



**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: EMPRESA MAMA KUYAY -
CHAO, 2018**

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

AUTORA

**MEJIA PRINCIPE, CYNTHIA VANESSA
ORCID: 0000-0002-9433-9923**

ASESORA

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

CHIMBOTE –PERÚ

2020

1. Título de la tesis

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Mama Kuyay - Chao, 2018.

2. 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 González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

3. Hoja firma del jurado y asesor

Dr. Luis Fernando Espejo Chacón

Presidente

Mgtr. Luis Ortiz González

Miembro

Dra. Mirian Noemi Rodríguez Vigo

Miembro

Mgtr. Juana Maribel Manrique Placido

Asesora

4. Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios,
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. También agradecer en
una forma especial a una persona
que me apoyo y enseñó mucho, en
memoria a mi madre política Teresa
Josefina León Neira que en Paz
descanse.

Dedicatoria

Dedico especialmente este trabajo a mi esposo Ángel De Paz León e hija por todo el apoyo incondicional junto a su mamá Teresa Josefina León Neira que en paz descanse, quienes 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 Mejía Príncipe 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 amigos y compañero de la universidad que nos brindamos empuje grupal y gran apoyo.

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.

5. 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 información se utilizó las técnicas: Revisión bibliográfica e instrumentos como fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente general de la empresa; aplicando la técnica 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 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 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. Se sugiere también que se implemente lo más pronto posible la ayuda de un buen sistema de control, mediante la aplicación evaluar qué áreas carecen más y deberá ser capacitaciones a su personal subordinados y no empíricamente.

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 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. It is also suggested that the help of good control system be implemented as possible, by means of the application evaluating which areas are most lacking and should be training for their subordinate personnel and not empirically.

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

6. Contenido

1. Título de la tesis.....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iv
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria	v
5. Resumen y Abstract	viii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de Cuadros.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales.....	16
2.1.3. Regionales.....	17
2.1.4. Locales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	19
2.2.1. Teorías del control interno.....	19
2.2.2. Teoría de la Mype	23
2.2.3. Teorías de las empresas	25
2.2.4. Teorías de servicio.....	26
2.3. Marco Conceptual	27
2.3.1. Definición de Control Interno	27
2.3.2. Definición de Micro y Pequeña Empresa.....	28
2.3.3. Definición de Empresa.....	28
2.3.4. Definición de servicio.....	28
III. Hipotesis.....	28
IV. Metodología	28
4.1. Diseño de la investigación.....	28
4.2. Población y muestra	29
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30

4.5. Plan de análisis	31
4.6. Matriz de consistencia	32
4.7. Principios éticos.....	32
V. Resultados.....	33
5.1. Resultados	33
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	33
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2	35
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	37
5.2. Análisis de resultados	42
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1	42
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	43
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	45
VI. Conclusiones	47
6.1. Conclusiones.....	47
6.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	47
6.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	48
6.1.3. Respecto al objetivo específico 3	49
6.1.4. Conclusión General.....	49
Aspectos complementarios	50
Referencias bibliográficas	50
Anexos	53
Anexo 01: Matriz de consistencia	55
Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	56
Anexo 03: cuestionario	57

7. Índice de cuadros

N° de cuadro	Descripción	Página
01:	Objetivo específico 1.....	36
02:	Objetivo específico 2.....	38
03:	Objetivo específico 3.....	40

I. Introducción

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa MAMAKUYAY- Chao- La Libertad, 2018. Es el título de la presente investigación que tiene por finalidad el planteamiento de la tesis, Considerando que la empresa en mención se dedica al rubro de servicio de hospedaje en la localidad de Chao, Viru, Trujillo .

Navarro y Ramos (2016) afirma: “En contexto el control interno es un proceso mediante una gestión con el que deberán administrarse detectar un posible inconveniente, convirtiéndose en una ayuda dentro de toma de decisiones, garantizando de esta manera un acuerdo de objetivos inicialmente establecidos”

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?

En respuesta al problema planteado, se establece el siguiente objetivo general: Especificar 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.

