



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL  
PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC CHIMBOTE” S.A.C  
DE CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERA**

**AUTOR**

**BURGOS CORZO, PIER ITALO**

**ORCID: 0000-0002-2941-7091**

**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 DE LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL  
PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC CHIMBOTE” S.A.C  
DE CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERA**

**AUTOR**

**BURGOS CORZO, PIER ITALO**

**ORCID: 0000-0002-2941-7091**

**ASESORA**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**

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

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2019**

## **TÍTULO**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC CHIMBOTE” S.A.C DE CHIMBOTE, 2017.

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Burgos Corzo, Pier Italo

ORCID: 0000-0002-2941-7091

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

### **ASESORA**

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

## **FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490

**Presidente**

-----  
Mgtr. Ortiz González, Luis  
ORCID: 0000-0002-5909-3235

**Miembro**

-----  
Mgtr. Rodríguez Vigo, Mirian Noemí  
ORCID: 0000-0003-0621-4336

**Miembro**

-----  
Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel  
ORCID: 0000-0002-6880-1141

**Asesora**

## AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar  
a Dios, quien nos dio la vida  
y llenó de bendición mi camino  
todo este tiempo, El que me dio  
la sabiduría para culminar mi  
carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sinceros  
agradecimientos a mis padres y  
hermanos por todo el esfuerzo  
que dan para culminar mi  
profesión. Gracias por hacerme  
una persona de bien, gracias a su  
paciencia y amor demostrada en  
todos estos años.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo, con todo mi cariño y admiración, a mi querida madre quien es para mí, el pilar fundamental de mi vida y el motivo por el cual pongo todo mi esfuerzo.

A mis familiares porque han depositado en mi toda su confianza y el anhelo de superación personal y profesional.

## **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, encontrándose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1, los antecedentes nos dan a conocer lo importante que es el control interno en las empresas tanto pública y privada; determina la aplicación de actividades y operaciones como base de la eficiente gestión del desarrollo de las empresas haciéndolas efectivas y confiables. Respecto al objetivo específico 2, la empresa Graphic Chimbote S.A.C, tiene buen control interno que ayuda a mejorar las operaciones de la empresa, gracias al cuestionario aplicado se sabe que el control interno es importante si ejerce los 5 componentes para cada procedimiento de las actividades en la empresa. Respecto al objetivo específico 3 los antecedentes y la entrevista realizada al gerente de la empresa, se encontró que hay muchas coincidencias entre objetivos específicos 1 y 2. Finalmente llego a la conclusión que las empresas de servicios, al contar con un buen control interno ayuda a desarrollar el sistema de actividades y operaciones de la empresa y así puedan cumplir sus objetivos y metas propuestas para fortalecer el crecimiento empresarial.

Palabras claves: Control interno, micro pequeñas empresas, sector servicio.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to: Describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and the company "Graphic Chimbote" S.A.C of Chimbote, 2017. The research was qualitative, non-experimental, descriptive design , bibliographic and of case; For the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of closed questions applied to the manager of the company were used, finding the following results: Regarding the specific objective 1, the background of the authors reveals to us the importance of internal control in the companies both public and private; it determines the application of activities and operations as the basis and sustenance of the efficient management of the development of the companies, making them effective and reliable. Regarding specific objective 2, the company Graphic Chimbote SAC, has a good internal control that helps improve the operations of the company, thanks to the questionnaire applied to the manager, I can say that internal control is important if you exercise the 5 components for each procedure. the activities in the company. Regarding the specific objective 3 the background obtained and the interview made to the manager of the company Graphic Chimbote SAC, I get to perform a comparative analysis where there are many coincidences between specific objectives 1 and 2. Finally I come to the conclusion that the service companies to count with a good internal control helps to develop the system of activities and operations of the company and thus can meet their objectives and proposed goals to strengthen business growth.

Keywords: Internal control, micro and small business, trade sector.

## CONTENIDO

<b>TÍTULO</b> .....	iii
<b>EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	iv
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>DEDICATORIA</b> .....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>CONTENIDO</b> .....	x
<b>INDICE DE CUADROS</b> .....	xii
<b>I. Introducción</b> .....	13
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	17
<b>2.1 Antecedentes</b> .....	17
<b>2.1.1 Internacionales.</b> .....	17
<b>2.1.2 Nacionales.</b> .....	18
<b>2.1.3 Regionales.</b> .....	20
<b>2.1.4 Locales.</b> .....	22
<b>2.2 Bases Teóricas</b> .....	25
<b>2.2.1 Teoría del control interno</b> .....	25
<b>2.2.2 Teorías de las Mypes.</b> .....	30
<b>2.2.3 Teoría del sector servicio.</b> .....	32
<b>2.3 Marco Conceptual</b> .....	34
<b>2.3.1 Definición del control interno</b> .....	34
<b>2.3.2 Definición de empresa</b> .....	35
<b>2.3.3 Definición de la (MYPE).</b> .....	35
<b>III. Hipótesis</b> .....	36
<b>IV. Metodología</b> .....	37
<b>4.1 Diseño de la investigación</b> .....	37
<b>4.2 Población y muestra</b> .....	37
<b>4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores</b> .....	38
<b>4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	39
<b>4.5 Plan de Análisis</b> .....	39
<b>4.6 Matriz de consistencia</b> .....	39
<b>4.7 Principios éticos</b> .....	40

<b>V. Resultados</b> .....	43
<b>5.1 Resultados</b> .....	43
<b>5.1.1 Respecto al objetivo específico N°1</b> .....	43
<b>5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2</b> .....	45
<b>5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3</b> .....	46
<b>5.2 Análisis de Resultado</b> .....	53
<b>5.2.1 Respecto al objetivo 1</b> .....	53
<b>5.2.2 Respecto al objetivo 2</b> .....	53
<b>5.2.3 Respecto al objetivo 3</b> .....	55
<b>VI. Conclusiones</b> .....	57
<b>6.1 Conclusiones</b> .....	57
<b>6.1.1 Respecto al objetivo específico 1</b> .....	57
<b>6.1.2 Respecto al objetivo específico 2</b> .....	57
<b>6.1.3 Respecto al objetivo específico 3</b> .....	58
<b>6.1.4 Conclusión general</b> .....	58
<b>6.2 Recomendaciones</b> .....	59
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	60
<b>ANEXO</b> .....	64

## INDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1: Objetivo Específico N° 01.....</b>	<b>43</b>
<b>Cuadro 2: Objetivo Específico N° 02.....</b>	<b>45</b>
<b>Cuadro 3: Objetivo Específico N° 03.....</b>	<b>47</b>

## I. Introducción

Según **Melini (2013)**, el Modelo COSO tiene dos aspectos muy fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. La manera de arreglar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existen cerca al control interno, es publicada en el año 1992, el modelo COSO de los estados unidos. el modelo COSO nace como una respuesta a la preocupación generalizada respecto de los razonantes casos jurisprudenciales que evidencian situaciones límites, donde las quiebras están originadas en fallas de los administradores respecto a los activos y patrimonios de las empresas.

