE LA EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI**

**S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019**

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado		Oportunidades /Debilidades
		Si	No	
Ambiente	La Empresa de Multiservicios Ubiriki		X	La Empresa de



	<p>solucionar los riesgos identificados?</p> <p>4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?</p>			<p>procedimientos para solucionar los riesgos identificados, además no ha identificados los riesgos internos y externos.</p>
<b>Actividad de Control</b>	<p>1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?</p> <p>3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?</p> <p>4. ¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?</p>	<b>X</b>	<b>X</b>	<p>La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b>, no incluyen actividades suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa, no incluye actividades de supervisión, no informa el resultado de la supervisión para la toma de las acciones correctivas.</p>
<b>Información y Comunicac</b>	<p>1. ¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?</p>	<b>X</b>		<p>La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b>, la</p>

<p><b>ión</b></p>	<p>2. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?</p> <p>3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?</p> <p>4. ¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participen de una operación determinada?</p>		<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	<p>dirección no recibe información analítica, financiera y operativa, no existen mecanismos para obtener información externa de las necesidades de la satisfacción de los usuarios, no existe una comunicación adecuada entre las áreas.</p>
<p><b>Supervisión</b></p> <p><b>no</b></p> <p><b>Monitoreo</b></p>	<p>1. ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?</p> <p>2. ¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?</p> <p>3. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?</p>	<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	<p><b>X</b></p>	<p>La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b>, no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta, no existe un monitoreo continuo</p>

	4. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X	por parte de la administración.
--	--	--	---	---------------------------------

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al Gerente general de la Empresa del caso.

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Explicar las oportunidades del Control

Interno que mejoran las posibilidades empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019

**CUADRO N° 03**

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJORAN LAS POSIBILIDADES EMPRESAS NACIONALES Y DE LA EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019**

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades o Debilidades del Objetivo N°1</b>	<b>Oportunidades o Debilidades del Objetivo N°2</b>	<b>Explicación</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Se pide a las empresas que deben implementar un sistema de control interno.	La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b> , debe implementar un Sistema de Control Interno.	Un Sistema de Control Interno mejora la calidad de la empresa en sus aspectos empresariales
	Se sugiere a las empresas tener que aplicar correctamente	La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b> , no cuenta con	El componente Ambiente de Control tiene una gran

	<p>el buen funcionamiento de este componente, contando con un código de ética además de ser difundido, contar con un manual de organización, como una oportunidad.</p>	<p>código de ética y por consiguiente no se difunde, no hay una cultura de rendición de cuentas, asimismo con cuenta con un manual de organizaciones y funciones..</p>	<p>importancia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Uno de los factores relevantes en dicho componente sería la implementación de un manual de organización de funciones.</p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>Se recomienda promover un plan para identificar los riesgos contando con lineamientos y políticas para manejar los riesgos y así poder cumplir con los objetivos de las empresas, como una oportunidad.</p>	<p><b>La Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.,</b> no ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos, no dispone de procedimientos para solucionar los riesgos identificados, además no ha identificados los riesgos internos y externos.</p>	<p>Identificar y analizar riesgos relevantes para el logro de los objetivos. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.</p>

<p><b>Actividad de Control</b></p>	<p>Se establece que las empresas deben mantener la eficacia y eficiencia, y así asignar actividades para lograr las metas y objetivos de las empresas cumpliendo las actividades asignadas, como una oportunidad.</p>	<p><b>La Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.,</b> no incluyen actividades suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa, no incluye actividades de supervisión, no informa el resultado de la supervisión para la toma de las acciones correctivas.</p>	<p>El componente Actividad de Control, es importante no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos. Por tanto se debe implementar políticas, sistemas y procedimientos.</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>Se sugiere la comunicación constante entre directivos y trabajadores, además de los controles generales garantizando el</p>	<p><b>La Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.,</b> la dirección no recibe información analítica, financiera y operativa, no existen mecanismos para obtener información</p>	<p>Implementar sistemas de información y tecnología ya que es un medio para incrementar la productividad y competitividad. Los sistemas producen reportes que contienen</p>

	<p>cumplimiento de las funciones para una satisfacción de sus usuarios, como una oportunidad.</p>	<p>externa de las necesidades de la satisfacción de los usuarios, no existe una comunicación adecuada entre las áreas.</p>	<p>información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.</p>
<p><b>Supervisión no Monitoreo</b></p>	<p>En este componente se recomienda realizar un seguimiento continuo de los planes para identificar los controles débiles que puedan existir en las empresas, como una oportunidad.</p>	<p><b>La Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b>, no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.</p>	<p>Realizar supervisión: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.</p>

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

## 5.2. Análisis de Resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

**Abanto (2017), Pacahuala (2018), López (2019), Padilla (2018), Alvarado (2017), Palmadera (2018), Silva (2019), Matos (2017) & Crispín (2018),** coinciden en sus resultados que carecen de un sistema de control interno, siendo esta una herramienta que protege los bienes y recursos, es necesario contar con un código de ética e implementar los manuales de organización y reglamentos puestos que permite obtener una buena gestión en la empresa para favorecer a prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las organización. Asimismo; **Neyra (2019)** si cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado así mismo la empresa tiene establecido su misión y visión, como también tiene elaborado un plan estratégico. Lo afirma **Contraloría General de la República (2015)** El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

### 5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

#### **Respecto al Componente - Ambiente de Control**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, las cuales representan el total, se obtuvo que las 4 respuestas fueron un NO, en donde se demuestra que no se le está dando la importancia del caso a este componente, no cuenta con código de ética y por consiguiente no se difunde, no hay una cultura de rendición de cuentas, asimismo

con cuenta con un manual de organizaciones y funciones. Según (**Contraloría General de la República, 2015**) Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado control interno en la entidad.

#### **Respecto al Componente - Evaluación de Riesgo**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, las cuales representan el total, 1 respuesta fue un SI y 3 respuesta fue un NO, según las respuestas obtenidas, no ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos, no dispone de procedimientos para solucionar los riesgos identificados, además no ha identificados los riesgos internos y externos. Según (**Contraloría General de la República, 2015**), Señala que el riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos.

#### **Respecto al Componente - Actividades de Control**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, las cuales representan el total, 1 nos dio como respuesta un SI y 3 como respuesta un NO, esto quiere decir que la empresa no incluyen actividades suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa, no incluye actividades de supervisión, no informa el resultado de la supervisión para la toma de las acciones correctivas. Según (**Contraloría General de la República, 2015**), se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

### **Respecto al Componente - Información y Comunicación**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, las cuales representan el total; se obtuvo 1 respuesta que fue un SI y 3 como respuesta dieron un NO, la empresa no recibe información analítica, financiera y operativa, no existen mecanismos para obtener información externa de las necesidades de la satisfacción de los usuarios, no existe una comunicación adecuada entre las áreas. Según (**Contraloría General de la República, 2015**), se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos

### **Respecto al Componente - Supervisión o Monitoreo**

De las 4 preguntas realizadas al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, de las cuales representan el total, se obtuvo 1 respuesta fue un SI y 3 respuesta fueron NO, en la empresa no hay coordinaciones internas y externas, no se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración. Según (**Contraloría General de la República, 2015**), se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación.

#### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Según los resultados encontrados en el (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) se hace la explicación de las posibilidades de mejora en cuanto a los componentes:

### **Respecto al Componente - Ambiente de Control**

El componente Ambiente de Control tiene una gran importancia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Uno de los factores relevantes en dicho componente sería la implementación de un manual de organización de funciones.

### **Respecto al Componente - Evaluación de Riesgo**

Identificar y analizar riesgos relevantes para el logro de los objetivos. La fijación de objetivos es el camino adecuado para identificar factores críticos de éxito.

### **Respecto al Componente - Actividades de Control**

El componente Actividad de Control, es importante no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos. Por tanto se debe implementar políticas, sistemas y procedimientos.