Esta investigación se justifica ya que durante su avance identificaremos los riesgos en los que incurre muchas empresas del sector terciario debido a que carecen de un sistema de control interno que ayude al logro de los objetivos, donde se evaluará continuamente su actualización y optimizando el uso de recursos.

El diseño de investigación presentado fue no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso; en el recojo de la información se usó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica e instrumentos como fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente general de la empresa; aplicando la técnica de la entrevista pertinente teniendo los siguientes resultados: Que la empresa en estudio no cuenta con un sistema de control interno, y es más se sostiene sobre un proceso empírico lo cual perjudicará y estará propensa a posibles riesgos de robos, estafas, pérdidas y de esa forma no logará alcanzar sus objetivos.

Igualmente, este trabajo nos enseñará los métodos de implementación de manera que la organización de un sistema de control interno servirá como referencia e informe para futuros estudios.

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.

Para la implementación de un responsable sistema de control interno, adaptaremos normas y procedimientos, que a su vez presentan opciones de solución que den como resultado una adecuada gestión empresarial .

Como resultado, se 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 ayudará a fortalecer para una gestión estratégica y para la toma de buenas decisiones a futuro .

En conclusión, la empresa en estudio carece de un sistema de control interno, lo cual se verá perjudicada y estará propensa a posibles riesgos perjudicándose alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas como empresa, Por lo tanto, se recomienda contar con un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión a fin de lograr los objetivos y metas trazadas y poder salvaguardar con los recursos y sobre todo los activos de la empresa .

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

Vásquez (2017) en su tesis para optar la obtención del Título de Magister en contabilidad y Auditoría titulada: *Contribuciones Del Control Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos 2017*, Ibarra- Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Establecer la participación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Agencia de Viajes Intipungo Turismo Inviajes Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra durante el período del 2016, la metodología de la investigación se basó en una investigación con enfoques cuali- cuantitativo para medir variables de estudio. El autor concluyo que: Mediante la activación de un sistema de control interno, se adoptara medidas y normas, mediante procesos como alternativas de solución que garanticen la adecuada gestión. Coso 2013, constituye un marco conceptual de 5 componentes con la finalidad de identificación y minimizar detectando lo riesgos.

Jiménez (2017) en su investigación titulada: *“El sistema de control interno y la toma de decisiones en los Hoteles, Hostales y Hosterías de primera categoría de la ciudad de Riobamba”*, el cual se desarrolla en Ecuador, y cuyo objetivo general es: “Analizar el sistema de control interno y la toma de decisiones, que se ejecutan en los Hoteles Hostales y hosterías de primera categoría en la ciudad de Riobamba”, la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo – cualitativo. El autor llego a la siguiente conclusión: Que al no existir un adecuado control interno limita la toma de decisiones de la directiva y estas

falencias se debe entre otros a la falta de comunicación entre departamentos lo cual perjudica en la operatividad.

Al no tener la correcta información no permite logran una mejor toma de decisiones cuando se trata de asuntos financieros. Por ello el control interno es importante para un correcto funcionamiento de la empresa.

2.1.2. Nacionales

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.

Rivera (2019) en su Tesis para optar el título profesional de contador público titulado: *Caracterización del Control Interno en el Área de Administración del rubro de hospedaje en las Empresas de Servicios en el Perú, 2018*, que se llevó a cabo en la ciudad de Piura, y que tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno en el área administrativa en las empresas de hospedaje y las cuales son: - Determinar las

características del área administrativa de las empresas del rubro de hospedaje en el Perú. - Determinar las características del control interno en el área administrativa del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018. - Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro hospedaje del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el distrito de Olmos – Lambayeque en el 2018.

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) en su tesis *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) en su tesis *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) en su tesis *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. Herrera (2016) en su tesis *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

2.2.1. Teorías del control interno

Con respecto a la definición del control interno, Contraloría (2019), afirma: “Que el control interno es un conjunto de procesos de acciones con métodos, establecidos en cada entidad del estado que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente”.