De esa forma los escándalos de financiamiento ocurridos en Europa, y posteriormente en Norteamérica a inicios del siglo XXI, estremecieron al mundo empresarial, y sirvieron para posicionar al COSO como un marco adecuado para la evolución del control interno de las compañías. (**Foncesa, 2011**).

Según **Maqueda (2015)**, el marco integral del Control Interno Latinoamericano (MICIL) es en enfocarse a escala global y específica. La escala Global es dirigida hacia a los poderes del estado, a los sectores importantes de la economía, entidades públicas específicas, a diferentes actividades de las empresas privadas, organizaciones de la sociedad civil y las municipalidades. La escala específica está enfocado en las unidades y las principales actividades consideradas a las políticas de la empresa.

El adecuado sistema del control interno nos ayuda a identificar los puntos más vulnerables de las organizaciones durante su desarrollo de actividades en diferentes áreas. En el Perú existen muchas entidades que no desarrollan el control interno adecuado, la implementación de este factor es de suma importancia para las empresas, ya que dará

buenos resultados de eficiencias, eficacia y veracidad y permitirá el logro de los objetivos que la empresa se ha trazado en cumplir.

Por lo anteriormente expresado, la investigación se formula a través del siguiente enunciado:

**¿Cuál es las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017?**

Teniendo como objetivo general:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017.

Para dar respuesta al objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la característica del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.
2. Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017.

Finalmente, la investigación se justifica porque está enfocada en determinar si existen deficiencias sobre el control interno en la empresa Graphic Chimbote S.A.C, para así poner en prácticas las posibles soluciones de un buen control interno. Por ellos me resulta muy importante esta investigación para que se pueda permitir que las actividades que se realicen en las áreas se encuentren en manos del personal idóneo, y así los

directivos de la empresa puedan tomar mejores decisiones que la beneficie, esto se llevaría a cabo con una sola finalidad de tener más vigilada y controlada las operaciones que realiza la empresa.

Las contribuciones que se realizaran a la empresa sobre esta investigación, tratan de implementar nuevas técnicas de control interno para obtener posibles mejoras en la empresa, esto empezaría desde el área administrativa de los recursos hasta la realización de operaciones con productividad.

De esta manera darse una solución dependiendo a los resultados que se obtendrán y poder mejorarlas e implementar nuevas opciones para su manejo administrativo. Asimismo, esta investigación se justifica porque permitirá conocer las principales características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2017.

Así también, mi trabajo de investigación se justifica porque ayudara como una base para realizar otros estudios en similares sectores, ya sean productivas o servicios del distrito de Chimbote o de otros ámbitos geográficos de la región o del País.

Por otro lado, la investigación fue cualitativa de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista.

El trabajo de investigación obtuvo como principales resultados: Respecto al objetivo específico 1, los antecedentes de los autores nos dan a conocer lo importante que es el control interno en las empresas tanto pública y privada; determina la aplicación de actividades y operaciones como base y sustento de la eficiente gestión del desarrollo de las empresas haciéndolas efectivas y confiables. Respecto al objetivo específico 2, la empresa Graphic Chimbote S.A.C, tiene un buen control interno que ayuda a mejorar las

operaciones de la empresa, gracias al cuestionario aplicado al encargado puedo decir que el control interno es importante si ejerce los 5 componentes para cada procedimiento de las actividades en la empresa. Respecto al objetivo específico 3 se encontró coincidencias entre el objetivo específico 1 y 2.

Finalmente llego a la conclusión que las empresas de servicios al contar con un buen control interno ayudan a desarrollar el sistema de actividades y operaciones de la empresa y así puedan cumplir sus objetivos y metas propuestas para fortalecer el crecimiento empresarial.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales.**

Este proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por un investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos en Perú; sobre la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

**Rojas (2009)** en su tesis para optar el grado académico de licenciado conferírsele el título de contador público y auditor titulada: Diseño de un sistema de control interno en una empresa en Guatemala. Este trabajo tuvo como objetivo general: comprobar si la organización, cumple o alcanza los objetivos que persigue debe contar con manuales administrativos y contables, que sirvan de medio de control para que todo lo que ocurra en la vida diaria de la organización tienda al logro de sus objetivos. Para hacer esta investigación, se hace uso de algunas técnicas que nos auxilian en este trabajo, tales como: entrevista, cuestionario, inspección y observación. El diseño fue descriptivo correlacional tipo de investigación aplicada, el enfoque descriptivo. Los resultados fueron que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados.

**Monascal (2010)** en su trabajo especial de grado para optar al título de especialista en planificación, desarrollo y gestión de proyecto titulada: propuesta del método de gestión del control interno en Venezuela. El desarrollo del presente trabajo tiene como objetivo general: proponer mejoras a la gestión del proceso de control interno en la empresa Italviajes, C.A. Esta investigación es de tipo descriptiva vinculada en la modalidad de tipo de campo fundamentada en una base documental tipo de investigación aplicada, el enfoque fue explicativo y analítico. Los resultados fueron con base a los datos recogidos y analizados, producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de Control interno en las empresas, se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Finalmente, tiene como conclusión el producto de las encuestas para la evaluación del método de gestión de control interno en la empresa Italviajes, C.A., se evidencio que existe un gran desconocimiento de su aplicación y la actividad que abarca y quienes son los responsables de su ejecución.

### **2.1.2 Nacionales.**

Este proyecto se entiende por antecedentes nacionales, que todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país, menos de la región donde el investigador realiza su investigación sobre la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

**Ochoa (2011)** en su tesis para optar el título de contador público titulada: Control interno, realizado en la ciudad de Huacho – Barranca. Su objetivo general fue: Demostrar de qué manera influye el control interno en los procesos de las empresas. La investigación fue cuantitativo descriptivo, no experimental transversal retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma

dirigida a 15 micro y pequeñas empresas. Sus resultados fueron: la importancia del control interno que está adquiriendo en los últimos tiempos es a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuman de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas, al determinar se originan cambios favorables de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a solucionar los problemas dentro de las empresas, haciéndolas más eficientes y aptas para operar.

**Layme (2015)** en su tesis para optar el título profesional de contador público titulada: Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la municipalidad provincial mariscal nieto, 2014. Este trabajo de investigación tiene objetivo general: Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, mediante pruebas de cumplimiento de normas, revisión de documentos de gestión, aplicación de encuestas y entrevistas a los funcionarios y servidores. La investigación fue de acuerdo a la naturaleza de las variables cualitativas de la presente investigación, que corresponde a la observación, el análisis de contenido y para el contraste de la primera, segunda, tercera y cuarta hipótesis, una prueba de Chi cuadrado, por las características del estudio. De los resultados de la presente tesis se puede afirmar, que en las actividades y funciones de la SPBS tiene deficiencias tanto en la emisión como en la implementación de normas, documentos de gestión, lo que se corrobora con la evaluación de las debilidades y fortalezas, el grado de implementación de las normas y procedimientos de control interno en general de los cinco componentes

es de “INSATISFACTORIO”. Finalmente la hipótesis se concluye que el nivel de evaluación de las normas de control interno, están asociados a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS de la MPMN, en consecuencia el cumplimiento total de las normas no son eficaces y por ende sus actividades no son efectivas; obteniéndose una perspectiva clara de la situación actual del Sistema de Control Interno, pudiéndose detectar deficiencias y proponer mejoras significativas para posteriormente dar las conclusiones y plantear sugerencias a manera de recomendaciones, donde se sugiere algunos puntos de vista frente a esta problemática.

