



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA MAMA**

**KUYAY - CHAO, 2018**

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

**AUTORA**

**MEJIA PRINCIPE, CYNTHIA VANESSA**

**ORCID : 0000-0002-9433-9923**

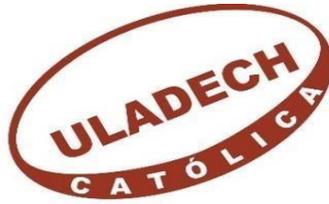
**ASESORA**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID : 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2019**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA MAMA  
KUYAY - CHAO, 2018**

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

AUTORA

**MEJIA PRINCIPE, CYNTHIA VANESSA**

**ORCID : 0000-0002-9433-9923**

ASESORA

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID : 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2019**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Mejía Príncipe, Cynthia Vanessa

ORCID : 0000-0002-9433-9923

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID : 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID : 0000-0003-3776-2490

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID : 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID : 0000-0003-0621-4336

**HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

**Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando**

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

---

**Mgtr. Ortiz Gonzalez, Luis**

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

---

**Mgtr. Rodríguez Vigo, Mirian Noemi**

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

---

**Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel**

ORCID : 0000-0002-6880-1141

**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi esposo e hija, a quienes amo y me motivan para alcanzar mis metas y objetivos.

A mi Papá, hermanas y familia entera, que con su demostración y apoyo me dieron empuje para no rendirme ante nada y siempre perseverar.

## **DEDICATORIA**

Dedico especialmente este trabajo a mi esposo Ángel De Paz e hija por todo el apoyo incondicional, quien me han apoyado en todo momento para poder cumplir con las metas que me propuesto conseguir.

Dedico también este trabajo en especial a mi hermana Julia MejíaPríncipe que a pesar de ser mi menor siempre me da los mejores consejos y uno de ellos fue continuar mis estudios, y estar siempre en los momentos que más lo necesitaba.

A mis profesores por brindarme su tiempo y enseñanza en esta etapa de mi vida profesional, ellos están presentes y darme ánimo y consejos para ser una persona de buenos valores y mejorar cada día como profesional.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las características de control interno del micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY -.Chao- La Libertad, 2018.El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de informacion se utilizo las tecnicas: Revision bibliograficas e intrumentos como fichas bibliograficas ,cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente general de la empresa del caso; aplicando la tecnica de la entrevista pertinente teniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1 se estableció que es de suma importancia y necesaria la implementación del control interno en las diferentes áreas de una empresa . Respecto al objetivo específico 2 se estableció que la empresa del caso no tiene implementado un sistema de control interno. Con respecto al objetivo específico 3, comparando los objetivos específicos 1 y 2 se encontraron coincidencias. Finalmente, se concluye concluye que la empresa en estudio carece de un sistema de control interno, lo cual se verá perjudicada y se estará propensa a posibles riesgos no permitiendo alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas por la empresa.

Palabra clave: Control Interno, Micro y Pequeña Empresa y Servicios.

## **ABSTRACT**

The present research had as general objective: to determine and describe the characteristics of the internal control of the micro and small enterprises in the service sector of Peru and the company's BREAST KUYAY -. Chao - Freedom, 2018. The research design was non-experimental, descriptive, bibliographic, documentary and case; for the gathering of information, I use the techniques: Review bibliographic and instruments as chips bibliographic ,questionnaire of closed questions, applied to the general manager of the company in the case; by applying the technique of the interview relevant to have the following results: with Regard to specific objective 1 it was established that it is of the utmost importance and requires the implementation of internal control in the different areas of a company . Regarding the specific objective 2 it was established that the company in the case does not have implemented a system of internal control. With respect to the specific objective 3, comparing the specific objectives 1 and 2 matches found. Finally, it concludes concludes that the company under study lacks of an internal control system, which will suffer and you will be prone to potential risks by not allowing to achieve and maintain compliance with the objectives set by the company.

Keyword: Internal Control, Micro and Small Business and Services.

## CONTENIDO

Caratula	
Contra caratula.....	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.....	14
2.1.ANTECEDENTES.....	14
2.1.1. Internacionales.....	14
2.1.2. Nacionales.....	15
2.1.3. Regionales.....	17
2.1.4. Locales.....	18
2.2.BASES TEORICAS.....	19
2.2.1. Teorías Del Control Interno.....	19
2.2.2. Componentes del Control Interno.....	20
2.2.3. Teorías de lasempresas .....	24
2.2.4. Teorías de los sectores productivos .....	26
2.3.Marco Conceptual .....	27
III. HIPOTESIS.....	28
IV. METODOLOGIA .....	28
4.1.Diseño de la investigación.....	28
4.2.Población y muestra .....	28
4.3.Definición y operacionalización de variables.....	29
4.4.Técnicas e instrumentos .....	29

4.4.1. Técnicas.....	29
4.4.2. Instrumentos.....	30
4.5. Plan de Análisis .....	30
4.6. Matriz de consistencia .....	31
4.7. Principios éticos.....	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados .....	32
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	32
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	34
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	36
5.2. Análisis de resultados .....	40
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	40
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	41
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	43
VI. CONCLUSIONES .....	45
6.1. Conclusiones.....	45
6.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	45
6.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	46
6.1.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	46
6.1.4. Conclusión General.....	47
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	48
7.1. Referencias bibliográficas .....	48
7.2. Anexos .....	52
7.2.1. Anexo 01: Matriz de consistencia .....	52
7.2.2. Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	53
7.2.3. Anexo 03: cuestionario .....	54

## **INDICE DE GRAFICOS, TABLAS Y CUADROS**

**Cuadro 01: Respecto al objetivo especifico 1.....32**

**Cuadro 02: Respecto al objetivo especifico 2.....34**

**Cuadro 03: Respecto al objetivo especifico 3.....36**

## I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene por finalidad hacer el planeamiento de la tesis del bachillerado cuyo título es: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa MAMAKUYAY -.Chao- La Libertad, 2018. Considerando que la empresa en mención se dedica al rubro de hostales brindando un servicio de hospedaje en la localidad de Chao, Viru, Trujillo.