“El manejo de control de las empresas públicas tienen normas diferentes que las privadas, pero ambas sirven para llevar un óptimo control no solo administrativo si no también presupuestales, contables, financieros y factores de riesgo. Es importante el tema de monitoreo constante para poder saber que sucede y tener toda la información para la toma de decisiones importantes de la empresa” (Miro, 2017).

Meléndez (2016) Afirma: “Que en la actualidad existe una gerencia

moderna que emplea nuevas formas para mejorar el control en las empresas del Sector Privado, por lo tanto, se modernizan mediante la aplicación de un control interno que generalmente suele ser el Informe COSO”.

2.2.1.1. Componentes del control interno

El control interno consta de varios componentes, pero según Calle, (2018) afirma que:

“Tener conocimiento de los componentes se trata en identificar los puntos claves que permitirán crear, fomentar y desarrollar la implementación para una operación óptima, de cada transformación del control interno de la entidad.

Los componentes son 5 que interactúan en conjunto originando el Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. De tal manera que plasman el diseño de operaciones en monitoreos seguro y constante para poder trabajar con efectividad.

2.2.1.2. Principios del control interno

Existen principios del control interno ya definidos de acuerdo a los autores, Deloitte (2015) afirma: “Que el modelo COSO 2013, mantiene su concepto, pero al mismo tiempo actualizado establecidos en el Marco de 17 principios sobre control que operaran en forma conjunta a los otros componentes incluyen mejoras y aclaraciones”.

Entorno de control

Es el ambiente de un conjunto de normas y procesos que demuestra el compromiso con la integridad y los valores éticos, Ejerciendo responsabilidad

de supervisión y establece estructura, autoridad, y responsabilidad demostrando compromiso para la competencia y así cumplir con la responsabilidad

Evaluación de riesgos

Especifica objetivos relevantes en toda la organización, Identifica, analiza los riesgos y evalúa el riesgo de fraude, estos pueden existir en toda la empresa podría ser internas o externas causando inestabilidad y situaciones negativas en la entidad, Es por ello que identifica y analiza cambios importantes

Actividades de control

Comprende en selecciona y desarrolla actividades de control, desarrollando controles generales sobre tecnología que se implementa a través de políticas y procedimientos. Usa información Relevante.

Sistemas de información

Comunica internamente a toda la organización para ello se necesita lograr objetivos con responsabilidad, de las cuales es muy importante tener conocimiento de toda la información para una comunicación fluida en beneficio de la empresa. Comunicarse externamente fortalece el avance y crecimiento de los componentes del control interno

Supervisión del sistema de control - Monitoreo

Conduce evaluaciones continuas y/o independientes, Evaluando y comunicando las deficiencias, el monitoreo es importante constantemente para tener en conocimiento lo sucedido y poder llevar un buen control.

2.2.1.3. Objetivos del control interno

El control interno tienen como objetivo dar un orden de sus activos y operaciones en el personal aplicando las normas, lineaciones de un control interno como ejemplo en una empresa privada obtendría más posibilidades de evitar fraudes y obtener ganancias en vez de pérdidas que ocasionaría cualquier área sin un verdadero plan de control para ello se debe obtener lo siguiente: Promover la información técnica y operativa para lograr optimizar la eficiencia, Resguardar los recursos y bienes de la cada empresa en cuestión contra cualquier pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, Cumplir sus reglas y normas aplicable de la entidad, Garantizar la confiabilidad ,Impulsar la práctica de valores institucionales, Fomentar el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por cada gasto que tenga su cargo.

2.2.1.4. Importancia del control interno en el Servicio Hotelero

El control interno es la base de la actividad del Sector Hotelero es importante para mantener en armonía todas las áreas de la entidad ya que de esa manera puedan tener un Stock controlado sin dejar de abastecer el **área de limpieza** que es la que prisma en los hoteles de la misma manera saber a tiempo para comunicar al área de logísticos para las compras de los insumos y artículos que promocionan a la marca, es cuando la administración presupuesta adecuadamente las compras y de esa manera brindar un buen servicio a sus clientes .

El Autor, Mancisidor (2019) Asegura:

El control interno es como el alma de una persona, por lo tanto, no pueden separarse de las operaciones administrativas y financieras. Es algo que

está implícito en la persona que mientras ejecuta una actividad va controlando.