### **2.1.3 Regionales.**

Este proyecto se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región menos en la provincia donde el investigador realiza su investigación; sobre la caracterización de del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

**Valera (2017)** en su tesis para optar el grado académico de maestra en gestión financiera y tributaria titulada: Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central. Este trabajo fue realizado en Juanjuí, Perú y tuvo como objetivo general: Conocer la relación existente entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central. El presente estudio de investigación es no experimental, porque las variables a ser estudiadas no sufrirán alteraciones con la finalidad de obtener resultados esperados en la investigación. De la misma manera mediante la observación se podrá identificar el

comportamiento y características de las variables en su contexto natural, esta investigación es de diseño correlacional, porque examina la relación existente entre dos variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio. Según el resultado en el Grafico N° 01, de los 30 trabajadores administrativos, en relación al nivel de Control Interno en la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, el 60% lo califican como Malo remitido a través de las encuestas donde se pudo determinar que la implementación en las áreas de Presupuesto, Logística y Contabilidad, no ha sido la adecuada permitido el no cumplimiento de los objetivos establecidos en las respectivas áreas, complementado también que el Director de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central no ha difundido eficientemente el código de ética mediante talleres y charlas de capacitación a los trabajadores. También existe una relación directa y significativa entre el Control Interno y la Gestión Administrativa de la Dirección Sub regional Salud Huallaga Central – Juanjuí, 2016. Por cuanto, se obtuvo un grado de correlación alta coeficiente de correlación lineal de Pearson  $r = 0.7461$ , lo que indica que existe una alta correlación positiva entre las variables, podemos concluir y dar respuesta a la hipótesis planteada que: Existe relación significativa positiva entre el Nivel de la Gestión administrativa y el Nivel de Control Interno. Además, si observamos el coeficiente de determinación (0.6144), nos explica que aproximadamente el 61% del Control Interno se da por la Gestión administrativa.

**Sinchitullo (2015)** en su tesis para optar el título de profesional de Contador Público titulada: Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional de Ayacucho 2014. Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del control interno como

elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional de Ayacucho. La investigación se realizó aplicando diversos instrumentos de recolección de datos al personal del área de logística que permitieron evaluar su sistema de control interno. Para facilitar la comprensión de los datos obtenidos, los resultados se presentan en tablas, gráficos y en una interpretación comprensible. Según los resultados las instituciones públicas de nuestro entorno no se interesan en el adecuado desenvolvimiento laboral, ni en la eficiente de ejecución presupuestal de sus integrantes para el cumplimiento de actividades y labores encomendadas para el cumplimiento de objetivos los directivos de estas instituciones no aprecian que el cumplimiento de objetivos depende de muchos factores que a la fecha no analizan y tampoco inciden en el estudio de los factores para su posterior aplicación en las actividades de las instituciones públicas. Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar los objetivos comunes que no pueden lograrse mediante iniciativa individual. Llegando a la conclusión el trabajo de campo permitió demostrar que la asignación de responsabilidades debe estar presente en todas las áreas del Gobierno Regional de Ayacucho. Ya que todas las áreas son importantes por más diferentes funciones que cumplan. Por consiguiente, las áreas están ligadas por una comunicación constante que evitará que se den errores y con ello se tomen las decisiones más adecuadas de esa manera cumplir con objetivos y metas.

#### **2.1.4 Locales.**

Este proyecto se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador, en cualquier ciudad o provincia,

donde se está realizando el trabajo sobre la caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

**Zúñiga (2017)** en su tesis para optar el título profesional de contador público titulada: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa de servicio INAFE S.A.C. de Chimbote, 2015. Este trabajo fue realizado en la ciudad de Chimbote y tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del Perú y de la empresa de servicio INAFE S.A.C. de Chimbote, 2015. La investigación fue cualitativa descriptiva, para el recojo de la información se utilizó el método de revisión bibliográfica documental, encontrando el siguiente resultado: que establece que la actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados y establece que las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa también se afirmó que la aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo. Finalmente llegando a la conclusión se puede afirmar en forma general a través de la bibliografía recogida de los antecedentes que los autores en mención han determinado que el control interno influye positivamente que la aplicación de un eficiente control de inventarios sirve como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo, ya que para determinar el movimiento de existencias en toda empresa debe ser controlado rigurosamente mediante un registro efectivo y confiable.

**Puertas (2016)** en su tesis para optar el título profesional de contador público titulada: el control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de nuevo Chimbote, 2014. Este trabajo fue realizado en la ciudad de Chimbote y tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la administración de las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote, 2014. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al jefe de OCI de la institución del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: afirmando que el control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. Finalmente, concluye que, en los resultados de los antecedentes pertinentes revisados, no se han encontrado trabajos que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú. Los trabajos sólo se han limitado a describir por separado las variables; sin embargo, en las bases teóricas se establece que si existe influencia entre el control interno y administración; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la administración de las municipalidades del Perú, ya que el control interno está diseñado para enfrentarse

a los riesgos y para dar una seguridad razonable del logro de objetivos con eficacia y eficiencia.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

Según **Ladino (2009)** el control interno establece un plan de organización, métodos y procedimientos de una empresa para la protección de los activos y patrimonio, así redacta la información financiera correcta y segura, de tal modo que sea eficiente y veras dando el cumplimiento de la política establecida en la utilización de los recursos en el negocio.

#### ***2.2.1.1 Importancia del Control Interno.***

Es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno. El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados. (**Ladino, 2009**).

#### ***2.2.1.2 Elementos básicos del control interno.***

Según **Campos (2011)** sus elementos básicos son:

- Un plan de organización que provea la separación apropiada de responsabilidades funcionales.
- Un sistema de autorización y procedimientos de registro adecuados para proveer un control razonable.

- Prácticas sanas de seguirse en la ejecución de los deberes y funciones de cada unidad y servidor de la organización.

- Idoneidad del personal, proporcional a sus responsabilidades.

- Función efectiva de auditoría interna.

- Establecimiento de objetivos, metas y planes operativos 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.

### ***2.2.1.3 Objetivos del Control Interno.***

Así **Campos (2011)** sus objetivos son los siguientes

- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.

- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.

- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

#### ***2.2.1.4 Clasificación del Control Interno.***

- Control administrativo: Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principalmente con eficiencia en operaciones y adhesión a las políticas de la empresa y por lo general solamente tienen relación indirecta con los registros financieros.
- Control Contable: Los controles contables comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos relacionados principal y directamente a la salvaguardia de los activos de la empresa y a la confiabilidad de los registros financieros.