El control interno es importante para toda organización ya que en los últimos 20 años el concepto ha evolucionado y se ha podido percibir que brinda numerosos beneficios como: Obtener información confiable, proteger los activos, fomentar la eficiencia de sus operaciones y la adhesión a su política administrativa (**Olivas, Reyes, & Álvarez 2013**).

El principal resultado es que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en la prestación del servicio de las empresas, logrando alcanzar sus objetivos y metas programadas, minimizando riesgos o irregularidades en forma oportuna para la toma de decisiones en la vida empresarial. (**Saavedra, 2014**).

Por las razones expuestas, el enunciado del problema es el siguiente: **¿Cuáles con las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY de CHAO, 2018?**

Para dar respuesta al problema planteado, se establece el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY de CHAO, 2018. Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2018.
2. Describir las características del control interno de la empresa MAMAKUYAY de CHAO, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMAKUYAY de CHAO, 2018.

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre cualquier empresa del sector terciario debido a la falta de un sistema de control interno que contribuya al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos.

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas: Revisión bibliográfica e instrumentos como fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente general de la empresa del caso; aplicando la técnica de la entrevista pertinente teniendo los siguientes resultados: Que la empresa en estudio carece de un sistema de control interno, lo cual se verá perjudicada y se estará propensa a posibles riesgos no permitiendo alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas por la empresa.

Asimismo, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un adecuado sistema de control interno en una organización, y servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos.

Finalmente, el proyecto de investigación que se realizó fue generar un aporte a la empresa o negocio del sector servicios, el mismo que conlleve a lograr niveles óptimos de eficiencia y eficacia que le permitan lograr sus metas y objetivos trazados, así como brindar un servicio de calidad para proteger y resguardar sus activos y optimizar sus recursos permitiendo conseguir reconocimiento y posicionarse en el mercado de las empresas de servicios.

Mediante la implementación de un sistema de control interno, se adoptan normas, procesos y procedimientos, que a su vez presentan alternativas de solución que garanticen la adecuada gestión institucional.

## **II.REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes**

Los antecedentes se desdoblán en antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales. La estructura es la siguiente:

#### **2.1.1 Internacionales**

**Paiva (2013)** en su tesis titulada: *Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. En el Periodo 2011*, Nicaragua. Cuyo objetivo general fue: Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. La técnica de la investigación fue cualitativo - inductivo, y el tipo de investigación fue descriptiva. El autor concluyo que:

En lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala distribución de funciones, provocando que no se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos. No se tiene un

manual de funciones escrito ni mucho menos un procedimiento de riesgos por lo tanto, cada empleado desconoce sus deberes y responsabilidades con exactitud.

Crespo y Suarez (2014) en su investigación titulada: *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso: Multitecnos S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013*, el cual se desarrolla en Ecuador, y cuyo objetivo general es: Elaborar el diseño, implementación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A., la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo – descriptivo. El autor llegó a la siguiente conclusión: La empresa Multitecnos S.A. no dispone de un sistema de control interno para ningún área de la empresa. Además no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, 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 costes de operación y errores de la operatividad de la empresa.

### **2.1.2. Nacionales**

Martínez (2014) en su proyecto de investigación titulado: *El Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú, 2014*, que se llevó a cabo en la ciudad de Lima, y que tuvo como objetivo general: Optimizar la gestión del área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, la técnica de la investigación fue cualitativo - inductivo, y el tipo de investigación

fue descriptiva, el autor concluyo que: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales y que los principios del control interno efectivo proveen la organización del área de tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos, a su vez los tipos de control interno efectivo facilitan la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del área de tesorería de la empresa.

Vino (2015) en su trabajo de investigación denominada: *Componentes de control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector Servicio: rubro Constructora corporación Ucayali S.R.L. de la ciudad de Independencia- Ancash*, que se desarrolla en la ciudad de Huaraz , y cuyo objetivo general fue: Determinar los componentes de control interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector servicio: rubro constructora Corporación Ucayali S.R.L. La metodología utilizada fue: Cuantitativo, de nivel descriptivo simple. El autor concluyo que: Quedaron determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta a la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados.

### 2.1.3. Regionales

Quispe (2017) en su tesis de pregrado denominada: *Características del control interno de inventarios de las empresas de servicios de laboratorios clínicos del Perú: caso Magnolab centro de apoyo al diagnóstico EIRL. Trujillo, 2016*, que se desarrolló en la ciudad de Trujillo. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Realizar una investigación sobre el control interno de inventarios y demostrar que es una herramienta primordial para las empresas de servicio de tener un conocimiento adecuado de cómo se tiene que llevar un control interno de inventarios, la cual va a servir para mejorar la gestión y utilidad de la empresa. La metodología fue del tipo descriptivo haciendo uso de una entrevista. El autor llegó a la siguiente conclusión: De acuerdo a la revisión literaria el control interno es importante para las empresas de servicio y en las bases teóricas también establecen que una empresa de servicio debe contar con un control interno de inventarios para tomar una decisión óptima y confiable en la gestión. La empresa Magnolab carece de un adecuado control interno de inventarios por no contar con un manual de procedimientos debido a la falta de implementación por parte de la empresa.