2.2.2. Teorías de las micro y pequeñas empresas.

La micro y pequeñas empresas son organizaciones producto del emprendimiento de personas que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado. No reciben subsidios, ni beneficios colaterales como si los obtiene las empresas de gran envergadura, especialmente las exportadoras, pero a base de imaginación y destreza muchas de ellas logran obtener posiciones importantes en los segmentos de mercado donde les toca operar.

Gomero (2015) afirma: “La mayoría de ellas, no siguen una disciplina académica, ni los protocolos económicos o financieros, pero si saben destrabar problemas, que como es natural se presentan a diario en su quehacer económico”.

La micro y pequeña empresa en el Perú

Según, Sunat (2017) afirma: “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Las micro y pequeñas empresas se inscriben en un registro denominado Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2017).

Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas:

a.- Característica de las MYPES.

Las características para el acogimiento a la ley MYPE, comprende a los trabajadores y al nivel de ventas anuales, las mismas que deberán ser concurrentes, ya no se exige el número máximo de trabajadores .

- Micro empresa. - ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT's.
- Pequeña empresa. - venta anuales superiores a 150 UIT's. y hasta el monto máximo de 1700 UIT's.
- Mediana empresa. - ventas anuales superiores a 1700 UIT's y hasta el monto 2300 UIT's

b.- beneficios de la ley Mype

Los trabajadores comprendidos en esta ley Mype tiene derechos a 15 días de vacaciones.

- El aporte de los trabajadores a una administración Privada de Pensiones (AFP) o a la oficina de normalización previsional (ONP) es opcional.
- El empleador no tiene la obligación de realizar el pago por CTS, ni gratificaciones, ni asignación familiar y tampoco hay pago por utilidades.
- Las Mype no serán sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas, durante los tres primeros años en el régimen.

2.2.3. Teoría de la empresa

Según, Aguilar (2016): “La empresa es la institución o agente económico que toma las decisiones sobre la utilización de los factores de la producción es la más conveniente para obtener los bienes o servicios que se

ofrecen en el mercado”.

Tipos de empresas según el tipo de Actividad

Empresas del sector primario

Las empresas del sector primario transformaron los recursos naturales en productos de venta. Este sector tiene una larga historia ya que el ser humano se ha provisto de los recursos de la naturaleza, por ejemplo, el cultivo de productos de la huerta, para disfrutar de su alimentación.

Las empresas de este sector son muy importantes para potenciar la actividad económica de un país gracias a acciones concretas como la exportación. En este sector se encuentra la agricultura, ganadería, pesca y la minería

Empresas del sector secundario

En este sector se encuentran aquellas empresas que llevan a cabo la transformación de materias primas por medio de los más complejos procesos de producción y elaboración de materias primas por medio de los más complejos procesos de producción y elaboración. El sector textil y la industria química se contextualizan en este punto. Esta transformación de las materias primas gracias a la creación de productos de satisfacción básica para la sociedad, es muy importante para la economía

Empresas del sector terciario

En este contexto se enmarca el sector servicios consignados a comercializar los productos obtenidos por medio del sector primario y secundario en torno a sectores tan importantes como el comercio, la alimentación, la educación, el turismo o el transporte. Estos servicios mejoran

la calidad de la sociedad ya que constituyen demandas importantes por parte de la población .

(Nicuesa, 2017) afirma: “Este es el sector más importante actualmente, y algunas de las técnicas de trabajo aplicadas en este contexto, han servido de actualización para los sectores previos”.

Una clasificación alternativa es:

Industriales: Su actividad engloba la producción de bienes mediante la transformación de la materia o extracción de materias primas

Comerciales: Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados

Servicio: Son aquellas que brindan servicio a la comunidad

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”.

2.3.2. Definiciones de micro y pequeña empresa

Gomero (2015) manifiesta: “La Mype es la unidad económica constituida por persona natural o jurídica, que arriesgan pequeños capitales y que se someten a las reglas del mercado. No reciben subsidios, ni beneficios colaterales como si los obtiene las empresas de gran envergadura”.