### ***2.2.1.5 Características del Control Interno.***

**Campos (2011)** nos da a conocer las siguientes características:

- 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.
- El SCI (Sistema de Control Interno) forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.
- Corresponde a la máxima autoridad de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, según la naturaleza, estructura y misión de la organización.
- En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla, es responsable del control interno ante su jefe inmediato.

- La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno y proponer recomendaciones para mejorarlo.

#### ***2.2.1.6 Ventajas del Control Interno.***

Las ventajas para un control interno son las siguientes:

##### **1. Ingresos**

El ciclo de ingresos, al referirse a las funciones que se llevan a cabo para recibir efectivo a cambio de productos o servicios, es más eficiente asegurando que se cobran los precios adecuados, que los datos de su empresa son correctos y están resguardados, que no existen conflictos de intereses con los clientes, evitando pedidos incumplibles, errores de envío, retrasos o cantidades equívocas, cobranza perdida, entre otros beneficios.

##### **2. Compras**

Al hablar de compras, al ser las funciones ejecutadas para la adquisición de bienes, su pago y documentación, se beneficia de un control interno para asegurar la calidad de la mercancía, la exactitud de las cuentas por pagar a proveedores, prevención de pagos duplicados y un registro de inventarios correcto.

##### **3. Producción**

El ciclo de producción es la parte sustancial del negocio donde se elabora el producto ofrecido por su empresa y por lo mismo, un control interno beneficia a la empresa de manera exponencial auxiliando la producción de cantidades exactas, evitando excesos o faltas, apegándose a la capacidad de financiamiento y utilizando la planta de manera óptima (evitar el exceso o baja capacidad).

#### **4. Nóminas:**

En el ciclo de nóminas, contratación, manejo y pagos de capital humano, el control interno tiene ventajas como evitar gastos de administración altos, errores de pagos a empleados, e impuestos.

#### **5. Tesorería:**

El ciclo de tesorería abarca la estructura y rendimiento del capital; algunas de las ventajas de implementar o contar con un control interno son evitar deudas, un mal manejo del dinero y asegurar que las ganancias de su empresa permanezcan dentro de ésta.

### **2.2.2 Teorías de las Mypes.**

Como se sabe las micro y pequeñas empresas son un papel muy importante que abarca en el desarrollo social y económico para el país, es la fuente que genera empleo y es un agente del mercado. Si en un país que no genera empleo llega a ser un problema muy serio, ya que es el rol que tiene que promover el Estado. El estado tiene que establecer un marco normativo para las Mypes, la cual los sobrecostos laborales, los costos de transacción y la carga tributaria no frene su crecimiento.

#### ***2.2.2.1 Origen de las Mypes.***

Desde un punto internacional las Mypes son entes económicos con 50 trabajadores, las micro empresas tienen un aproximado de 1 a 10 trabajadores y las pequeñas entidades de 10 a 50 empleados, esto quiere decir que normas para Mypes que se analizan son aplicables que generan su información, están tendrán que atender a sus necesidades estrictamente operativas a sus obligaciones legales.

### ***2.2.2.2 Aspectos básicos del INFORME COSO.***

El denominado “INFORME COSO” sobre el control interno, publicado en EE. UU en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que se planteaba la diversidad de algunos conceptos, definiciones e interpretaciones sobre el Control Interno. Según este INFORME COSO, el control interno llega hacer un proceso que está encargado la administración, la dirección y el resto del personal de la empresa, la cual su objetivo es de obtener seguridad en cuanto a las operaciones y cumplimiento.

### ***2.2.2.3 Componentes del INFORME COSO.***

Según **Estupiñan (2016)** sus componentes son:

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

Llega hacer el lugar donde la gente realizan sus acciones y desarrollan con sus responsabilidades marcando ciertas pautas para su progreso de la organización, lo cual este ambiente sobre el control interno influya la honradez de los valores éticos y el compromiso de trabajadores en la entidad. (**Estupiñan, 2016**).

#### **B. Evaluación de Riesgo.**

Todas las empresas pasan por una serie de riesgos la cual tiene que ver con un acontecimiento que pueda ocurrir y pueda afectar negativamente, como un origen externo e interno y pueda causar cambios económicos o problemas con las áreas administrativas las cual de tal manera se debe evaluar los riesgos. (**Estupiñan, 2016**).

#### **C. Actividad de Control.**

Tiene como habilidades e instrucciones que aportan a las directivas administrativas, se debe tomar labores necesarias para solucionar los

peligros de las actividades de control en tanto a la entidad y sus niveles y funciones. (Estupiñan, 2016).

#### **D. Información y Comunicación.**

Este método de averiguación promueve información operativa financiera que contempla la entidad, se habla de las fichas generadas internas y externas que es importante para tomar decisiones y presentar un informe financiero. La comunicación es eficaz y fluye en todas las áreas de la entidad y con los terceros, como los clientes, proveedores y accionistas. (Estupiñan, 2016).

#### **E. Supervisión y Seguimiento.**

Este sistema requiere de una supervisión, que quiere decir que debe de haber un proceso adecuado del funcionamiento. Esto puede realizarse mediante actividades de supervisión continúa consignado por el personal que consigue una evaluación de riesgo, de los procesos supervisión y seguimiento. (Estupiñan, 2016).

### **2.2.3 Teoría del sector servicio.**

El sector servicios es el más heterogéneo de toda la actividad económica. Para diferenciarlo de los sectores industrial y agropecuario y entender qué ofrece, debemos primero definir el concepto de servicio como actividad económica. Los servicios se contraponen a los bienes (hablando desde un punto de vista económico). Los primeros se caracterizan por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento en que se producen, mientras que los bienes son tangibles y pueden ser almacenados.

Según **serrano (2011)** la clasificación que presentamos es el uso al que se destinan los servicios; según este criterio, según se diferencian en:

**a) Servicios comerciales y de distribución.**

Incluiríamos todas aquellas actividades que hacen llegar a la población los productos que consumen directamente y a las empresas aquellos que utilizan en su proceso de producción. El peso importante lo tendría el sector de transportes de mercancías y la logística. (Pp. 3)

**b) Servicios a la población.**

Aquí incluimos todas las actividades que cubren necesidades específicas de la población como: la información y el entretenimiento audiovisual (medios de comunicación), las comunicaciones (telefonía, Internet), las reparaciones de objetos y vehículos, los desplazamientos (transporte), el uso del dinero (los bancos), el ocio (cine, teatro, bares y restaurantes, centros deportivos), los servicios personales (peluquería, balnearios, masajes). (Pp. 3)

**c) Servicios empresariales y financieros.**

Siguiendo el tercer apartado de la clasificación de Naciones Unidas, aquí incluimos todas las actividades que permiten mejorar el funcionamiento de las empresas con respecto a movimientos de capital (banca, seguros), innovación tecnológica (laboratorios de investigación e ingeniería), asesoramiento legal (abogados, gestorías), o dar a conocer sus productos (consultorías, publicidad, marketing). (Pp. 3)

**d) Administración pública y servicios sociales.**

Se incluyen aquí todos los servicios de las administraciones públicas y todas aquellas actividades consideradas “sociales” o en beneficio de la sociedad como la educación, la sanidad, la justicia o la seguridad, además del

llamado “tercer sector” en las sociedades desarrolladas, que incluye las actividades de las Organizaciones No Gubernamentales, Fundaciones y Organizaciones No lucrativas y de Caridad. (Pp. 4)

### **Descripción de la Empresa de Estudio**

La empresa Graphic Chimbote S.A.C con numero de RUC: 20445235661, el titular de la empresa con nombre Wilson Alfredo Miranda Acero, su dirección Principal es Jr. Alfonso Ugarte 577 – Chimbote.