Samame (2016) *Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016*, que se desarrolló en la ciudad de Trujillo. La presente investigación fue elaborada con el siguiente objetivo general: Realizar una

investigación sobre los Procedimientos del Control interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa SERMAV SAC. La metodología de

Investigación fue descriptiva porque el estudio se ha limitado a describir las variables principales aplicando un cuestionario de 10 preguntas a la Gerencia de la empresa de Servicios. El autor llegó a las siguientes conclusiones: determinar que el proponer mejoras en los procedimientos en el área de cuentas por cobrar tiene como resultados el buen cumplimiento de los objetivos al momento de las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento de esta área.

#### **2.1.4. Locales**

Vásquez (2015) *Implementación del órgano de control institucional como herramienta de gestión en la municipalidad distrital de Chao – La Libertad año 2014*, que se desarrolló en el distrito de Chao. La presente investigación fue elaborada con el objetivo de proponer la implementación de un sistema de control interno para las municipalidades en el marco de las normas de control, el Informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control. La metodología utilizada fue: Cuantitativo, de nivel descriptivo simple. El autor concluyó: Que mediante la implementación de la propuesta, basándose en el diagnóstico efectuado de la problemática para la implementación del Órgano de Control Institucional, como herramienta de gestión de la Municipalidad Distrital de Chao, se logrará promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones.

Herrera (2016) *Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las juntas de usuarios de riego de la región La Libertad: Caso junta de usuarios del sub distrito de riego Chao, Virú, 2016*, que se desarrolló en el distrito de Chao. La presente investigación fue elaborada con el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno en la gestión administrativa de las Juntas de Usuarios de Riego de la Región la Libertad y de la Junta de Usuarios del Sub Distrito de Riego Chao. Virú, 2016. La metodología utilizada fue: método descriptivo - correlacional, con un diseño no experimental. El autor concluyo que: Se han cancelado comprobantes de pago, como son: facturas y boletas de venta por la adquisición de bienes y servicios, los mismos que en su mayoría no justifican la real necesidad del gasto. Además, identificamos que la institución carece de un adecuado control interno, por lo tanto, se propone contar con un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión administrativa a fin de lograr los objetivos y metas trazadas para regular los ingresos y gastos en las áreas de tarifa, abastecimiento y contabilidad.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.1.1. Teorías del control interno**

Con respecto a la finalidad del control interno, Meiggs(Pineda, 2012), afirma:

El propósito básico del control interno es el de promover la operación eficiente de la organización. El sistema del control interno consta de todas las medidas empleadas por una organización para:

- Proteger los activos en contra el desperdicio, el fraude, y el uso ineficiente;

- Promover la exactitud y la confiabilidad en los registros contables;
- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la compañía;
- Evaluar la eficiencia de las operaciones.

En pocas palabras, el control interno está formado por todas las medidas que se toman para suministrar a la administración la seguridad de que todo esté funcionando como debe (p. 163).

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

El control interno consta de varios componentes, pero según Ladino (2009) afirma que:

El control consta de cinco componentes interrelacionados que se derivan de la forma, cómo la administración maneja el negocio, y están integrados a los procesos administrativos. Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el Control Interno y determinar su efectividad. Para operar el sistema de control interno se requiere de los siguientes componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión.

Estos componentes contemplan el diseño, operación y actividades de supervisión asegurando que el control interno pueda operar con efectividad.

### **Principios del control interno**

Existen principios del control interno ya definidos de acuerdo a los autores, Deloitte (2015) afirma:

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

### **Entorno de control**

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

### **Actividades de control**

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Principio 13: Usa información Relevante

### **Sistemas de información**

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

### **Objetivos del control interno**

Con respecto a los objetivos del control interno, La contraloría general de la República (2016) sostiene:

Entre sus objetivos, el control interno busca:

- a. Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- b. Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
  - c. Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
  - d. Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
  - e. Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
  - f. Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo.
  - g. Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

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

Con respecto a las fases o etapas del control interno se pudo definir muchas de ellas. Sin embargo, La contraloría general de la República (2014) sostiene:

El modelo de un adecuado control interno contempla no solo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se aplicó. Se deben cumplir las siguientes tres fases: Planificación, Ejecución y Evaluación.

**PLANIFICACION:** Se considera que empieza con el compromiso formal que adquiere la alta dirección y la constitución de un comité responsable de llevar a cabo

un proceso. Se tendrá que implementar un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su normal funcionamiento.

**EJECUCION:** Se llevan a cabo las directivas del plan de trabajo. Habitualmente son dos los niveles en los que se ejecutan previa identificación de los objetivos y de los riesgos que podrían amenazar su cumplimiento.

**EVALUACION:** Se toman medidas dirigidas a concretar un respectivo proceso, considerando que la mejora tendrá que ser continua en el tiempo.

### **Ventajas del control interno**

La contraloría general de la República (2016) definió las siguientes ventajas:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Proteger los recursos y bienes del Estado, tomando en cuenta el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

### **Normas o leyes sobre el control interno**

La Contraloría general de la República (2006), sostuvo que:

Las normas de control interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las

principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos y privados en las entidades del Estado y del sector privado. Los titulares, funcionarios y servidores de cada entidad, según su competencia, son responsables de establecer, mantener, revisar y actualizarla estructura de control interno en función a la naturaleza de sus actividades y volumen de operaciones. Asimismo, es obligación de los titulares, la emisión de las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo con su naturaleza, estructura, funciones y procesos en armonía con lo establecido en el presente documento. Las normas del control interno se fundamentan en criterios y prácticas de aceptación general, así como en aquellos lineamientos y estándares de control. En las entidades públicas del Perú el control interno es regulado por la Ley de Control Interno N<sup>o</sup> 28716, en la cual se le da la respectiva competencia a la Contraloría general de la república, quien dicta las normativas técnicas del control interno en el país.