2.3.3. Definición de empresa

Estupiñán (2015). Manifiesta: “Empresa es la persona natural, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de

la producción en la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan necesidades humanas”.

Aunque una empresa produzca bienes de capital para otra empresa, esta producción, en su proceso productivo, llegará indefectiblemente al último consumidor, que siempre es un ser humano. (Todo bien o servicio que no contribuya al consumo y beneficio del ser humano es una pérdida social).

III. Hipótesis

(Vásquez, 2018) afirma: “Dado que la investigación es de bibliografía y documental no aplica, porque los casos descriptivos o cualitativos no formulan hipótesis antes de obtener datos ya que su índole es más bien inductiva, si su alcance es descriptivo”.

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 propietario 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 2 se desarrolló 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 observará 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.

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.

Uladech (2016) menciona que los principios éticos que origina la actividad **investigadora** son:

Protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello 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 las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno

respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Respeto por las personas

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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

Beneficencia no maleficencia

La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás

Justicia

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de los bienes. Toda persona debe recibir un trato digno.

Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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 LOS ANTECEDENTES

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Vásquez (2015)	Afirma que las medidas de implementación que procesaron la empresa KUYAY de Chao, muestra el aporte progresivo para la mejora en sus recursos de esa manera maximizar sus recursos.
Mancisidor (2019)	Afirma que es necesaria la implementación del control interno para la elaboración, reflejando inconsistencias en los negocios, brindando un alivio detallado y estructurado sin garantía absoluta por lo que da una seguridad lógica de que se vaya a lograr.
Giraldo (2015)	Establece que el ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de todos los elementos, que proyecta a la verificación de una exhaustiva evaluación de riesgos, detectando los riesgos en la organización y desde la primera plana es concebido como una de las primeras actividades no solo a nivel directivo si no a todos los miembros de la organización. Cumplen de forma correcta las

	<p>funciones encomendadas con precisión, calidad y oportuna la información y comunicación para la toma de decisiones de la Gerencia. La capacitación al personal es controlada si obtiene eficacia y eficiencia y cumplimiento de normas enmarcadas de administración.</p>
Vino (2015)	<p>Se estableció que los componentes del control interno se aplica los elementos de mensuración como respuesta de investigación y teorías de los autores, importante un constante monitoreo del empleado.</p>
Neira (2017)	<p>Afirma que es necesario mantener un alcance tomando en cuenta en realizar actividades de control, que impliquen en los resultados de la entidad, fortaleciendo la eficiencia en el área operacional, garantizando y optimizando recursos y entregar un arqueo confiable, cuentas claras para prevenir cualquier fraude, Además es importante contar con el personal eficiente y eficaz que cumpla total transparencia durante las actividades de esa manera apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa.</p>
Flores (2015)	<p>Es de prioridad el control interno en las áreas de administración y contabilidad porque obedece normativas y técnicas de medición en adquirir una distribución donde entrega una información detallada, concisa y confiable sobre el desarrollo de trabajo de la empresa que utilizo</p>

	herramientas necesarias para las mejoras y buen desempeño laboral.
--	--

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
	AMBIENTE DE CONTROL		
1.	¿La Empresa KUYAY – Chao - La Libertad, 2018 tiene implementado un Sistema de control interno?		X
2.	¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
3	¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
4.	¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
5.	¿Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?		X
	EVALUACIÓN DERIESGOS		
6.	¿La empresa tiene definido sus objetivos?	X	
7.	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	X	
8.	¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	X	

9.	¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		X
10.	¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
11.	¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	X	
12.	¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
13.	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		X
14.	¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		X
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?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
16.	¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
17.	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?		X
18.	¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		X
19.	¿En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?		X
20.	¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa es la adecuada?		X
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
21.	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		X
22.	¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?	X	

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?		X
24.	¿Las metas programadas se están cumpliendo?		X
25.	¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		X