Es una empresa en el mercado trabajando constantemente para brindar el mejor servicio y ofrecerte trabajos de alta calidad, siempre teniendo en cuenta nuestro impacto en el medio ambiente y en la sociedad.

Graphic Chimbote SAC trabaja comprometida con la calidad y con el objetivo de ofrecer servicios de Impresión offset y acabados gráficos en papel y cartón, cumpliendo los requisitos aplicables, satisfaciendo las expectativas del cliente y mejorando continuamente la eficacia de nuestro sistema de gestión calidad.

La empresa ofrece todo tipo de diseño e impresiones en banner y vinil (material pagable), también realiza servicio de impresión membretados, folders, recetarios tickes, etc.; ofrecen servicio de offset y numeración, está autorizada por la SUNAT para realizar trabajos como: facturas, boletas de ventas, guías de remisión y transportista, etc.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **2.3.1 Definición del control interno**

Para **Posso y Barrios (2014)** expresaron que el control interno es un proceso ejecutado por los directores, administradores y otro personal de la empresa la cual es una actividad importante y pieza clave para la perspectiva estratégica.

Según **Rojas (2009)** dijo que el control interno es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas.

### **2.3.2 Definición de empresa**

La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de factores de la producción para obtener los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado. La actividad productiva consiste en la transformación de bienes intermedios (materias primas y productos semielaborados) en bienes finales, mediante el empleo de factores productivos (básicamente trabajo y capital). (**Bustamante, 2009**)

### **2.3.3 Definición de la (MYPE).**

La Micro y Pequeña Empresa es, siguiendo su definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee. (**Mares, 2013**)

### **III. Hipótesis**

No aplica hipótesis el presente trabajo de investigación por ser una investigación cualitativa. Reforzando esta afirmación encontramos a **Hernández (2015)** quienes afirman que este método se basa en recolección de datos que consiste en obtener puntos de vistas de autores y no son estadísticos. (p.31).

Es por lo anteriormente mencionado que en este trabajo de investigación no aplico o pruebo una hipótesis.

## **IV. Metodología**

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

Para la elaboración de esta investigación se eligió el diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico y de caso.

- No experimental, porque se elaboró sin manipular deliberadamente la variable estudiada, mejor dicho, no hay ninguna modificación.
- Descriptivo, porque solo fue descrita las características más importantes del financiamiento, micro y pequeñas empresas, y las variables en estudio.
- Bibliográfico, porque es basado en la búsqueda de datos registrados por otros investigadores.
- Caso, porque es hecho por una solo empresa.

### **4.2 Población y muestra**

#### **4.2.1 Población**

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

#### **4.2.2 La Muestra**

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa de servicio: Graphic Chimbote S.A.C.

### 4.3 Definición y operacionalización de variable e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
Control Interno de las micro y pequeñas empresas	Conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	Sistema de control interno.	¿Cuenta implementado sistema de control interno?	SI ( ) NO ( )
		Manual de Organización y Funciones (MOF).	¿Se cuenta con Manual de Organización y Funciones (MOF) en la empresa?	SI ( ) NO ( )
		Evaluación de riesgos	¿Se han determinado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	SI ( ) NO ( )
		Políticas y procedimiento de información.	¿Se cuenta con adecuadas políticas y procedimiento en el manejo de la información dentro y fuera de la empresa?	SI ( ) NO ( )

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el recojo de información se utilizó

##### **4.4.1 Revisión Bibliográfica**

La revisión bibliográfica trata de todas las actividades relacionadas con la búsqueda de información escrita sobre el trabajo investigado.

##### **4.4.2 Instrumentos**

- a. Ficha bibliográfica: Utilizaron en el registro de datos las fuentes recorridas y que se consulten, para llevar un registro de aquellos estudios, teorías y aportes que dieron soporte técnico a la investigación.
- b. Cuestionario: Se utilizó con el propósito de obtener información sobre el control interno de la empresa “Graphic Chimbote SAC “.

#### **4.5 Plan de Análisis**

La presente investigación está basada en la consecución de los objetivos.

**Para conseguir el objetivo específico 1:** Se realizará una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales / locales)

**Para conseguir el objetivo específico 2:** Se aplicará un cuestionario a la empresa del caso en estudio, donde cada respuesta del entrevistado, pretende alcanzar información necesaria para el cumplimiento de los objetivos de investigación.

**Para conseguir el objetivo específico 3:** Se realizará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

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

Ver anexo 01

## **4.7 Principios éticos**

Según el código de ética de investigación de **ULADECH católica (2016)** que tiene como propósito la promoción del conocimiento y bien común expresada en principios y valores éticos que guían la investigación en la universidad tenemos:

### **4.7.1 Principios que rigen la actividad investigadora**

#### **Protección a las personas**

La persona necesita 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 implicara que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, si no también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales.

#### **Integridad Científica**

La integridad o rectitud deben regir no solo 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.

#### **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.

### **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.

#### **4.7.2 Buenas prácticas de los investigadores**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias.

Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas, en materia de publicaciones científicas el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas para las siguientes incorrecciones:

- a) Falsificar o inventar datos totales o parcialmente
- b) Plagiar lo publicado para otros autores de manera total o parcial.
- c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.

Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico N°1

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

**CUADRO 1**  
**RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES**

<b>AUTORES</b>	<b>RESULTADOS</b>
Valera (2017)	En relación al nivel de Control Interno en la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, el 60% lo califican como malo remitido a través de las encuestas donde se pudo determinar que la implementación en las áreas de Presupuesto, Logística y Contabilidad, no ha sido la adecuada permitido el no cumplimiento de los objetivos establecidos en las respectivas áreas, complementado también que el Director de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central no ha difundido eficientemente el código de ética mediante talleres y charlas de capacitación a los trabajadores .
Sinchitullo (2015)	Las instituciones públicas de nuestro entorno no se interesan en el adecuado desenvolvimiento laboral, ni en la eficiente de ejecución presupuestal de sus integrantes para el cumplimiento de actividades y labores encomendadas para el cumplimiento de objetivos los directivos de estas instituciones no aprecian que el cumplimiento de objetivos depende de muchos factores que a la fecha no analizan y tampoco inciden en el estudio de los factores para su posterior aplicación en las actividades de las instituciones públicas. Una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar los objetivos comunes que no pueden lograrse mediante iniciativa individual .
	Establece que la actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo

Zúñiga (2017)	y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados y establece que las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha salida, como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa también se afirmó que la aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo .
Puertas (2016)	“Afirma que el control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa.”
Ochoa (2011)	Establece que la importancia del control interno que está adquiriendo en los últimos tiempos es a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuma de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas, al determinar se originan cambios favorables de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a solucionar los problemas dentro de las empresas, haciéndolas más eficientes y aptas para operar.