### **Respecto al Componente - Información y Comunicación**

Implementar sistemas de información y tecnología ya que es un medio para incrementar la productividad y competitividad. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

### **Respecto al Componente – Supervisión o Monitoreo**

Realizar supervisión: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

## VI. Conclusiones

### 6.1. Respecto al objetivo específico 1:

De los autores nacionales, regionales y locales revisados coinciden que la mayoría de las Mypes no cuentan con un sistema de control interno, por lo que llegue a la conclusión que es necesario contar con un sistema de control interno de acuerdo a las normas actuales, se evidencia la ausencia de control, debido a que no tienen implementado un manual de organización y funciones, tampoco han elaborado un plan administrativo que permita definir las actividades y funciones a desempeñar; asimismo, no han diseñado un plan de contingencias para prevenir o afrontar los riesgos internos o externos a la empresa; de otro lado, sostienen que las empresas desarrollan actividades de control pero únicamente las que consideran necesarias; además, sostienen que es importante reforzar los canales de comunicación y el acceso a información real y confiable; por último, afirman que es sustancial evaluar el cumplimiento de las políticas de control interno, ya que es lo que finalmente comprueba la existencia o no existencia de control interno dentro de la empresas.

### 6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario realizado al Gerente General de la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, se ha podido describir que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus

objetivos, no incluyen procedimientos de actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información, no existe comunicación adecuada es decir fluida, suficiente y oportuna, entre las áreas, no hay coordinaciones internas y externas para verificar periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración. Se sugiere a la empresa que implemente un sistema de control interno para salvaguardar sus activos, permitiéndole tener un grado de seguridad razonable.

### **6.3. Respecto al objetivo 3**

Al realizar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede explicar que los componentes de la empresa la gran mayoría de los autores concluyen que el control interno es muy importante ya que promueve establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, así como también de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades. Por otro lado es de suma importancia para todas las empresas del sector servicio en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas del sector servicio, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas.

### **6.4. Conclusión general**

Se puede concluir mencionando que el control interno es una herramienta que contribuye a la mejora de toda empresa; proponiendo a la **Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.**, que implemente un sistema de control interno que le permitirá involucrar tanto al gerente general como al resto del personal, en valores y responsabilidades, permitiendo minimizar los riesgos ante los objetivos

trazados.

Es por ello que es imprescindible la correcta aplicación del control interno ya que ayudara a obtener una eficiencia, eficacia y transparencia en sus diversas operaciones evitando errores, fraudes y pérdidas, además brindando así una información clara, precisa y veraz.

Además se propone establecer los objetivos claros para dar soluciones a los riesgos internos y externos que conlleva a un declive de la empresa.

Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., mantener una comunicación clara y fluida con los colaboradores de la empresa, mantenimiento una información adecuada con sus ideas y sugerencias que nos puedan brindar.

Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización.

Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., que debería identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la organización ante alguna ocurrencia o eventualidad que pueda suceder.

Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

Se propone a la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C., realizar un plan de Capacitación para el personal de la empresa y un Plan de Contingencia para evitar accidentes que puedan significar pérdidas para la empresa.

## VII. Aspectos Complementarios

### 7.1. Referencias Bibliográficas

**Abanto, E. (2017)** *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Inversiones & Servicios D'Carlo E.I.R.L. - Chimbote, 2017.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15036>

**Alvarado, L. & Perfetti, G. (2017)** *Propuesta de un sistema de control interno CI simplificado, basado en el estándar internacional COSO para una pequeña empresa. Caso aplicación empresa Suelas Javier Hernández SAS SUJHER.* Disponible en: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/36138/AlvaradoLuqueLaury2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**Alvarado, M. (2017)** *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú Caso: Empresa de Reparación y Mantenimiento de Equipos de Cómputo JBM E.I.R.L. - Chimbote, 2017.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14454>

**Asociación Española para la Calidad. (2019)** *COSO.* Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>

**Ballesteros, L. (2014)** *INFORME COSO.* Disponible en: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-1-informe-coso/>

**Calle, J. (2018)** *Conozca los componentes del control interno de una empresa.* Disponible en: <https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los->

[componentes-del-control-interno-de-una-empresa](#)

**Camacho, Gil & Paredes (2017)** *Sistema de Control Interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Obtenido de Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador:  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

**Castañeda, A. (2018)** *Tipos de empresa según tamaño*. Disponible en:  
<https://escuela-emprendedores.alegra.com/administracion-finanzas/tipos-empresas-segun-tamano/>

**Contraloría General de la República (2015)** *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

**Correa, D. (2015)** *Definiciones y diferencias de MYPES y PYMES*. Disponible en: [https://prezi.com/cffr7jyeiw\\_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/](https://prezi.com/cffr7jyeiw_n/definiciones-y-diferencias-de-mypes-y-pymes/)

**Crispin, J. (2018)** *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Hotel El Mirador Servicios Turísticos E.I.R.L. – Pomabamba, 2018*. Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11857>

**De Prado, E. (2018)** *Control interno y auditoría*. Disponible en:  
<https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>

**Esqueda, N. (2014)** *Clasificación de las empresas*. Recuperado de <https://prezi.com/ewl88r-ql0da/clasificacion-de-las-empresas/>

**Frías, L. (2016)**. *La importancia del control interno en la empresa*. Disponible

en: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

**Gómez, Y., Pérez, R., & Ramírez, Y. (2017)** *Guía de mejores prácticas de control interno en las microempresas, Medellín – Colombia.*

Recuperado de:

[https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia Mejores Practicas Gomez 2017.pdf](https://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/3735/1/Guia_Mejores_Practicas_Gomez_2017.pdf)

**Ley N° 30056 (2018)** *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, (2018). Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.* Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/\\$FILE/30056.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/29793AB3817C627505257EF400034156/$FILE/30056.pdf)

**López, A. (2019)** *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa OB Ingenieros Contratistas S.R.L. - Chimbote, 2016.* Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13383>

**Matos, E. (2017)** *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017.*

Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14461>

**Meléndez, J. (2016)** *Control interno.* Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>

- Moreno, M. (2015)** *El control interno como herramienta de gestión corporativa.* Disponible en:  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7823/ENSAYO%20FINAL%20MARTHA%20LILIANA%20MORENO%20VELASQUEZ.pdf;jsessionid=19F393CD6C61420F3750C924501E4360?sequence=1>
- Neyra, J. (2019)** *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018.* Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15549>
- Nicuesa, M. (2016)** *Cuatro tipo de empresa según tamaño.* Disponible en:  
<https://empresariados.com/cuatro-tipos-de-empresa-segun-su-tamano/>
- Ortiz, B. (2014)** *Concepto, Clasificación y Funciones de la Empresa.* Disponible en: <https://es.slideshare.net/oconnerMW3/la-empresa-clasificacion-y-funciones>
- Pacahuala, E. (2018)** *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018.* Disponible en:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14074>
- Padilla, E. (2018)** *Caracterización del Control Interno en las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú: Caso empresa Contratistas Jhumax E.I.R.L. - Sihuas, 2018.* Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13807>

**Palacios, A. (2018)** *Perú: situación de las micro y pequeñas empresas.*

Disponible en: <https://www.expreso.com.pe/opinion/alfredo-palacios-dongo/peru-situacion-de-las-micro-y-pequenas-empresas/>

**Palmadera, E. (2018)** *Caracterización del Control Interno de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa Cisesa Construcciones S.A.C. -*

*Chimbote, 2018.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14451>

**Pérez, P. (2015)** *Los cinco componentes del Control Interno.* Disponible en:

[https://degerencia.com/articulo/los\\_cinco\\_componentes\\_del\\_control\\_interno/](https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/)

**Pérez, J. & Merino, M. (2014).** *Definición de sector terciario* [Mensaje de

Blog]. Recuperado de <https://definicion.de/sector-terciario/>

**Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, C., Ortega, F. & Pérez, J. (2018)** *El*

*Control Interno y sus herramientas d aplicación entre COSO Y COCO- Ecuador.* Recuperado de:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)

**Raffino, M. (2019)** *Concepto de empresa.* Disponible en:

<https://concepto.de/empresa/>

**Reyes, M. (2014)** *Control interno.* Disponible en:

[https://prezi.com/sfjenw\\_k1kxw/control-interno/](https://prezi.com/sfjenw_k1kxw/control-interno/)

**Riquelme, M. (2016)** *Definición de empresa.* Disponible en:

<https://www.webyempresas.com/definicion-de-empresa/>

- Rivera, D. (2015)** *Importancia del Control Interno en los negocios*. Recuperado de: <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Rojas, L. (2014)** *Sectores Productivos del Perú*. Disponible en: <https://es.calameo.com/books/0035055038903db07f166>
- Seco, E. (2018)** *¿Hipótesis en investigación cualitativa?* Disponible en: <http://sociologianecesaria.blogspot.com/2018/02/hipotesis-investigacion-cualitativa.html>
- Serracanta, M. (2017)** *Los sectores de producción y sus características*. Disponible en: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- Silva, O. (2019)** *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Multiservicios y Transportes Alhely E.I.R.L. de Huamanga, 2019*. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13456>
- Solórzano, M. (2016)** *Las empresas y su clasificación*. Disponible en: <https://es.slideshare.net/masolc/las-empresas-y-su-clasificacin-14872053>
- SUNAT (2018)** *Micro y Pequeña empresa-MYPE*. Disponible en: <http://cpe.sunat.gob.pe/micro-y-pequena-empresa-mype>
- Uladech (2016)** Principios que rigen la actividad investigadora. Código de la Ética para la Investigación, Versión (001), 3-4.

## 7.2.Anexo

### 7.2.1.Anexo 01: Matriz de consistencia

<b>Título del proyecto</b>	<b>Enunciado del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis</b>
Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019	¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019?	Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019.	<p>1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</p> <p>2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019.</p> <p>3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoran las posibilidades de las empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019</p>	No aplica

## 7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

### **Palmadera (2018)**

#### **Caracterización del Control Interno de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa Cisesa Construcciones S.A.C. - Chimbote, 2018.**

Del cuestionario aplicado a la empresa Cisesa Construcciones S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa carece de implementación del control interno, por irregularidad de su uso, en sus operaciones y actividades. Debido a la falta de implementación de control interno en la empresa las actividades que realizan carecen de una adecuada supervisión y monitoreo constante. Así mismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son tan favorables; lo cual implica que las metas y objetivos estén expuestas al riesgo y convierte a la empresa menos confiable con problemas de organización.

### **Matos (2017)**

#### **Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017.**

Los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017 de manera precisa que se realizó al gerente u dueño de la empresa, de la unidad de análisis, se llegó a la conclusión de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes; el administrador tiene un gran importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa. Se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de transportes

### 7.2.3. Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE MULTISERVICIOS UBIRIKI S.A.C. – VILLA RICA-OXAPAMPA, 2019**

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

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Ambiente de control</b>	La <b>Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C.</b> , cuenta con un sistema de control interno implementado.		X
	1. ¿La empresa tiene un código de ética aprobado por la Dirección?		X

	2. ¿La empresa ha difundido un código de ética a sus trabajadores?		X
	3. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?		X
	4. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?		X
<b>Evaluación de riesgos</b>	1. ¿Tiene la empresa definidos sus objetivos?	X	
	2. ¿Se ha establecido las posibles consecuencias de los riesgos identificados?		X
	3. ¿La empresa dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados?		X
	4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X
<b>Actividades de control</b>	1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X	
	2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?		X
	3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X
	4. ¿Se informa el resultado de la supervisión oportunamente para que se tomen las acciones correctivas correspondientes?		X

<b>Información y comunicación</b>	1. ¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X	
	2. ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?		X
	3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?		X
	4. ¿Existe comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?		X
<b>Supervisión o monitoreo</b>	1. ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?		X
	2. ¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?	X	
	3. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?		X
	4. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X