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

ELEMENTOS DECOMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Es necesaria la implementación del control interno como parte principal para el desarrollo de las actividades tanto administrativas como contables mediante normas que se linearan al proceso de implementación, las	Tenemos claro que la empresa no cuenta un sistema de control interno, y no visualizan su propia empresa como algo integral es por ello que al no involucran al personal en las instrucciones de gestión de la empresa	No Coinciden

	<p>cuales brindaran los estados de inconsistencias en el negocio de cualquier inestabilidad económica, diseñando un mejor ambiente de confort con mayor optimización, organización, control y seguridad de las cuales beneficiaria mucho la empresa. (Mancisidor 2019).</p>	<p>no se obtiene información fidedigna y productiva.</p>	
<p>EVALUACION DE RIESGOS</p>	<p>Establece que el ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de todos los elementos, que proyecta a la verificación de una exhaustiva evaluación de riesgos, detectando los riesgos en la organización y desde la primera plana es concebido como una de las primeras actividades no solo a nivel directivo si no a todos los miembros de la organización. Cumplen de forma correcta las funciones</p>	<p>La empresa reconoce e identifica los riesgos en la que incurre su entidad y tomada las medidas correspondientes para controlar esta problemática tanto interno como externa.</p>	<p>Si Coinciden</p>

	<p>encomendadas con precisión, calidad y oportuna la información y comunicación para la toma de decisiones de la Gerencia. La capacitación al personal es controlada si obtiene eficacia y eficiencia y cumplimiento de normas enmarcadas de administración. (Giraldo 2015)</p>		
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>Es necesario mantener un alcance tomando en cuenta en realizar actividades de control, que impliquen en los resultados de la entidad, fortaleciendo la eficiencia en el área operacional, garantizando y optimizando recursos y entregar un arqueo confiable, cuentas claras para prevenir cualquier fraude, Además es importante contar con el personal eficiente y eficaz que cumpla total transparencia durante las</p>	<p>La empresa en mención no cuenta con indicadores para los procedimientos de control, actividades y estructuras organizacional, para seguridad de información exacta para realizar el planeamiento estratégico y lograr sus objetivos y poder adaptarse e influyeres al cambio.</p>	<p>No Coinciden</p>

	<p>actividades de esa manera apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa. (Neira, 2017)</p>		
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>Es de prioridad el control interno en las áreas de administración y contabilidad porque obedece normativas y técnicas de medición en adquirir una distribución donde entrega una información detallada, concisa y confiable sobre el desarrollo de trabajo de la empresa que utilizo herramientas necesarias para las mejoras y buen desempeño laboral. (Flores 2015)</p>	<p>La empresa no se percata que el personal no cuenta con la información adecuada, lo cual repercutirá negativamente e sus labores, incurrirá en errores, incumplirá lo encomendado.</p>	<p>No Coinciden</p>
<p>SUPERVISIÓN O MONITOREO</p>	<p>Se estableció que los componentes del control interno se aplica los elementos de mensuración como respuesta de investigación y teorías de los autores, importante un constante monitoreo del empleado. (Vino, 2015)</p>	<p>La empresa ha demostrado que carece de un sistema supervisión, de manera que no ayuda a detectar alguna irregularidad la cual no aplica algunos de los componentes del control interno adecuadamente, esto</p>	<p>No Coinciden</p>

		evidencia que está operando de manera eficiente y que los resultados que arrojaron son favorables para la empresa.	
--	--	--	--

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), Mancisidor (2019), Neira (2017) y Flores (2015) coinciden en sus afirmaciones y resultados ya que indican y recalcan que lo más significativos que una empresa de considerar es la implementación de un control internos y hasta externo si fuese el caso, ya que de esa manera puede obtener información clara , precisa y fidedigna en todas las áreas de la empresa, pues solo así podrá crear y fomentar un estructura organizacional para fomentar un plan de trabajo integral que ayudara en las mejoras y precisas tomas de decisiones. Contando con un manual de procedimiento adecuado al cambio y proactivo que facilite llegar a su meta como empresa.

Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales:

Jiménez (2017), El autor llego a la siguiente conclusión: Que al no existir un adecuado control interno limita la toma de decisiones de la directiva y estas falencias se debe entre otros a la falta de comunicación entre departamentos lo cual perjudica en la operatividad.