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

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico N° 2

Describir las principales características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote” SAC de Chimbote, 2017.

**CUADRO 2**  
**RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

ITEMS	RESULTADO	
	SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1 ¿Existe un código de ética aprobado por la Dirección?	X	
2 ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?	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
5 ¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?	X	
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
1 ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?	X	
2 ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa?	X	
3 ¿Se realizan los inventarios físicos reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén?	X	
4 ¿Los inventarios respaldan los créditos que se solicitan ante los entes bancarios o financieros?	X	
5 ¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa?	X	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
1 ¿La ONG ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X	
2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?	X	

3 ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?		X
4 ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad?	X	
5 ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?	X	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
1 ¿La entidad 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 una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?	X	
<b>SUPERVICION Y MONITOREO</b>		
1 ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?	X	
2 ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?	X	
3 ¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?	X	

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al almacenero de la empresa de servicio Graphic Chimbote S.A.C.

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico N° 3

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote SAC” de Chimbote, 2017.

### CUADRO 3

#### RESULTADOS DEL ANÁLISIS COMPARATIVO

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	<p>En relación al nivel de Control Interno en la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, el 60% lo califican como Malo remitido a través de las encuestas donde se pude determinar que la implementación en las áreas de Presupuesto, Logística y Contabilidad, no ha sido la adecuada permitido el no cumplimiento de los objetivos establecidos en las respectivas áreas, complementado también que el Director de la Dirección Sub Regional de Salud</p>	<p>Graphic Chimbote SAC, si tiene un código de ética aprobado por la Dirección. Este código de ética ha sido difundido mediante talleres y reuniones. Cuenta una cultura de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad. La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual) la cual ayuda a la entidad en sus objetivos establecidos.</p>	<b>NO COINCIDE</b>

	<p>Huallaga Central no ha difundido eficientemente el código de ética mediante talleres y charlas de capacitación a los trabajadores.</p> <p>Valera (2015)</p>		
<p><b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b></p>	<p>Afirma que el control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente establecidos en los siguientes aspectos básicos:</p> <p>Efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y</p>	<p>Graphic Chimbote SAC, ha determinado que los recursos deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones.</p> <p>También cree que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa. También realizan los inventarios físicos reales para determinar y cuantificar lo que se</p>	<p><b>SI COINCIDE</b></p>

	<p>regulaciones, que enmarcan la actuación administrativa. Puertas (2016)</p>	<p>tiene en el almacén. Cree que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa.</p>	
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>Las instituciones públicas de nuestro entorno no se interesan en el adecuado desenvolvimiento laboral, ni en la eficiente de ejecución presupuestal de sus integrantes para el cumplimiento de actividades y labores encomendadas para el cumplimiento de objetivos los directivos de estas instituciones no aprecian que el cumplimiento de objetivos depende de muchos factores que a la fecha no analizan y tampoco</p>	<p>Graphic Chimbote SAC, establece procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa. Estos procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad e incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones.</p>	<p><b>NO COINCIDE</b></p>

	<p>inciden en el estudio de los factores para su posterior aplicación en las actividades de las instituciones públicas.</p> <p>Sinchitullo (2015)</p>		
<p><b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b></p>	<p>Establece que la importancia del control interno que está adquiriendo en los últimos tiempos es a causa de numerosos problemas producidos por su ineficiencia, ha hecho necesario que los miembros de los consejos de administración asuma de forma efectiva, unas responsabilidades que hasta ahora se habían dejado en manos de las propias organizaciones de las empresas, al determinar se originan cambios</p>	<p>Graphic Chimbote SAC, Tiene una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada La entidad recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente. La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e</p>	<p><b>SI COINCIDE</b></p>

	<p>favorables de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a solucionar los problemas dentro de las empresas, haciéndolas más eficientes y aptas para operar. Ochoa (2011)</p>	<p>intermedios confiables.</p>	
<p><b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b></p>	<p>Establece que la actualización permanente del registro sistemático de inventarios da como resultado el eficiente cálculo y proyección de la distribución y marketing de los productos elaborados y establece que las revisiones físicas periódicas permiten la actualización y rotación de los inventarios, evaluando las existencias que no tienen mucha</p>	<p>Graphic Chimbote SAC, realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación. Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondiente. También han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las”</p>	<p><b>SI COINCIDE</b></p>

	<p>salida, como resultado estableciéndose agresivas campañas de marketing para evitar pérdidas a la empresa también se afirmó que la aplicación de un eficiente control de inventarios servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo. Zuñiga (2017)</p>	<p>actividades programadas.</p>	
--	--	---------------------------------	--

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

## **5.2 Análisis de Resultado**

### **5.2.1 Respecto al objetivo 1.**

Describir la característica del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

Zúñiga (2017), Puertas (2016) y Ochoa (2011) coinciden en sus resultados dando a conocer que el control interno es un proceso que lleva a cabo la alta dirección de una organización y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable a la empresa, afirman que la aplicación eficaz del control interno servirá como base y sustento para la eficiente gestión de las empresas y su consecuente desarrollo; dedujeron que gracias al control interno originan cambios muy favorables de expectativas la cual ayuda a solucionar problemas que hay en las empresas, haciéndolas más eficaces y eficientes y aptas para un buen funcionamiento. Estos resultados coinciden con los autores internacionales Valera (2017) y Monascal (2010) quienes afirman que el control interno brinda una confianza razonable a las empresas para su funcionamiento, este método de control interno es una pieza fundamental que protege los recursos de la empresa garantizando eficacia y eficiencia para una correcta ejecución administrativa y contable a los estados financieros, así con el fin de concluir los riesgos previstos y poder cumplir con los objetivos trazados de la empresa.

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

Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote SAC” de Chimbote, 2017.

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

Del cuestionario aplicado a la empresa Graphic Chimbote SAC, de 5 preguntas relacionadas con el componente el 85% dio como respuesta SI y el 15%

dio respuesta NO, lo cual se evidencia que la empresa si cuenta con un código de ética aprobado por su dirección esto se difunde con talleres, reuniones y charlas dentro de la empresa dando a conocer las características de integridad confiabilidad y oportunidad, pero no cuenta con un manual de organizaciones y funciones.

#### **Respecto a la evaluación de riesgo**

Del cuestionario aplicado a la empresa Graphic Chimbote SAC, de 5 preguntas relacionadas con el componente, el 100% dio respuesta SI, lo cual se evidencia que la empresa determina los recursos adecuados para no generar cambios en la ejecución de las operaciones y promover efectivamente y eficiente la gestión de inventarios de la empresa.

#### **Respecto a la actividad de control**

Del cuestionario aplicado a la empresa Graphic Chimbote SAC, de 5 preguntas relacionadas con el componente el 80% dio como respuesta SI y el 20% dio respuesta NO, lo cual se evidencia que establecen procedimientos adecuados para su cumplimiento de objetivos, pero no son suficientes para los presupuestos y cronogramas para actividades, también incluyen procedimientos para la protección física y supervisión durante el desarrollo de las operaciones.

#### **Respecto a la información y comunicación**

Del cuestionario aplicado a la empresa Graphic Chimbote SAC, de 4 preguntas relacionadas con el componente el 70% dio como respuesta SI y el 30% dio respuesta NO, lo cual evidencia que reciben información analítica, financiera y operativa que les permite tomar decisiones y tienen una comunicación adecuada entres todas las áreas y unidad relacionadas de la empresa, pero no pueden obtener información sobre las necesidades y satisfacción del usuario.

## **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Del cuestionario aplicado a la empresa Graphic Chimbote SAC, de 3 preguntas relacionadas con el componente el 100% dio su respuesta SI, lo cual evidencia que realizan coordinaciones internas y externas antes de comenzar a ejecutar las actividades programadas con un continuo seguimiento de planes mejorados utilizando un medio retroalimentación y remiten informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes.

### **5.2.3 Respecto al objetivo 3**

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote SAC” de Chimbote, 2017.

## **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (Graphic Chimbote SAC), ambos resultados no coinciden, ya que la empresa si tiene un código de ética aprobado por la Dirección. Este código de ética ha sido difundido mediante talleres y reuniones. Cuenta una cultura de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad. La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual) la cual ayuda a la entidad en sus objetivos establecidos; y según el resultado encontrado no ha sido adecuada ni permitido en el cumplimiento de los objetivos establecidos en las respectivas áreas de la empresa.

## **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (Graphic Chimbote SAC), ambos resultados coinciden en que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa y que debe estar diseñado para dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos previamente propuesto.

### **Respecto a la actividad de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (Graphic Chimbote SAC), ambos resultados no coinciden, ya que la empresa establece procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa. Estos procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad e incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones; en cambio el resultado encontrado no es eficiente ni eficaz en la ejecución presupuestal de sus integrantes para el cumplimiento de actividades y labores encomendadas para el cumplimiento de objetivos.

### **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (Graphic Chimbote SAC), ambos resultados sí coinciden, afirman que establecen que las entidades reciben información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente y tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros, lo cual da origen a solucionar los problemas dentro de las empresas, haciéndolas más eficientes y aptas para operar.

### **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (Graphic Chimbote SAC), ambos resultados sí coinciden ya que realizan seguimientos continuos a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación, por eso la entidad propone planes de mejora con el fin de optimizar el desarrollo global de los procesos.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Conclusiones**

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

Describir la característica del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

De la revisión bibliográfica obtenidas por los autores citados en sus antecedentes, ellos nos mencionan lo importante de contar con un sistema de control en las empresas, ya que permite lograr la mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones, de la misma manera, permite identificar los riesgos que aparezcan para su valorización y tratamiento, en las empresas tanto pública como privada; el control influye en la determinada aplicación de actividades que emplea cada una de las operaciones que ayuda como base y sustento para la eficiente gestión y desarrollo de la empresa haciéndola más eficaz y aptas para un desarrollo efectivo y confiable.

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

Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote SAC” de Chimbote, 2017.

Del cuestionario aplicado al titular de la empresa Graphic Chimbote SAC, se ha obtenido que la empresa cuenta con un buen control interno, asimismo también con unas mínimas deficiencias que pueden ayudar al mejoramiento de operaciones en la empresa, así pueda cumplir objetivos y metas que se han propuesto; gracias al cuestionario aplicado al encargado de la entidad, puedo decir que el control interno es muy importante si ejerce los 5 componentes para cada procedimiento de las actividades en la entidad.

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

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote SAC” de Chimbote, 2017.

De la comparación de los objetivos 1 y 2, se obtuvo que las bibliografías obtenidas de los antecedentes y la entrevista realizada al titular de la empresa Graphic Chimbote SAC, llegó a la conclusión que en la mayoría de componentes coinciden entre sí, y recalco que el control interno es de suma importancia para las empresas y su crecimiento en las actividades financieras y administrativas, así se puedan desarrollar con eficiencia y eficacia en las operaciones de la empresa.

### **6.1.4 Conclusión general**

Después de haber realizado la revisión bibliográfica y un cuestionario a la empresa en estudio, obtener resultados y análisis se ha concluido que las empresas de sector servicio del Perú deben contar con un buen control interno porque esto ayuda al desarrollo en el sistema que manejan para el crecimiento de la empresa en cada uno de sus actividades de control, la cual tiene un procedimiento de 5 componentes muy importantes para cumplir sus objetivos y metas trazadas. La empresa Graphic Chimbote SAC, a pesar de contar con un sistema de control interno tiene pequeñas deficiencias, se ha observado que todos los componentes funcionan correctamente esto beneficia muy bien a la empresa y favorece el crecimiento empresarial.

## **6.2 Recomendaciones**

- La empresa debe contar con un manual de organización y funciones que se deben realizar los trabajadores recién contratados.
- El contador debe participar en la actividad de control para la verificación del cumplimiento del presupuesto y los cronogramas de actividades de la empresa.
- Deben de utilizar tipos de mecanismos para así obtengan información sobre las necesidades y la satisfacción de los usuarios sobre el servicio que brinda la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Batista, P. Fernández, C. & Hernández, R. (2006). *Método de investigación*.

Recuperado de

[https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri2006\\_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1559550170&Signature=BZdBNMg3QRgZtm6fad6BcK0LbWY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri2006_ocr.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1559550170&Signature=BZdBNMg3QRgZtm6fad6BcK0LbWY%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSampieri-et-al-metodologia-de-la-investi.pdf)

Bustamante, E. (2009). *La empresa*. Recuperado de

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3183395>

Campos, C. (2011). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2009*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=14&docID=3178956&tm=1508381560213>

Estupiñán, G. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4422272>

Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para las organizaciones*. Lima:

Instituto de Investigación de Accountability y Control. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/28093766\\_El\\_nuevo\\_Sistema\\_de\\_Control\\_Interno\\_para\\_Europa\\_la\\_problematika\\_de\\_las\\_Agencias\\_Europeas](https://www.researchgate.net/publication/28093766_El_nuevo_Sistema_de_Control_Interno_para_Europa_la_problematika_de_las_Agencias_Europeas)

Ladino, E. (2009). *Control interno: informe COSO*. Recuperado de

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

Leyma, J. (2015). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Maqueda, J. (2015). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. España: Editorial  
Dias de Santos

Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Recuperado de

[http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4768/Mares\\_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4768/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Melini, M. (2013). *Constructivismo y Educación*. Buenos Aires, Argentina: Aique.

Recuperado de

[Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4768/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Monascal, F. (2010). *Propuesta del método de gestión del control interno en Venezuela Caracas*. Recuperado de

[https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20otros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf)

Ochoa (2011). *Control interno. Universidad San Pedro de Huacho – Barranca*. Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo\\_mf.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/639/3/crisologo_mf.pdf)

Posso y Barrios (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros*. Recuperado de:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Puertas, D. (2016). *El control interno y su influencia en la administración de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de nuevo Chimbote*, 2014. Recuperado de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/934/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRACION\\_PUBLICA\\_PUERTAS\\_RODRIGUEZ\\_DELI\\_A\\_VANESSA.pdf?Sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/934/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRACION_PUBLICA_PUERTAS_RODRIGUEZ_DELI_A_VANESSA.pdf?Sequence=4)

Rojas, E. (2014). *El control interno como instrumento fundamental de la auditoria forense*. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4826>

Rojas Y. (2009). “*Diseño de un sistema de control interno en una empresa en Guatemala.*”. Recuperado de

<http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/3514/2/RojasMerchanYeimyAlexsandra2010.pdf>

Serrano, C. (2011). *El sector servicios en la economía global: transformaciones y consecuencias* (Temario de oposiciones de Geografía e Historia), Clío 37.

<http://clio.rediris.es>. ISSN: 1139-6237. 4 Juan Carlos Serrano Soria 2011 EL SECTOR SERVICIOS EN LA ECONOMÍA GLOBAL: TRANSFORMACIONES Y CONSECUENCIAS <http://clio.rediris.es/n37/oposiciones2/tema08.pdf>

Sinchitullo, Y. (2015). *Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno regional de Ayacucho 2014*”. *Ayacucho – Perú*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/738/INFLUENCI>

A\_CONTROL\_INTERNO\_ELEMENTO\_SINCHITULLO\_PRETEL\_YEDMA.  
pdf?Sequence=1

ULADECH católica (2016). *Código de ética para la investigación*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

Valera, N. (2017). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016*. Recuperado de: [file:///D:/Pier%20Contabilidad/Octavo%20Ciclo/Taller%20de%20investigacion%20IV/valera\\_cn.pdf](file:///D:/Pier%20Contabilidad/Octavo%20Ciclo/Taller%20de%20investigacion%20IV/valera_cn.pdf)

Zúñiga, J. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso de la empresa comercial inafe s.a.c. de Chimbote, 2015*. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1882/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_INVENTARIOS\\_ZUNIGA\\_ABREGU\\_JESUS\\_DAVID.pdf?Sequence=1&isallowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1882/CONTROL_INTERNO_GESTION_INVENTARIOS_ZUNIGA_ABREGU_JESUS_DAVID.pdf?Sequence=1&isallowed=y)

**ANEXO**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

<b>TÍTULO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuál es las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017?</p>	<p>General: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017.</p>	<p>Específicos: 1. Describir la característica del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. 2. Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2017.</p>

**FUENTE:** Elaboración propia.

## Anexo 02: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	ABRIL				MAYO				JUNIO
	8	15	22	29	6	13	20	27	2
Título de la tesis.									
Equipo de trabajo									
Hoja de firma del jurado.									
Agradecimiento y/o dedicatoria.									
Resumen y abstract									
Contenido e índice de cuadros									
Introducción									
Revisión de la literatura.									
Metodología									
Resultados de la investigación.									
Análisis de resultados.									
Conclusiones y recomendaciones.									
Informe final de la investigación.									
Referencias bibliográficas.									
Anexos.									

### Anexo 03: Presupuesto y Bienes

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO S/.	TOTAL S/.
Hojas bond A4	0.5	Millar	10.00	5.00
Resaltador	1	Unidad	2.50	2.50
Lapicero	3	Unidad	7.50	7.50
USB	1	Unidad	30.00	30.00
Fólder manila	1	Unidad	1.00	1.00
Cuaderno	1	Unidad	15.00	15.00
<b>TOTAL</b>				<b>61.00</b>

### Servicios

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO S/.	TOTAL S/.
Impresiones	100	Hojas	0.20	20.00
Transporte de casa a universidad y viceversa	60	Pasajes	2.50	150.00
Internet	4	mes	50.00	200.00
<b>TOTAL</b>			<b>370.00</b>	

### Resumen del presupuesto

RUBRO	IMPORTE
BIENES	45.00
SERVICIOS	244.00
<b>TOTAL, S/.</b>	<b>289.00</b>

#### Anexo 04: Financiamiento

El financiamiento de lo presupuesto está a cargo del alumno participante.

#### Anexo 05: Modelo de ficha bibliográfica

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

## Anexo 06: Modelo de Cuestionario



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso Empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

#### I. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA “GRAPHIC CHIMBOTE S.A.C.”

1.1 Edad del representante legal de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C”

Años

1.2 Sexo del representante Legal:

Masculino

Femenino

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno

Primaria Incompleta

Completa

Secundaria Incompleta

Completa

Superior no universitaria Incompleta

Completa

Superior universitaria

Incompleta

Completa

## II. REFERENTE A LA EMPRESA “GRAPHIC CHIMBOTE S.A.C”

2.1 Nombre de la empresa:

2.2 Dirección:

2.3 Años de permanencia en el mercado:

2.4 Cantidad de trabajadores en la empresa:

## III. REFERENTE AL AMBIENTE DE CONTROL

3.1 ¿Existe un código de ética aprobado por la Dirección?

SI

NO

3.2 ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido?

SI

NO

3.3 ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?

SI

NO

3.4 ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones?

SI

NO

3.5 ¿La empresa tiene elaborado un POA (Plan Operativo Anual)?

SI

NO

## IV. REFERENTE A LA EVALUACIÓN DE RIESGOS

4.1 ¿Se han determinado los recursos que deben ser manejados adecuadamente a efectos de no generar cambios que afecten la ejecución de las operaciones?

SI

NO

2 ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de inventarios de la empresa?

SI

NO

3 ¿Se realizan los inventarios físicos reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén?

SI

NO

4 ¿Los inventarios respaldan los créditos que se solicitan ante los entes bancarios o financieros?

SI

NO

5 ¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en cada área de la empresa?

SI

NO

## V. REFERENTE A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

5.1 ¿La ONG ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

SI

NO

5.2 ¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa?

SI

NO

5.3 ¿Existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades?

SI

NO

5.4 ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la entidad?

SI

NO

5.5 ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?

SI

NO

## VI. REFERENTE A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

6.1 ¿La entidad tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?

SI

NO

6.2 ¿La Dirección recibe información analítica, financiera y operativa que le permita tomar decisiones oportunamente?

SI

NO

6.3 ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios?

SI

NO

6.4 ¿Existe una comunicación adecuada (fluida, suficiente y oportuna) entre todas las áreas y unidades relacionadas de la empresa; que participan de una operación determinada?

SI

NO

## **VII. REFERENTE AL MONITOREO**

7.1 ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

SI

NO

7.2 ¿Se han realizado las coordinaciones internas y externas antes de comenzar la ejecución de las actividades programadas?

SI

NO

7.3 ¿Son remitidos los informes financieros de la empresa a las instancias correspondientes?

SI

NO