### **2.2.1 Teoría de las empresas**

Existen muchos conceptos sobre la teoría de la empresa, en la cual Williamson (1993) sostiene:

En su teoría sobre la empresa que todos los costos de transacción no se pueden evitar. Además reconoce a todas las empresas como un elemento creador de riquezas dinerarias para sus propietarios, que a su vez ayuda a mantener y crear nuevos puestos de trabajo y en general una vida accesible.(p. 107-155)

## **Clasificación de las empresas**

Gonzáles (2011) las clasifica de la siguiente manera:

### **a) Según su actividad o sector:**

**Sector primario:** Son las empresas que trabajan en base a recursos naturales y sirven de ayuda para que funcionen algunas industrias. Podrían ser las granjas avícolas, invernaderos haciendas de producción agrícola.

**Sector secundario:** Las industrias, son las empresas encargadas de transformar los bienes o la materia prima en productos terminados mediante un proceso de creación. Podrían ser las constructoras, fábricas de calzado, fábricas de muebles.

**Sector terciario:** Comprende las empresas comerciales y las de servicio, las comerciales con las que se encargan de comprar productos ya terminados. Podrían ser farmacias, supermercados, librerías

### **b) Según el origen de su capital:**

**Empresas públicas.** Son aquellas empresas en las cuales su capital principal está en manos del estado de turno, pueden ser los colegios estatales, hospitales del estado.

**Empresas privadas.** Son aquellas empresas en las cuales su capital principal está en manos de una persona particular o jurídica, puede ser un colegio particular, un supermercado.

**Empresas mixtas.** Son aquellas empresas en las cuales su capital es administrado tanto por el sector público como por el sector privado, es decir la capital principal está en manos de ambos, podría ser Petroperú.

c) **Según su Tamaño:**

**Microempresa.** Este tipo de empresa no puede superar la cantidad de 10 trabajadores, son generalmente pequeñas empresas con capitales muy reducidos, en su mayoría los temas administrativos o legales son muy básicos.

**Pequeña empresa.** Son empresas independientes creadas únicamente para ser lucrativa y curiosamente no predominan en la industria a la cual pertenecen.

**Mediana empresa.** Este tipo de empresas son aquellas empresas que cuentan con cientos de empleados en algunos casos pueden tener hasta miles, cuentan con un orden sistemático y labores definidas.

**Grandes empresas.** Son aquellas que manejan capitales millonarios con miles de trabajadores a su cargo. En su mayoría cuentan con instalaciones propias.

## **2.2.2 Teorías de los sectores productivos**

### **Clasificación de los sectores productivos**

Gonzales (2011) sostiene que los sectores productivos se clasifican así:

**a. Sector primario:** Incluye las actividades económicas relacionadas con la transformación de los recursos naturales en productos primarios no elaborados.

**b. Sector secundario:** Incluye la actividad artesanal e industrial manufacturera, mediante las cuales los bienes provenientes del sector primario son transformados en nuevos recursos.

**c. Sector terciario:** Este sector se dedica sobre todo a ofrecer servicios a la sociedad, a las personas y a las empresas lo cual significa una gama muy amplia de actividades que está en constante incremento.

**d. Sector cuaternario o de información:** Es un sector de reciente concepción y que complementa a los tres sectores tradicionales.

**e. Sector quinario:** Relativo a los servicios sin ánimo de lucro relacionados con la cultura, la educación, el arte y el entretenimiento.

## **2.3 Marco conceptual**

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

El control interno se conceptúa como actividad y como una función, de carácter permanente e integral. Como actividad es una herramienta de vital importancia para cada uno de los que dirigen la gestión de las unidades orgánicas o áreas que conforman la entidad.

Asimismo, el **Informe COSO (2013)** señala que, el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, 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 relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías- operaciones. Información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas – es un medio

Es efectuado por la persona- no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.

De la misma manera, **Cook y Winkle (S/F)** define que “el control interno es el sistema interior en una empresa que está integrado por el plan de organización, en la asignación de obligaciones y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados”.

### **III. HIPOTESIS**

Dado que la investigación es de bibliografía y documental, no aplica (Vasquez,2018)

### **IV. METODOLOGÍA**

#### **4.1.Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo - bibliográfico y de caso. Fue no experimental porque no se manipulará algún fenómeno de la variable; la investigación solo se limitó a describir lo que dicen los antecedentes pertinentes y lo que manifestó el gerente o director del estudio de caso.

Fue descriptivo porque solo se limitó a describir lo que dicen los antecedentes pertinentes y lo que manifestó el gerente o director del estudio de caso. Fue bibliográfico porque fundamentalmente para conseguir los resultados se hizo a través de la revisión bibliográfica pertinente. Finalmente, fue de caso porque la investigación se limitó a estudiar una sola institución o una sola empresa.

#### **4.2 . Población y muestra**

##### **4.2.1. Población**

La población de la presente investigación estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

##### **4.2.2. Muestra**

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa Mama Kuyay de Chao, 2018

### 4.3 Definición y operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Control Interno	Es una herramienta de vital importancia para cada uno de los que dirigen la gestión de las unidades orgánicas o áreas que conforman la entidad.	<p>Proporcionar un grado de seguridad razonable.</p> <p>Eficacia, Eficiencia y confiabilidad en las operaciones.</p> <p>Cumplimiento con las leyes y normas que sean aplicables.</p>	<p>1. ¿Usted sabe que es el Control Interno?</p> <p>2. ¿Creé usted que el control interno es una herramienta fundamental en el aseguramiento del logro de sus objetivos, con eficiencia, efectividad y economía?</p> <p>3.¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?</p>	<p>SI ( X ) NO ( )</p> <p>SI ( X ) NO ( )</p> <p>SI ( ) NO ( X )</p>

### 4.4 Técnicas e instrumentos

#### 4.4.1. Técnicas

Para el recojo de la información de los objetivos específicos uno y dos se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y documental, para el recojo de la información del objetivo específico tres se utilizará la técnica de análisis comparativo.

#### **4.4.2. Instrumentos**

Para el recojo de la información del objetivo específico uno se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas; para el recojo de la información del objetivo específico dos se desarrollara una encuesta.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como cuestionario fichas bibliográficas; luego los resultados serán descritos en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados la investigadora observara los resultados del cuadro 01 con la finalidad de descubrir las similitudes de los antecedentes nacionales regionales y locales a las han llegado los autores considerados en dicho cuadro, luego descubrirá los resultados similares considerando los autores y el año de los resultados internacionales.

Para cumplir con el objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para conseguirlos resultados del objetivo específico 3, se aplicó la técnica del cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2. Finalmente las coincidencias o no coincidencias serán expresadas y analizadas a la luz del marco teórico y marco conceptual pertinente.

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

Ver anexo 01

#### **4.7 Principios éticos**

La investigación fue concluida, teniendo en cuenta las normas implantadas por la Escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con el propósito de expresar alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de la empresa en estudio. El cual se fundamentó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, Independencia, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional; también tuvimos en cuenta que debemos de proteger los valores de la libertad, igualdad y solidaridad, basados en los derechos humanos, la tolerancia activa y el respeto hacia el dialogo con los demás, por ello nos impregnamos de tales valores y los incorporamos a nuestro quehacer cotidiano para quedar íntegramente acreditada ante la sociedad. Cumpliendo las leyes y reglamentos, refutando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y consciente en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos. Para ello debemos ser los propios profesionales quienes, según sus propias convicciones morales, la sociedad en la que viven y las exigencias de sus empresas, forjen una credibilidad profesional. No obstante, la ética va más allá de lo escrito y los hechos visibles.. Ya que las cualidades éticas engloban las intenciones, los deseos y los pensamientos. Por todo ello el contador público debe estar animado por un espíritu de

fraternidad y colaboración profesional y tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión.

(Uladech,2016)

## V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1 Resultados

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

#### CUADRO 01

##### RESULTADOS DE LAS ANTECEDENTES

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<b>Vásquez (2015)</b>	Se evidencio que los mecanismos de control interno propuestos han contribuido con la gestión del área financiera de la empresa KUYAY de Chao por cuanto esto se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en sus estados financieros como es el caso de la mejora de sus índices de liquidez y rentabilidad.
<b>Sánchez (2012)</b>	Es necesaria la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa.

<p><b>Giraldo (2015)</b></p>	<p>El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, la evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas, la calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas. El monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento de capacitación al personal.</p>
<p><b>Vino (2015)</b></p>	<p>Quedando determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados.</p>
<p><b>Acuña (2014)</b></p>	<p>En la utilización de los componentes de control interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa,  estableciendoparaefectolosfundamentosdeuna herramienta de gestión estratégica.</p>

<b>Flores (2015)</b>	Que es de suma importancia el control interno en la gestión administrativa y contable porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir un estructura interna donde permita delegar tareas con tranquilidad y que provee información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones.
----------------------	--

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

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la Empresa empresa KUYAY de Chao, 2018.

**CUADRO 02**  
**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

Items	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1.	¿La Empresa KUYAY -. Chao- La Libertad, 2018 tiene implementado un Sistema de control interno?		<b>X</b>
2.	¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		<b>X</b>
3	¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	<b>X</b>	
4.	¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		<b>X</b>
5.	¿Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos		<b>X</b>

	flujos de información?		
	<b>EVALUACIÓN DERIESGOS</b>		
6.	¿La empresa tiene definido sus objetivos?	<b>X</b>	
7.	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	<b>X</b>	
8.	¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	<b>X</b>	
9.	¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		<b>X</b>
10.	¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación deriesgos?	<b>X</b>	
	<b>ACTIVIDADES DECONTROL</b>		
11.	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	<b>X</b>	
12.	¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		<b>X</b>
13.	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		<b>X</b>
14.	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		<b>X</b>
15.	¿Crees usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos, con eficiencia, efectividad y economía?	<b>X</b>	
	<b>INFORMACIÓN YCOMUNICACIÓN</b>		
16.	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	<b>X</b>	
17.	¿Sehan definido niveles para el acceso del personalal sistema de información?		<b>X</b>
18.	¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		<b>X</b>

19.	¿En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?		<b>X</b>
20.	¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa es la adecuada?		<b>X</b>
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>			
21.	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		<b>X</b>
22.	¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?	<b>X</b>	
23.	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican a tiempo a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		<b>X</b>
24.	¿Las metas programadas se están cumpliendo?		<b>X</b>
25.	¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		<b>X</b>

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al gerente y al contador

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa KUYAY de Chao, 2018.

**CUADRO 03**  
**RESULTADOS DEL ANALISIS COMPARATIVO**

<b>ELEMENTOS DECOMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	Es necesaria la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa. (Sánchez 2012).	La empresa no cuenta un sistema de control interno, no ha dado a conocer al personal la visión y misión que orienta o fundamenta sus actividades, donde a la vez el personal desconoce la estructura Organizacional de la empresa eso se debe que no existe instrumentos de gestión.	No Coinciden
<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>	El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás Componentes. La evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación, las actividades de control conllevan al	La empresa identifica los diferentes riesgos correspondientes donde esta busca analizarlos y administrarlos que en cual identifican que el riesgo puede ser tanto interno y externo.	Si Coinciden

	<p>cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas, La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento de capacitación al personal.(Giraldo 2015)</p>		
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>En la utilización de los componentes de control interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa, estableciendo para efecto los fundamentos de una herramienta de gestión estratégica. (Acuña 2014)</p>	<p>La empresa carece de indicadores para el proceso de las actividades y políticas de los procedimientos para para su cumplimiento al cual ya constituir el medio más idóneo para asegurar el logro de sus objetivos así apoyar a que la empresa se fortalezca su gestión administrativa.</p>	<p>No Coinciden</p>

<p><b>INFORMACIÓN Y</b></p>	<p>Que es de suma importancia el control Interno en la gestión administrativa y contable porque es un mecanismo</p>	<p>La empresa no proporciona la información necesaria a su personal de manera oportuna y</p>	<p>No Coinciden</p>
<p><b>COMUNICACIÓN</b></p>	<p>de medición que radica en conseguir una estructura interna donde permita delegar tareas con tranquilidad que provee información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones. (Flores 2015)</p>	<p>detallada, lo cual va a impedir que cumplan de forma eficiente y efectiva todas las tareas encomendadas con responsabilidad y adecuada y confiable.</p>	
<p><b>SUPERVISIÓN O MONITOREO</b></p>	<p>Quedando determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados. (Vino 2015)</p>	<p>La empresa no cuenta o carece de un sistema de supervisión y monitoreo que no le permite ver las funciones de sus trabajadores y realizar evaluaciones correspondientes que den respuesta a la muestra de estudio y a las propuestas.</p>	<p>No Coinciden</p>

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

## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Vásquez (2015), Sánchez (2012), Acuña (2014) y Flores (2015) coinciden en sus resultados ya que establecen que es de suma importancia y necesaria la implementación del control interno en las diferentes áreas de una empresa, pues solo así se podrá conseguir una buena estructura interna y con la ayuda de ciertas herramientas como el manual de organización con sus respectivas funciones, reglamento y un buen plan de trabajo ayudara a fortalecer para una gestión estratégica y para la toma de buenas decisiones a futuro, todo esto será posible siempre y cuando se aplique de manera adecuada bajo el cumplimiento de leyes, normas y regularizaciones y sobre todo van a facilitar que la entidad cumpla con todos su objetivos y sus metas trazadas.

Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales: Espinoza (2013) que establece que es importante el control interno ya que con ella se va a mejorar los procesos de la empresa para que sea mucho más eficaz y eficiente, estos resultados coinciden con lo que se establece en las bases teóricas según Catacora (1996), Perdomo (1996), Coopers y Lybrand (1997) quienes establecen que el control interno es importante porque tiene como propósito llegar al logro de los objetivos y llegar a un buen avance de la empresa para que sea eficiente y eficaz. Además, consideran que una empresa que no cuente con un sistema de control interno debe asumir una serie de consecuencias que perjudicaran los resultados de sus actividades

## **5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:**

### **Respecto al componente ambiente de control**

De la aplicación del cuestionario realizado al gerente de la empresa, donde se realizaron 5 preguntas de este primer componente, del cual representa el 100%, el 20% nos dio como respuesta SI y un 80% como respuesta NO, lo que refleja que no le dan importancia ni mucho menos lo ponen en práctica, ya que este es el componente más importante y fundamental, pues se considera que la transparencia, valores, las metas, objetivos y las políticas no son importante tanto para la gerencia como para los empleados. Este resultado concuerda con Sánchez (2012) que llegó al siguiente resultado: es necesario la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa.

### **Respecto al componente evaluación de Riesgos**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un considerable 80% que dieron respuesta SI y un 20% con una respuesta NO, esto quiere decir que la empresa está tomando medidas necesarias para la identificación de sus riesgos que le vas a permitir a obtener una buena organización. Este resultado concuerda con lo que concluye Giraldo (2015) indicando que la evaluación de riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación.

### **Respecto al componente actividades de control**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 40% que dieron respuesta SI y un 60% con una respuesta NO, esto quiere decir que la empresa no está cumpliendo con los procedimientos que ayudan a garantizar un

eficiente y eficaz control. Esto concuerda con Acuña (2014) quien concluye que en la utilización de los componentes de control interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa, estableciendo para efecto los fundamentos de una herramienta de gestión estratégica.

### **Respecto al componente información y comunicación**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 20% dieron respuesta SI y un 80% como respuesta NO, esto quiere decir que la empresa no brinda una buena y oportuna información a sus trabajadores evitando que puedan cumplir con todas sus actividades generando ineficiencia y dificultando la buena toma de decisiones. Este resultado concuerda con Acosta y Ariza (2007) que en su diagnóstico se estableció la existencia de fallas en la comunicación interna. Es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control a todos los involucrados en el negocio.

### **Respecto al componente supervisión**

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 20% dieron respuesta SI y un 80% como respuesta NO, esto quiere decir que la empresa casi no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores no permitiendo realizar monitoreo, seguimiento y supervisión para reconocer oportunamente la deficiencia de tal forma que se puedan proponer planes de mejora para la empresa y para sus empleados. Esto concuerda con Vino (2015) quien al determinar los componentes del control interno recomienda la aplicación de los

instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados. Es decir contar con un constante monitoreo y supervisión del personal.

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

#### **Respecto al ambiente de Control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) estos resultados no coinciden ya que la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal y que en cual personal desconoce la estructura organizacional dela empresa eso se debe que no existe instrumentos de gestión.

#### **Respecto al componente evaluación de riesgo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a las actividades de control, si coinciden puesto que la empresa si establecido las políticas y los procedimientos que garanticen una efectiva administración en disminuir y prevenir cualquier riesgo. Tal como establece (Giraldo 2015) quien afirma que la evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación.

#### **Respecto al componente actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente actividades de control, no coinciden puesto que la empresa carece de indicadores para el proceso de las actividades y políticas de los procedimientos para su cumplimiento al cual ya constituir el medio más idóneo para asegurar el logro de sus objetivos, sin embargo (Acuña 2014)

afirma En la utilización de los componentes de control interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa y en sus procedimientos para su cumplimiento.

### **Respecto al componente información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la información y comunicación no coinciden ya que la empresa no proporciona la información necesaria a su personal de manera oportuna y detallado que en cual va a permitir que cumplan de forma eficiente y efectiva todas las tareas encomendadas. Así como lo establece (Flores 2015) al indicar que la información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones.

### **Respecto al componente supervisión**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la supervisión y monitoreo, no coinciden puesto que la empresa no cuenta o carece de un sistema de supervisión y monitoreo que no le permite ver las funciones de sus trabajadores y realizar evaluaciones correspondientes que den respuesta a la muestra de estudio y a las propuestas, sin embargo (Vino 2015) afirma que el control interno y interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Conclusiones**

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

Vásquez (2015), Sánchez (2012), Acuña (2014) y Flores (2015) coinciden en sus resultados ya que establecen que es de suma importancia y necesaria la implementación del control interno en las diferentes áreas de una empresa, pues solo así se podrá conseguir una buena estructura interna y con la ayuda de ciertas herramientas como el manual de organización con sus respectivas funciones, reglamento y un buen plan de trabajo ayudara a fortalecer para una gestión estratégica y para la toma de buenas decisiones a futuro, todo esto será posible siempre y cuando se aplique de manera adecuada bajo el cumplimiento de leyes, normas y regularizaciones y sobre todo van a facilitar que la entidad cumpla con todos su objetivos y sus metas trazadas.

Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales: Espinoza (2013) que establece que es importante el control interno ya que con ella se va a mejorar los procesos de la empresa para que sea mucho más eficaz y eficiente, estos resultados coinciden con lo que se estable en las bases teóricas según Catacora (1996), Perdomo (1996), Coopers y Lybrand (1997) quienes establecen que el control interno es importante porque tiene como propósito llegar al logro de los objetivos y llegar a un buen avance de la empresa para que sea eficiente y eficaz. Además, consideran que una empresa que no cuente con un sistema de control interno debe asumir una serie de consecuencias que perjudicaran los resultados de sus actividades.

### **6.1.2. Respecto al objetivo específico 2:**

Del cuestionario aplicado al gerente quien hace el papel de dueño de la empresa Mama Kuyay, se ha demostrado que carece de un sistema de control interno, pero que si se aplica algunos de los componentes del control interno adecuadamente, esto evidencia que está operando de manera eficiente y que los resultados que arrojaron son favorables para la empresa. Se recomienda a la empresa que el componente de evaluación de riesgos este en constante revisión o analizarlo porque a corto o largo tiempo puede afectar al desarrollo de las actividades impidiendo cumplir con los objetivos trazados.

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

De la comparación de los objetivos 1 y 2 el componente de ambiente de control, Actividades de Control, Información Comunicación y Supervisión o Monitoreo no coinciden, el componentes de evaluación de riesgos si coinciden puesto que los autores revisados y la empresa en estudio manifiestan que no se cuenta con un sistema de control interno pero si con un manual de organización y funciones el cual refleja las actividades que se desarrollan, además se encuentran definidos los canales de comunicación entre la gerencia y el personal, no se han identificado y evaluado los riesgos tanto internos como externos, asimismo se realiza un monitoreo continuo por parte de la gerencia para comprobar que el personal se encuentre en su área de trabajo y en óptimas condiciones.

#### **6.1.4. Conclusión General**

Al haber analizado las investigaciones realizadas en el Perú, incluyendo la investigación de la empresa Mama Kuyay, se concluye con lo siguiente: la empresa en estudio carece de un sistema de control interno, lo cual se verá perjudicada y se estará propensa a posibles riesgos no permitiendo alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas por la empresa.

#### **6.1.5. Recomendaciones**

Para evitar el deficiente desempeño del personal en sus actividades laborales, se recomienda asignar personal capacitado en las diversas áreas, así mismo también se recomienda en etapa del reclutamiento de personal elaborar un perfil idóneo para ocupar cada puesto de la entidad.

Contar con un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión administrativa a fin de lograr los objetivos y metas trazadas y poder salvaguardar con los recursos de la empresa.

## VII .ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1.Referencias bibliográficas

- Crespo, B. y Suarez, M. (2014).*Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013(Tesis de Grado)*. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://docplayer.es/18433753-Elaboracion-e-implementacion-de-un-sistemade-control-interno-caso-multitecnos-s-a-de-la-ciudad-de-guayaquil-para-elperiodo-2012-2013.html>
- Deloitte (2015). *COSO*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Gestión (2015). *Sector servicios aporta más al PBI que minería y comercio*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-pbimineria-comercio-93841>
- Gonzales, Y.G. (2011). *Compilado de Contabilidad I*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Herrera, R.J. (2016). *Caracterización del control interno en la gestión administrativa de las juntas de usuarios de riego de la región La Libertad: Caso junta de usuarios del sub distrito de riego Chao, Virú, 2016. (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/503>
- La Contraloría General de la República (2006). *Aprueban Normas de Control Interno*.

Recuperado

de [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf)  
PsHmhh4  
mhuFGhk6BhmYORtDFeCxzM8jPzdVvyA3ojI4IF0RAJaDLbE!/dl4/d5/L2d  
BISEvZ0FBIS9nQSEh

La Contraloría General de la República (2016). *Control interno*. Recuperado de  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)

Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Argentina: El cid editor.

Recuperado de  
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182319>

*Marco conceptual de Control Interno (2014)*. Contraloría general de la República.

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)

Martínez, H. (2014). *El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014. (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú. Recuperado de  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034153>

Martínez, M. (2015). *Influencia del control interno en la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos de las empresas del sector transporte interprovincial del distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014 (Tesis de pregrado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

Recuperado

de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039059>

Olivas, E., Reyes, J.&Álvarez, N. (2013, octubre). Control interno en las empresas privadas de servicios educativos en la ciudad de Chihuahua. XVIII

Congreso internacional de Contaduría, administración e Informática, ANFECA, México.

Paiva, F. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa cobros del norte S.A. en el Periodo 2011*. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/1/TES%201818.pdf>

Pineda, A. (2012). *Implementación de procedimientos de control interno, en el registro y medición de los activos fijos del colegio fiscal vespertino “Dr. Luis Felipe Borja Pérez” de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011.*(Tesis de pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1884/1/Manejo%20Adecuado%20de%20los%20Procedimientos%20de%20Control%20Interno%2C%20en%20el%20Registro%20y%20Medici%C3%B3n%20de%20los%20Activos%20Fijos%20del%20Colegio%20Fiscal%20Vespertino%20Dr.%20Luis%20Felipe%20Borja%20P%C3%A9rez%20de%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil..pdf>

Quispe, R. (2017). *Características del control interno de inventarios de las empresas de servicios de laboratorios clínicos del Perú: caso Magnolab centro de apoyo al diagnóstico EIRL. Trujillo, 2016.*(Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045398>

Samame, D.A. (2016). *Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de servicios del Perú: Caso Sermav SAC. Trujillo, 2016.*.(Tesis

*de pregrado*). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú.

Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000045421>

Saavedra, M. (2014). *Participación del control interno en los procedimientos*

*administrativos y económicos en las empresas de servicios de transporte del*

*Perú, período 2012. Caso empresa américa express s.a. (Tesis de pregrado).*

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado

de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036122>

Vásquez, C.Z. (2015). *Implementación del órgano de control institucional como*

*herramienta de gestión en la municipalidad distrital de Chao – La Libertad año*

*2014. (Tesis de postgrado).* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo,

Perú. Recuperado de

<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAE>

[STRIA%20-](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAE)

[%20V%C3%A1squez%20Ballena%20C%20Cynthia.pdf?sequence=1&isAllo](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAE)

[wed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAE)

Vino, E. M. (2015). *Componentes del control interno y tributación en el micro y*

*pequeña empresa sector servicio, rubro constructora “Corporación Ucayali”*

*S.R.L., 2014. (Tesis de pregrado).* Universidad Católica los Ángeles de

Chimbote, Chimbote, Perú. Recuperado de

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000039581>

Williamson, O. (1993). *Transaction cost economics and organization theory. Industrial*

*and Corporate Change*, vol. 2, núm.

2. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11838>

## 7.2. Anexos:

### 7.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

TITULO	ENUNCIAD O DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO S	VARIABLE
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios del Perú: Caso empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018	1. Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017. 2. Describir las características del Control Interno de la Empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMAKUYAY CHAO, 2018	<b>Control interno</b>

### 7.2.2. Anexo 02: Modelo de Ficha Bibliográficas

<b>AÑO:</b> 2014
<b>TÍTULO:</b> “caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú: caso empresas comerciales. Periodo 2013”.
<b>AUTOR:</b> Obispo Chumpitaz Daniel
<b>FUENTE:</b> <a href="https://es.scribd.com/doc/298469088/CARACTERIZACION-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-DEL-PERU-CASO-EMPRESAS-COMERCIALES-PERIODO-2013">https://es.scribd.com/doc/298469088/CARACTERIZACION-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-DEL-PERU-CASO-EMPRESAS-COMERCIALES-PERIODO-2013</a>
<b>RESUMEN:</b> La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera en muchos casos en un 100%. El entorno o ambiente forma al personal que desarrolle sus actividades y cumpla con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo.  Con un buen sistema de control interno de inventario permitirá reportar en el momento oportuno los activos circulantes de tal manera que pueda cubrir las necesidades de sus clientes. Se debe seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permita reportar oportunamente las operaciones para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa.

### 7.2.3. Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS  
Y ADMINISTRATIVAS**

8.

## ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene la finalidad de recoger información de la empresa Mama Kuyay, para el desarrollo del trabajo de investigación denominado CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA MAMA KUYAY - CHAO, 2018 La información que será proporcionada se utilizará con fines académicos y de investigación; es por ello que se agradece su gentil colaboración, marcando con una X en la alternativa correspondiente:

Items	PREGUNTAS	RESULTADOS	
		SI	NO
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1.	¿La Empresa KUYAY -. Chao- La Libertad, 2018 tiene implementado un Sistema de control interno?		
2.	¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
3	¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
4.	¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		
5.	¿Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?		
	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		

6.	¿La empresa tiene definido sus objetivos?		
7.	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		
8.	¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?		
9.	¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		
10.	¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?		
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
11.	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		
12.	¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		
13.	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		
14.	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		
15.	¿Crees usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos, con eficiencia, efectividad y economía?		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
16.	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		
17.	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?		
18.	¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		

19.	¿En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?		
20.	¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa es la adecuada?		
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>			
21.	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		
22.	¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?		
23.	¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican a tiempo a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		
24.	¿Las metas programadas se están cumpliendo?		
25.	¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		