Al no tener la correcta información no permite logran una mejor toma de decisiones cuando se trata de asuntos financieros. Por ello el control interno es importante para un correcto funcionamiento de la empresa.

5.2.2. Respetto al objetivo específico 2:

Respetto al componente ambiente de control

En el 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 es la empresa no tiene como prioridad ni ponen en práctica, ya que este es el componente más importante y fundamental, pues toman que la transparencia, valores, las metas, objetivos y las políticas no son importante y no comprender la consecuencias en las que incurren. Este resultado concuerda con (Mancisidor 2019) que llevo al siguiente resultado:

Es necesaria la implementación del control interno como parte principal para el desarrollo de las actividades tanto administrativas como contables mediante normas que se linearan al proceso de implementación, las cuales brindaran los estados de inconsistencias en el negocio de cualquier inestabilidad económica, diseñando un mejor ambiente de confort con mayor optimización, organización, control y seguridad de las cuales beneficiaria mucho la empresa.

Respetto 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 Neira (2017) quien concluye que es necesario mantener un alcance tomando en cuenta en realizar actividades de control, que impliquen en los resultados de la entidad, fortaleciendo la eficiencia en el área operacional, garantizando y optimizando recursos y entregar un arqueo confiable, cuentas claras para prevenir cualquier fraude, Además es importante contar con el personal eficiente y eficaz que cumpla total transparencia durante las actividades de esa manera apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa.

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 Vино (2015) Se estableció que los componentes del control interno se aplica los elementos de mensuración como respuesta de investigación y teorías de los autores, importante un constante monitoreo del empleado.

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 de la 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 Neira (2017) asegura que es necesario mantener un alcance tomando en cuenta en realizar actividades de control, que impliquen en los resultados de la entidad, fortaleciendo la eficiencia en el área operacional, garantizando y optimizando recursos y entregar un arqueo confiable, cuentas claras para prevenir cualquier fraude, Además es importante contar con el personal eficiente y eficaz que cumpla total transparencia durante las actividades de esa manera apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa.

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 Flores (2015) afirma: “Indica que es de prioridad el control interno en las áreas de administración y contabilidad, porque obedece normativas y técnicas de medición en adquirir una distribución donde entrega una información detallada, concisa y confiable sobre el desarrollo de trabajo de la empresa que utilizo herramientas necesarias para las mejoras y un buen desempeño laboral”.

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 , importante un constante monitoreo del empleado”.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusión

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Vásquez (2015), Mancisidor (2019), Neira (2017) y Flores (2015) coinciden en sus afirmaciones y resultados ya que indican y recalcan que lo más significativos que una empresa de considerar es la implementación de un control internos y hasta externo si fuese el caso, ya que de esa manera puede obtener información clara , precisa y fidedigna en todas las áreas de la empresa, pues solo así podrá crear y fomentar un estructura organizacional para fomentar un plan de trabajo integral que ayudara en las mejoras y precisas tomas de decisiones. Contando con un manual de procedimiento adecuado al cambio y proactivo que facilite llegar a su meta como empresa.

Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales:

Jiménez (2017), El autor llego a la siguiente conclusión: Que al no existir un adecuado control interno limita la toma de decisiones de la directiva y estas falencias se debe entre otros a la falta de comunicación entre departamentos lo cual perjudica en la operatividad.

Al no tener la correcta información no permite logran una mejor toma de decisiones cuando se trata de asuntos financieros. Por ello el control interno es importante para un correcto funcionamiento de la empresa.

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. La empresa mama kuyay ha demostrado que carece de control interno, sin embargo si la empresa

es constante en su revisión y aplica algunos componentes adecuadamente los resultados pueden ser favorables.

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.”

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

(Zamora, 2018) Afirma:

“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”

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Águila (2016). *Almacén de derecho, derecho mercantil*. Disponible en:
<https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa/>

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

Contraloría General de la Republica del Perú (2019). *Control Interno*. Recuperado en:
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/BROCHURE_006-2019-CG.pdf

Deloitte (2015). *COSO*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II*

y III con base en los ciclos transaccionales (Tercera edición).

Bogotá, CO:Ecoe Ediciones. Recuperado de:

[http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.](http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11162321)

[action?docID=11162321](http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=11162321)

Flores, Y. Y. (2015). *Participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas de construcción.*

Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Chimbote, Perú.

Gestión (2015). *Sector servicios aporta más al PBI que minería y comercio.*

Recuperado de <https://gestion.pe/economia/sector-servicios-aporta-pbi-mineria-comercio-93841>

Giraldo, O. (2015). *El control interno en la municipalidad distrital de Anra-Huari, 2013.* Presentado para optar el Título Profesional de Contador

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 (2016). *Control interno.* Recuperado de

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

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>

Mancisidor (2019). *Su tesis titulada, Implementación de un Sistema de Control Interno en la Empresa Hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles Huaraz. 2018* Recuperador en: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10717/CONTROL_INTERNO_MANCISIDOR_LOPEZ_LIDA_LISBETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miro (2019). *La nueva normatividad en procesos de implementación del control interno.* Centro de capacitación y desarrollo global en la ciudad de Lima 2019. Recuperado en: <https://www.youtube.com/watch?v=kbPPiNc93sM>

Navarro y Ramos (2016). *Control interno en los procesos de productividad industrial en la ciudad de Barranquilla. En la Universidad de la costa, Colombia.* Recuperado en: <file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ElControlInternoEnLosProcesosDeProduccionDeLaIndus-5432120.pdf>

Neira, T. (2017). *Los mecanismos de control interno aplicados en el sector*

hotelero de Perú – Caso: Hotel Turismo Costa del Sol S.A Piura,
2016. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

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>

Rivera (2019) *en su Tesis para optar el título profesional de contador público titulado: Caracterización del Control Interno en el Área de Administración del rubro de hospedaje en las Empresas de Servicios en el Perú, 2018.* Universidad católica de Chimbote en la ciudad de Piura 2019. Recuperado en: file:///C:/Users/user/Desktop/TESIS/06_CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RIVERA_YENQUE_ROYS_BLADIMIR.pdf

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>

Sunat (2017). *Iniciando mi negocio.* Recuperado de:

<http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Uladech (2016). Principios que rigen la actividad investigadora. Código de la Ética para la Investigación, Versión (001) ,3-4.

Vásquez, C. (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/TEESIS%20MAESTRIA%20-%20V%C3%A1squez%20Ballena%2C%20Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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=00000039>
581

Anexos:

Anexo 01: Matriz de Consistencia

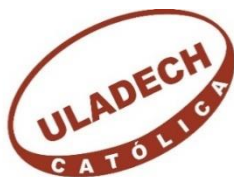
TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS	VARIABLE
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios del Perú: Empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector 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	Control Interno

			pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY - CHAO, 2018	
--	--	--	---	--

Anexo 02: Modelo de Ficha Bibliográficas

AÑO: 2014
TÍTULO: “caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú: caso empresas comerciales. Periodo 2013”.
AUTOR: Obispo Chumpitaz Daniel
FUENTE: https://es.scribd.com/doc/298469088/CARACTERIZACION-DEL-CONTROL-INTERNO-EN-LA-GESTION-DE-LAS-EMPRESAS-DEL-PERU-CASO-EMPRESAS-COMERCIALES-PERIODO-2013
RESUMEN: 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.

Anexo 03: Cuestionario



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

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
	AMBIENTE DE CONTROL		
1.	¿La Empresa KUYAY – Chao - La Libertad, 2018 tiene implementado un Sistema de control interno?		X
2.	¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
3	¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
4.	¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
5.	¿Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información?		X
	EVALUACIÓN DERIESGOS		

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

20.	¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa es la adecuada?		X
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
21.	¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		X
22.	¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?	X	
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?		X
24.	¿Las metas programadas se están cumpliendo?		X
25.	¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		X

MEJIA_PRINCIPE_CYNTHIA_VANESSA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE
INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo