



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DIGITEX
S.A.C PIURA 2017**

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

AUTOR:

ALDEAN REYES DANY

ORCID: 0000-0001-8180-8762

ASESOR:

POLO RUIZ ROBERT IVÁN

ORCID:0000-0002-9215-0932

PIURA – PERÚ

2019

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS
DEL PERÚ: CASO EMPRESA DIGITEX S.A.C., PIURA 2017**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Aldean Reyes, Dany

ORCID: 0000-0001-8180-8762

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

ASESOR:

Polo Ruiz, Robert Iván

ORCID:0000-0002-9215-0932

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

JURADO EVALUADOR:

Landa Machero, Victor Manuel

ORCID: 0000-0003-4687-067X

Ulloque Carrillo, Victor Manuel

ORCID:0000-0002-5849-9188

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID: 0000-0001-8886-6519

FIRMAS DE JURADO Y ASESOR

Dr. Landa Machero, Víctor Manuel

Presidente

Dr. Ulloque Carrillo, Víctor Manuel

Miembro

Mgtr. Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

Miembro

Mgtr. Polo Ruiz, Robert Iván

Asesor

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar con vida y salud hasta el día de hoy, dedico también este trabajo a mi Mamá Flor por su apoyo en todo este proceso, por estar siempre pendiente de que culmine mis estudios.

A mi abuelito Manuel QEP, quién me inculco los valores de la perseverancia, siendo el que me motiva para llegar a cumplir mis metas y a toda mi familia en general por su apoyo incondicional en todo momento. Así mismo a todos los que desean que mis ideales se hagan realidad y que termine con éxito mi carrera.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Piura, quién me brindo todas las herramientas necesarias para poder elaborar el presente trabajo de investigación, así como al Mgtr. CPC Robert Iván Polo Ruíz por su asesoría durante todo este proceso.

Agradezco también a mis queridas amigas quienes estuvieron conmigo desde el inicio de la carrera, por su apoyo incondicional cuando más lo necesité.

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el distrito de Piura, Periodo 2017. Titulado: “Caracterización Del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú., Caso Digitex S.A.C., Piura 2017”. La empresa ya antes mencionada actualmente no cuenta con una buena implementación del sistema de control interno el cual es un sistema que permite velar por la empresa, para que esta pueda ejercer eficaz y eficientemente sus actividades. El trabajo de investigación se justifica desde el punto de vista teórico, práctico y académico los cuales expresan en forma resumida que es importante dar a conocer sobre este tipo de rubros ya que así se orienta a la población acerca de cómo poder optar por un negocio tan rentable como el sector servicios. El tipo de metodología que se empleará será de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, así mismo para la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario, en lo que concierne al plan de análisis será en base a los objetivos específicos. Finalmente se concluye que, el sector servicios en el País es uno de los más rentables, sin embargo, no se cuenta con una buena implementación de un sistema de control interno que ayude a que estas empresas puedan lograr ser más visibles en el mercado empresarial.

Palabras clave: Control Interno, Digitex, Mypes

ABSTRACT

The objective of this research project is to determine and describe the main characteristics of the internal control of micro and small companies in the Call Centers service sector, towards different clients in the Piura district in 2017. Titled: “Internal Control Characterization of the Micro and Small companies of the services sector of Peru., Case Digitex SAC, Piura 2017”. The company already mentioned above does not have a good implementation of the internal control system which is a system that allows to ensure the company, so that it can effectively carry out its activities. The research work is justified from the theoretical, practical and academic point of view which expressly summarize that it is important to make known about this type of items since this is how the population is oriented on how to opt for such a business profitable as the service sector. The type of methodology that will be used will be of a non-experimental, bibliographic, documentary and case design, and a questionnaire was used for data collection, as regards the analysis plan it will be based on the specific objectives. Finally, it is concluded that the services sector in the Country is one of the most profitable, however, there is no good implementation of an internal control system that helps these companies to be more visible in the business market.

Keywords: Internal Control, Digitex, Mypes

CONTENIDO

TITULO	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
FIRMAS DE JURADO Y ASESOR.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	11
2.2.1 Marco teórico	11
2.2.2 Marco conceptual.....	12
2.2.3.1 Ley General de Sociedades.....	17
2.2.3.2 Ley del Impuesto a la renta.....	17

2.2.3.3 Ley General del IGV.....	18
2.2.3.4 Normatividad Laboral.....	18
2.2.4 Información de la empresa.....	18
III. HIPÓTESIS.....	21
IV. METODOLOGÍA.....	22
4.1 Diseño de la investigación.....	22
4.2 Población y muestra.....	22
4.2.1 Población.....	22
4.2.2 Muestra.....	22
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	23
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1 Técnica.....	26
4.4.2 Instrumento.....	26
4.5 Plan de análisis.....	26
4.6 Matriz de consistencia y coherencia.....	27
4.6.1 Matriz de consistencia.....	27
4.6.2 Matriz de coherencia.....	28
4.7 Principios éticos.....	30
V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
5.1 Resultados.....	31
5.2 Análisis de los resultados.....	59

VI. CONCLUSIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	73
ANEXOS	76
ANEXO 1: CUESTIONARIO.....	76
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	81
ANEXO 3: PRESUPUESTO.....	83
ANEXO 4: FINANCIAMIENTO.....	84
ANEXO 5: FICHA RUC DE LA EMPRESA.....	85
ANEXO 6: UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....	86
ANEXO 7: PORCENTAJE DE TURNITIN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Respecto al conocimiento de la empresa en la localidad	33
Gráfico 2: Respecto al conocimiento de la competencia directa de la empresa	34
Gráfico 3: Respecto a las modalidades de trabajo	35
Gráfico 4: Respecto a los servicios que ofrece la empresa.....	36
Gráfico 5: Respecto al reclutamiento del personal	37
Gráfico 6: Respecto al logro de los objetivos de la empresa.....	38
Gráfico 7: Respecto a las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia de la empresa.....	39
Gráfico 8: Respecto a la existencia del organigrama en la empresa	40
Gráfico 9: Respecto a la existencia de un manual de organización y funciones	41
Gráfico 10: Respecto a la segregación de funciones del personal	42
Gráfico 11: Respecto a la rotación del personal	43
Gráfico 12: Respecto a la aplicación de mecanismos de control interno	44
Gráfico 13: Respecto a los mecanismos del control interno en el área de R.H.....	45
Gráfico 14: Respecto a la implementación de los mecanismos de control interno en el área de R.H	46
Gráfico 15: Respecto al proceso de la entrega de funciones y responsabilidades	47
Gráfico 16: Respecto a cómo se considera el control interno en el entorno laboral ..	48
Gráfico 17: Respecto al seguimiento a las fechas de los contratos de los trabajadores	49
Gráfico 18: Respecto al cumplimiento del reglamento interno de la empresa	50
Gráfico 19: Respecto a la aplicación de las normal de control interno	51

Gráfico 20: Respecto al control interno en el logro de los objetivos empresariales .	52
Gráfico 21: Respecto a la comunicación de las deficiencias por las que atraviesa la empresa al Gerente	53
Gráfico 22: Respecto a la aplicación de las normas de control interno	54
Gráfico 23: Respecto a la importancia del control interno en la empresa	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?-----	33
Tabla 2: ¿Tiene conocimiento de que tiene una competencia directa esta empresa?34	
Tabla 3: ¿Cuáles son las modalidades de trabajo? -----	35
Tabla 4: ¿Considera Ud. que todos los servicios que ofrece la empresa son rentables? -----	36
Tabla 5: ¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2017?-----	37
Tabla 6: ¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa? -----	38
Tabla 7: Se encuentran correctamente definidas las líneas de:-----	39
Tabla 8: ¿Existe un organigrama en la empresa?-----	40
Tabla 9: ¿Existe un manual de organización y funciones?-----	41
Tabla 10: ¿Existe segregación de funciones en el personal?-----	42
Tabla 11: ¿Hay adecuada rotación del personal?-----	43
Tabla 12: ¿La aplicación de mecanismos de control interno permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias? -----	44
Tabla 13: ¿Considera Ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa serían?-----	45
Tabla 14: ¿Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudará a la empresa?-----	46
Tabla 15: ¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor? -----	47

Tabla 16: ¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?-----	48
Tabla 17: ¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos? -----	49
Tabla 18: ¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo, la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones? -----	50
Tabla 19: ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización? -----	51
Tabla 20: ¿Considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales?-----	52
Tabla 21: ¿Se informa al propietario y/o gerente las deficiencias de la empresa, en el caso que las haya? -----	53
Tabla 22: ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?-----	54
Tabla 23: ¿Considera que si no existiera un sistema de control interno en su empresa las operaciones fueran totalmente deficientes?-----	55

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Fuente: Tablas 1, 2, 3.....	60
Cuadro 2 Fuente: Tablas 4, 5, 6.....	61
Cuadro 3 Fuente: Tablas 7, 8, 9, 10.....	62
Cuadro 4 Fuente: Tablas 11, 12, 13.....	63
Cuadro 5 Fuente: Tablas 14, 15, 16.....	64
Cuadro 6 Fuente: Tablas 17, 18, 19.....	65
Cuadro 7 Fuente: Tablas 20, 21, 22, 23.....	66

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el rubro de servicios, en especial el sector comunicaciones es uno de los más rentables en nuestro país, obteniendo porcentajes anuales muy considerables para la inversión económica. En este sector se ubican los denominados Call Centers o centros de llamadas, los cuales ofrecen infinidad de servicios, sin embargo no existe mucha información sobre estos. Es por tal razón que el motivo de esta investigación es para dar a conocer sobre la necesidad de contar con un control interno especialmente en la empresa DIGITEX S.A. Así mismo dar a conocer de como varía la rentabilidad dependiendo de los distintos servicios que se ofrece, teniendo en cuenta que dicha información se proporciona ya que no existe suficiente información sobre este sector.

En toda empresa se debe aplicar controles internos en las operaciones, ayudándose de sistemas computarizados los cuales servirán para conocer la situación real de las operaciones. Es por tal razón que dentro de la organización se debe tener una planificación la cual sirva para verificar que el control interno cumpla con darle una mejor visión. Así mismo es de suma importancia contar con este control ya que ayuda a que los negocios puedan satisfacer las necesidades coherentemente, así como también para proteger los activos y verificar con exactitud los datos contables, los cuales son supervisados por la gerencia de toda entidad. Teniendo en cuenta este concepto se puede decir que para una mejoría en la rentabilidad de las empresas deben contar con un buen sistema de control interno, el cual es la base para que pueda seguir incrementando su capital.

En el contexto internacional últimamente se ha podido observar que tanto grandes como medianas empresas han quebrantado lo cual es de suma preocupación. Frente a

estos hechos se puede decir que es muy importante contar con un sistema de control interno dentro de una organización ya que ayudará a prevenir este tipo de riesgos ayudando a poder manejar eficientemente sus operaciones. Generalmente los que pagan por esta deficiencia de control interno son los trabajadores y el Estado ya que estas empresas al verse en la bancarrota también se llevan los tributos y la renta.

(Ramón, 2004)

En el contexto nacional, el control interno mediante la administración es de suma importancia ya que logra asegurar una mejor administración de manera ordenada y eficiente para la empresa. Así mismo facilita identificar las dificultades que pueden surgir, las cuales se pueden dar en las operaciones contables de la empresa según sea su rubro. Actualmente en el Perú existe un alto número de empresas que no han implementado un sistema de control interno en sus operaciones, lo que conlleva a que en el país exista un alto grado de informalidad el cual es de suma preocupación. La aplicación de sistemas de control interno en todos los aspectos es de suma importancia, pues solo así se podrá obtener resultados eficientes en la gestión empresarial y poder lograr todos los objetivos planteados, tales como reducir esta informalidad dentro del país.

En el contexto local, hoy en día las empresas del sector servicios en la localidad de Piura no tienen un adecuado control interno, lo cual hace deficiente la administración de estas, a pesar que son muy rentables estas empresas, no muchas han implementado este sistema de control interno, dentro de este rubro también se encuentra un alto grado de informalidad lo cual las hace más deficientes, llevando a muchas de estas a la disminución de su rentabilidad anual.

En la empresa Digitex S.A.C las principales problemáticas por las que atraviesa hoy en día es la comunicación deficiente que se tiene con las empresas que contratan dicho servicio ya que no se provee el desprestigio de dicha entidad, así mismo no se conoce cuales son en sí las expectativas que requieren los clientes a los cuales se les ofrece el servicio y no se realiza un monitoreo constante de las llamadas que se realizan. Por otro lado, en lo que respecta a la gerencia existe una falta de practica que vaya en paralelo con la visión y misión de la empresa. Finalmente, en el área de recursos humanos no se les informa a los trabajadores sobre la línea de carrera a los que pueden acceder a futuro, dentro de esta área también no existe un compromiso con las necesidades de los empleados por lo que existe una mala comunicación interna.

Por lo anteriormente expuesto se formula el siguiente enunciado del problema:

¿Cuáles son las principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Digitex S. A. C, Piura, 2017?

Para dar respuesta a este enunciado se plantea como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Así mismo para dar respuesta al objetivo general se plantean objetivos específicos:

1. Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, periodo 2017.
2. Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

3. Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

La presente investigación se justifica debido a que actualmente las empresas del sector de servicios especialmente los denominados Call Centers, son uno de los sectores con mayor rentabilidad en nuestro país, lo cual es una buena opción para la inversión económica, estas empresas generalmente buscan ofrecer distintos servicios los cuales los ofrecen a través de llamadas telefónicas logrando llegar a muchos clientes de manera muy rápida, estas empresas buscan competir en el mercado y ubicarse entre las mejores empresas.

Desde el punto de vista Teórico: Se justifica debido a que los clientes cada día tienden a ser más exigentes al querer adquirir un producto o un servicio, para el cual siempre buscan el más rentable, ante esta situación los Call Center se han convertido en una herramienta de negocios los cuales buscan satisfacer estas necesidades de cada uno de sus clientes, para ello utiliza una comunicación directa y personalizada entre empresa- cliente, ofreciendo todo tipo de servicios los cuales pueden variar dependiendo la rentabilidad que puedan generar para la empresa. Según las estadísticas establecidas un centro de llamadas actualmente en el Perú las tasas de rentabilidad crecen anualmente con mayor rapidez a lo que se estima en un principio. Se dice que para una mejora en la administración de este tipo de empresas se debe llevar un sistema de control interno para poder corregir posibles irregularidades y así buscar la seguridad, confianza y objetividad.

Desde el punto de vista Práctico: La empresa Digitex Perú S.A.C es una empresa de Call Center que actualmente ofrece distintos servicios de telefonía los cuales son uno de los más rentables en la región es por ello que es necesaria esta investigación para que así se pueda conocer de cómo ha ido evolucionando la rentabilidad en base a los servicios que esta ofrece. Así mismo para determinar cómo se puede obtener una mejor calidad tecnológica, planteando la opción de adquirir un nuevo establecimiento en la región la cual le permitiría realizar mejor sus operaciones, abasteciendo a más clientes y así pueda incrementar su rentabilidad.

Desde el punto de vista Académico: Esta investigación ayudará como fuente teórica a posteriores estudios relacionados al rubro de servicios los cuales pueden ser realizados por estudiantes de la carrera profesional de contabilidad. Así mismo servirá como referencia y sustento teórico para todos aquellos interesados en investigar sobre la especialidad.

El tipo de metodología que se empleará será de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, así mismo para la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario, en lo que concierne al plan de análisis será en base a los objetivos específicos.

Finalmente se concluye que, el sector servicios en el País es uno de los más rentables, sin embargo, no se cuenta con una buena implementación de un sistema de control interno que ayude a que estas empresas puedan lograr ser más visibles en el mercado empresarial.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional

Se comprende por antecedentes internacionales, a todos aquellos trabajos investigativos que hayan sido realizados por otros investigadores en distintas partes del mundo, menos en el Perú; que en sus proyectos hayan hecho uso de las mismas variables, unidades de análisis y sector de este proyecto de investigación.

Guerrero (2011), en su tesis titulada: *“Sistema De Control Interno con Base al Enfoque Caso para la Alcaldía De San Sebastián, Departamento De San Vicente, para Implementarse en el año 2010”*. Concluye que: “La máxima autoridad no ha propiciado armonía laboral con los subalternos y además no se ha reforzado la integridad y valores éticos con la emisión de políticas generales y Código de ética, considerando que la administración de la Municipalidad ha recibido capacitaciones e información sobre los valores éticos, pero no han sido difundidas a los empleados. En la Municipalidad carecen de diversas herramientas de carácter administrativo, iniciando en primer lugar con la falta de estructura organizativa que defina los niveles de autoridad y responsabilidad, así como también manual de funciones que describa los puestos y el perfil que debe cumplir el personal de las áreas; asimismo no han elaborado políticas para la contratación, retribución, evaluación y capacitación del recurso humano. La máxima autoridad de la Municipalidad ha elaborado un reglamento interno de trabajo, pero los empleados desconocen del contenido del mismo, porque no se les ha hecho llegar información al respecto”.

Salazar (2011), en su tesis titulada: *“Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón*

Latacunga, para el Período Económico 2011”. Concluye que: “La empresa no dispone de un Sistema de Control Interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. Los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa. Los trabajadores operativos no tienen conocimiento de los beneficios sociales que les asisten dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas. La empresa presenta una debilidad en cuanto a la escasa capacitación que brinda a los trabajadores especialmente en las áreas de seguridad y manejo de equipos, lo que ha provocado que el rendimiento laboral no sea el adecuado. Así mismo se detectó que existe falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa”.

Segovia (2011), en su tesis titulada: “*Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno para la Compañía Datugourmet Cia. Ltda.*”. Concluye que: “La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz. La compañía Datugourmet Cía. Ltda. se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas”.

En el ámbito nacional

Se comprende como antecedentes internacionales, aquellos trabajos investigativos que hayan sido realizados por otros autores en distintas partes del Perú, sin considerar la región Piura, que en sus proyectos hagan hecho uso de las mismas variables, unidades de análisis y sector de este proyecto de investigación.

Acosta (2013), en su tesis titulada: *“Aplicación de un Sistema de Control Interno en el Área de Ventas y su Repercusión en la Gestión Comercial en la Empresa Guzmán Distribuciones SAC Trujillo 2013”*. Concluye que: “La importancia que tiene el trabajo de investigación es que no existe confianza en los créditos aprobados, en el manejo documentario, en la información de los clientes para no ser clasificados como no habidos o que estos se conviertan en cobranza dudosa. El control Interno aplicado al área de ventas en la Gestión comercial se han identificados los riesgos a que está expuesta la empresa a través del mapa de riesgos, se proponen mejoras operativas y se muestran las debilidades encontradas en el ambiente de control, en las operaciones de control y en las de supervisión, se logra contentar la hipótesis afirmativamente en la presente investigación”.

Beltrán (2016), en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del Perú: Caso de la Empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015*”. Concluye que: “El control interno se caracteriza porque no sólo se trata de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos. Asimismo, el control interno no cuenta con un sistema adecuado, debido a que su estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal, influyendo de forma negativa en los resultados financieros de la empresa”.

Porras (2016), en su tesis titulada: *“Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el Área Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso Encoas S.A.C. Surquillo- 2015 Lima.”*. Concluye que: “Más de la mitad de este tipo de empresas no cuentan con profesionales capacitados para desempeñar las funciones adecuadas para un buen control interno en la parte administrativa dado a que algunas de estas empresas son de origen familiar y esto no ha llevado a concluir que existe un grado de confianza alto al ser familiares. Se logró determinar las características de los dueños y/o gerentes generales de la MYPE del ámbito de estudio según se demuestra con la referencia bibliográfica de los autores en estudio. También se concluye que se pudo determinar las características del control interno y su incidencia en el área administrativa de la empresa Encoas S.A.C”.

En el ámbito local

Se comprende como antecedentes internacionales, a todos aquellos trabajos de investigación que hayan sido realizados por otros investigadores; en la región de Piura y que en sus proyectos hayan hecho uso de las mismas variables, unidades de análisis y sector que el presente trabajo investigativo.

Macarlupu (2016), en su tesis titulada: *“Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Servicios - Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M Buss S.A.A Catacaos – Piura 2015”*. Concluye que: “El control interno administrativo en las empresas de transporte es deficiente debido a la falta de supervisión con respecto al servicio, rutas y comunicación. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de Transportes 6M BUSS SAA, es una empresa muy bien organizada pero deficiente en cuanto a la aplicación del control interno.

Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan importancia necesaria”.

Muñoz (2015), en su tesis titulada: *Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas Comerciales Perú Caso: Empresa Comercial Vidrios Aluminio “San Martín de la Alborada E.I.R.L de la Ciudad de Piura, Periodo 2015”*. Concluye que: “La empresa comercial Vidrios y Aluminio San Martín de la Alborada EIRL, es una microempresa que tributa en el régimen general. Posee un deficiente control de sus inventarios al no realizarse la actualización del kárdex de manera oportuna, para saber de manera exacta el saldo de los productos. No tiene un control estadístico de la rotación de sus inventarios, lo que genera que las compras de los materiales/productos no se realicen de forma correcta. Asimismo, la empresa no tiene un ambiente apropiado para almacén, porque manifiesta que es muy pequeña el local donde funciona. La empresa realiza el control de sus inventarios de forma mensual. La compra de materiales/productos en el año 2015 ha sido mensual. Por otro lado, es rescatable que la empresa realice un control minucioso de la recepción de las compras de materiales/productos, ya que se evita gastos y molestias innecesarias. Por lo antes mencionado, se concluye que el control de inventarios de la empresa deficiente, no es oportuno, por ende, no ha cumplido con las reglas del control interno, la empresa tiene mucho por mejorar en esta área de vital importancia”.

Timana (2016), en su tesis titulada: *“Caracterización del Control Interno Administrativo en las Empresas del Sector Comercio - Rubro Ferreterías del Perú Caso: Ferretería Brillante EIRL - Piura, 2015”*. Concluye que: “En la medida que el control interno cumpla sus objetivos y los mismos estén en sinergia con el proceso de

gestión institucional, se facilitará el buen gobierno de las empresas de ferretería y por lo tanto alcanzar las metas, objetivos, misión y visión. Para la presente investigación es importante que el control interno cumpla sus propios objetivos y además se enlace con los objetivos generales de la empresa. Respecto a la aplicación del caso: Empresa no cuenta con Dpto. de Control Interno, y la empresa no cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido. Finalmente se concluye que: determinó que existe coincidencia entre empresas del Sector comercio - Rubro Ferreterías del Perú y de la empresa Ferretería Brillante EIRL - Piura, 2015”.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico

Teorías del control interno

Toda organización es creada para cumplir ciertos objetivos y para ello se necesita la existencia de determinadas reglas, medidas, disposiciones, etc., que asegure de manera razonable el cumplimiento de los objetivos trazados.

Según **Coopers & Lybrand, (1997)**, afirman que el control interno es un proceso, el cual lo efectúan los empleados de una entidad, está diseñado para que con su implementación se logren objetivos específicos. La definición es extensa y abarca todos los aspectos comerciales. El control interno está integrado por cinco elementos que se relacionan entre sí y ayudan a determinar si el sistema que se aplica resulte eficiente.

Otra de las teorías es la de Perdomo donde nos da a conocer que el Control Interno es un plan de organización en donde se involucran tanto el área de contabilidad como las funciones de los trabajadores esto se puede dar tanto en una empresa, pública o

privada, todo aquello tiene como objetivo principal poder proteger sus bienes, promover la eficiencia en las operaciones. (Perez, 2017)

Según Contraloría (2017), nos dice que: “Es el conjunto de acciones, actividades, procedimientos que desarrollan autoridades y todo el personal a cargo, todo esto para prevenir posibles riesgos que afectan una organización”.

Saavedra sostiene que el control interno son las disposiciones o medidas para que el personal las cumpla (funciones y/o responsabilidades) y abarca también el conjunto de documentos (manuales, políticas, directivas, etc.) que el personal tiene que tener en cuenta para realizar su labor o tarea. (Saavedra, 2018)

2.2.2 Marco conceptual

Definición del Control Interno

El control interno es un instrumento de gestión gerencial que contiene un proceso continuo que debe ser efectuado por todas las categorías de la empresa, con el objetivo de prevenir riesgos tanto internos como externos los cuales impiden que la empresa pueda lograr sus objetivos.

Elementos del control interno

Para un buen manejo de la empresa se necesita tener en cuenta los siguientes elementos, para que así se pueda llevar a cabo todo lo previsto, estos elementos se detallan a continuación:

- **Organización:** Se basa en la, coordinación, organización, división de funciones y asignación de funciones.

- **Procedimientos:** Abarca todas las medidas a seguir que se realizarán en los procedimientos de la empresa, tales como la aprobación, ejecución y procedimientos de registros que garanticen que la entidad sea sólida.
- **Personal:** Todo el personal que integre la empresa debe ser contratado y seleccionado de una manera adecuada que se debe basar en incentivos y mejoras hacía ellos.
- **Supervisión:** Es importante para su ajuste eficaz y para el buen funcionamiento de la organización.

Objetivos del control interno

- **Objetivos operacionales:** Se centra en la eficacia de las operaciones que hay en la organización, dentro de estos objetivos se encuentran relacionados la rentabilidad, la evaluación de proyectos de protección del capital. Se debe tomar en cuenta que las actividades que se desarrollen con los menores recursos posibles y con una mayor utilidad.
- **Objetivos financieros:** Son todos aquellos que se basan en la elaboración de los estados financieros, así mismo se encargan de prevenir una falsificación o publicación de la información. La contabilidad será útil y confidencial si esta se llega a presentar de una manera oportuna.
- **Objetivos de cumplimiento:** Se refiere al cumplimiento de los estatutos, así como la aplicación de instrumentos legales. Se dice que toda acción que realice la empresa se debe enmarcar dentro de las disposiciones legales del país

Si se llega a cumplir con todos estos objetivos planteados, la empresa ha comprendido el verdadero significado del control interno. Toda norma emprendida por cualquier

empresa con la meta de cumplir con los objetivos constituye una fortaleza de control interno. Sin embargo, si estas acciones no se llegan a cumplir, llevara a la debilitación del control interno. **(ESAN, 2017)**

Importancia del control interno

- **En las Mypes**

Toda empresa tiene como prioridad reducir los riesgos que se generen dentro de esta, ya que estos riesgos pueden llevar a la disolución de la empresa si no se analiza con anterioridad. Ante todo, ello es control interno cumple con un relevante en las empresas, se debe implementar herramientas necesarias para que se debe pueda dar una buena gestión, así mismo debe trabajar de la mano con la transparencia necesaria lo que permite una mejor realización de las actividades y operaciones de la empresa. **(Moncayo, 2016)**

- **En el área de ventas**

Los ingresos juegan un rol muy importante en la implementación de un sistema de contabilidad. Ante ello el control interno de las ventas abarca los procesos y medidas que se realizarán con el propósito de lograr llevar a cabo los objetivos de la empresa y de esta manera proteger el patrimonio obtenido en esta área de la organización lo cual ayudará a poder incrementar estas ventas en todos los aspectos lo cual conllevará al incremento de su rentabilidad. **(Rodriguez, 2016)**

Las MYPEs en el Perú

Hoy en día son una de las principales fuentes de trabajo ya que de cada 100 puestos de trabajo 85 se generan por la actividad de las medianas y pequeñas empresas. Además,

se estima que el emprendimiento empresarial por parte de las Mypes aporta a incrementar un 24% del P.B.I nacional.

Las medianas y pequeñas empresas son una organización empresarial constituida por personas naturales o jurídicas que tienen por objetivo desarrollar las actividades que se realicen dentro de ellas. Puede ser conducida por su propietario como una persona jurídica adoptando la forma societaria que desee. En el año 2005 las Mypes representaban un 98.35% del total de empresas del Perú, esto muestra que desde ya hace un buen tiempo es uno de los sectores empresariales más importantes en el país. Su crecimiento ha sido constante por más de dos décadas. (Mares, 2013)

Según distintos estudios económicos, la mitad de Mypes son formales y las otras no, así como también existe informalidad tiene un porcentaje mayor llegando a un 70% es por ello que dentro de las empresas formales hay empleados informales. Ante ello se debe realizar una relación para que se pueda determinar cuántas de ellas son informales, para que así se pueda diseñar y ejecutar mejores políticas para poder elevar su productividad.

Existen Mypes en todos los sectores económicos para el cual se debe optar por tomar medidas rápidas por parte de las autoridades encargadas. **(Cuba, 2018)**

Los Call Center peruanos

Los precios competitivos que ofrecen los Call Centers peruanos se han convertido en una oferta muy atractiva para la inversión económica, acogiendo más clientes que buscan servicios más económicos, a comparación de más Call Centers sudamericanos tales como los chilenos los cuales han disminuido su rentabilidad en los últimos años,

han sido superados ampliamente por las mejores ofertas que ofrecen los centros de llamadas peruanos. **(Berckemeyer, 2010)**

Según **(Gamarra, 2018)**, nos dice que: “En el Perú se estima que las tasas han crecido entre 13% y 17% cada año, por lo que trata de las actividades más emprendedoras de la economía en términos de crecimiento a comparación de la pesca, el turismo o la construcción, el 45% de las operaciones de las empresas peruanas que se brindan en el exterior, por lo que la exportación de servicios representa el 50% de las operaciones”.

¿Cómo incrementará la rentabilidad de los Call Center a nivel mundial?

Se estima que la industria de los call center se incrementará en el año 2022 un mercado de 407 billones en el mundo el doble a comparación del 2015. Los países que lograrán obtener estas tasas serán Perú, Chile, Colombia y dentro de unos años Estados Unidos ya que en actualmente las empresas del sector servicios de este país, han buscado llegar más a sus clientes y para ello buscó implementar dichas organizaciones haciendo uso de los rubros de atención al cliente y ventas por teléfono. Esto hizo que dichas empresas incrementen de manera notable su rentabilidad, por lo que estos call centers han crecido numerosamente y han logrado contratar a mayor personal para realizar sus operaciones lo cual favorece al país ya que hay más centros de empleo y mejora la economía. **(Gamarra, 2018)**

¿Qué empresas han decidido invertir en call center para incrementar sus ventas?

Distintas empresas especialmente de telecomunicaciones han decidido ofrecer sus servicios haciendo uso de los call center, entre una de las pioneras se encuentra Telefónica, la cual a principios del año 2013 anunciaba a sus clientes la decisión de ofrecer sus servicios a través de estos centros de llamadas. Otra de estas empresas es

Vodafone la cual ha incrementado sus locales para abastecer a más clientes y aumentar su rentabilidad, dichas empresas han tenido un incremento exitoso en sus ventas.

2.2.3 Bases jurídicas (Normatividad Legal)

2.2.3.1 Ley General de Sociedades

La empresa DIGITEX S.A.C adquiere su personalidad jurídica, a partir de su inscripción en registros públicos que se mencionan en el Art. 6 de la Ley General de Sociedades N°26887, donde se establece que una sociedad anónima se constituye al mismo tiempo en un solo acto tanto por los socios fundadores o de manera sucesiva a través de oferta a terceros. Así mismo una sociedad anónima cerrada su capital está constituido por los bienes que aportan los accionistas mediante una declaración jurada o también puede ser dinero en efectivo. Estas Sociedades son representadas por el órgano más alto el cual es la Junta General de Accionistas, seguido de la Gerencia y Directorio.

2.2.3.2 Ley del Impuesto a la renta

La empresa DIGITEX S.A.C es de unidad económica la cual suscita rentas de tercera categoría que se genera en el “Art. 28 ya que tiene un fin lucrativo”. Así mismo pertenece al régimen tributario MYPE por los ingresos que se generan en la empresa.

Al pertenecer dicha empresa al régimen MYPE Tributario (RMT), lleva una contabilidad completa para los cuales sus ingresos anuales no superan los 1700 UIT. Así mismo la contabilidad se lleva tanto de manera manual como computarizada, los comprobantes que se emiten son manuales y electrónicos.

2.2.3.3 Ley General del IGV

Según la “Ley del Impuesto General a las Ventas”, en el Art. 1 se dice que se encuentran gravados la prestación o utilización de servicios que se realicen dentro del país. Para esto se aplica el 18% tal y como lo indica el Art. 17 de la “Ley del Impuesto General a las Ventas”.

2.2.3.4 Normatividad Laboral

Los decretos laborales se rigen por las normas del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE), así mismo tienen la aprobación de los reglamentos internos de trabajo de la empresa.

2.2.4 Información de la empresa

La empresa DIGITEX S.A.C, PIURA, ubicada en la Zona Industrial III, Mz M Lt. 2-3-4, Panamericana Norte. Iniciando sus operaciones en la ciudad de Piura en el año 2012, teniendo como actividad comercial las telecomunicaciones. Así mismo esta empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano.

Hoy en día la empresa, se ha convertido especialmente en nuestra ciudad en una excelente plaza para este sector de las telecomunicaciones, contribuyendo al talento local y con el progreso tecnológico del país, generando puestos de trabajo en gran proporción. Así mismo dicha empresa es un call center que se encarga de ventas de servicios telefónicos, atención al cliente, cobranza de deudas y asistencia técnica.

Misión

Es una empresa que se dedica a comercializar. Así como a la telecomunicación de servicios a ciertos segmentos que se encuentran en el mercado, ya sea internacional,

nacional y local. Teniendo como objetivo los altos estándares de calidad, tendientes a la satisfacción de nuestros clientes.

Visión

La empresa DIGITEX S.A.C, tiene como objetivo para el año 2025 establecerse como una de las empresas con más prestigio y más reconocida en base a sus altos niveles de productividad, capacidad y calidad, así como también contar con personal que esté debidamente capacitado.

Ambición

Se anhela transformar el presente y diseñar el futuro de los negocios con cada uno de los clientes de la organización. Así mismo se desea ser reconocidos a nivel nacional como líderes en la relación con los clientes.

Objetivos

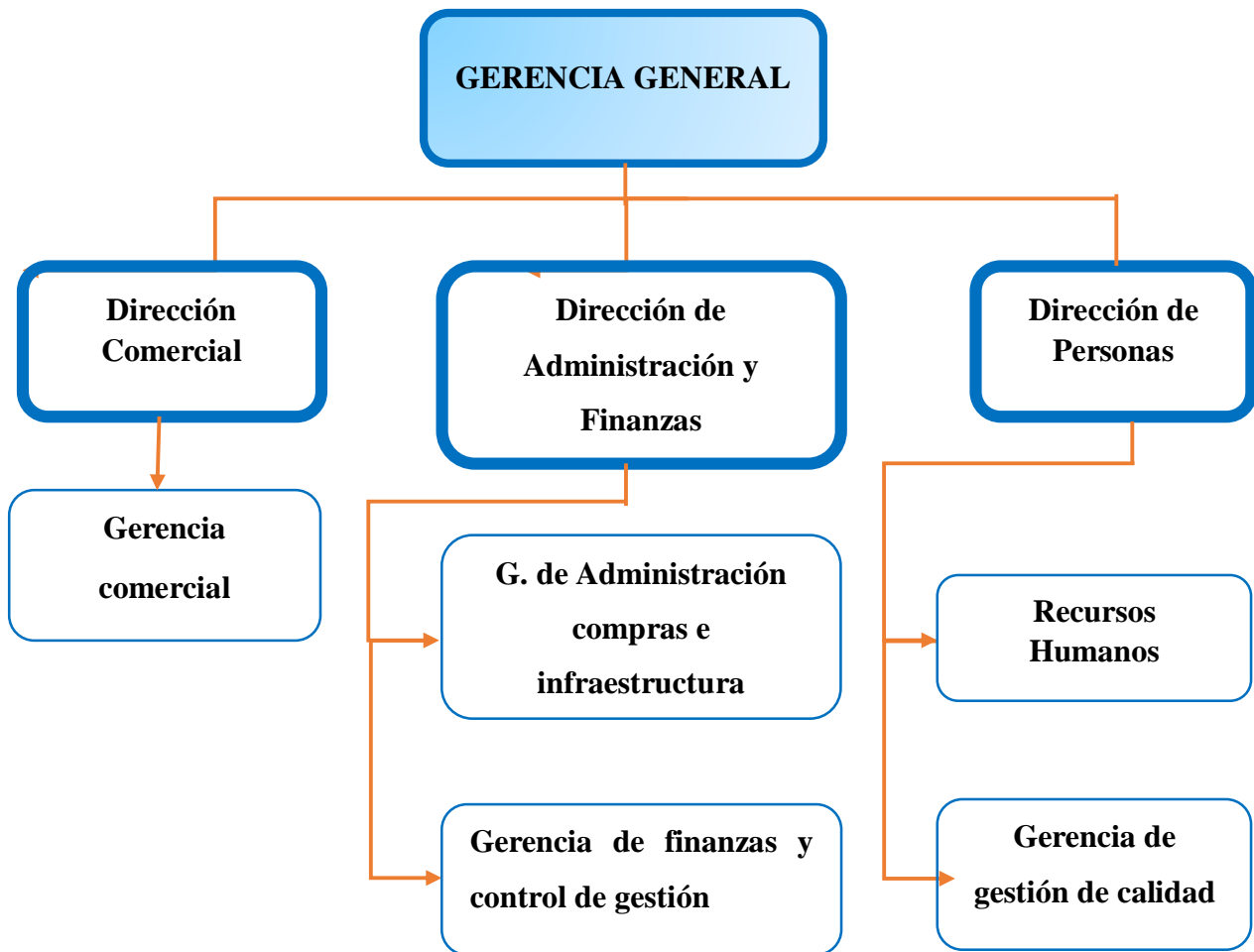
- ✓ Fortalecer la cultura de la organización.
- ✓ Capacitar a los trabajadores para que estos puedan desarrollar de una mejor manera sus actividades dentro de la empresa.
- ✓ Crear un buen ambiente laboral
- ✓ Mejorar en los servicios que se ofrece a los clientes.
- ✓ Otorgar beneficios a los trabajadores para que estos se sientan a gusto dentro de la empresa.

Valores de la empresa

- ✓ Excelencia y Eficiencia
- ✓ Confiables y Leales

- ✓ Impulsamos la Innovación
- ✓ Colaborativos

Estructura Orgánica de la empresa DIGITEX S.A.C



Funciones de los encargados de cada área de la empresa

- ✓ **Víctor Solorzano** (Jefe de Administración de Personal y Bienestar)
- ✓ **Katherine Mendoza** (Responsable de Reclutamiento y Selección)
- ✓ **Claudia Bardales** (Gerente de Recursos Humanos)
- ✓ **Leslie Laos** (Responsable de Capacitación y Desarrollo)
- ✓ **Juan Gamarra** (Responsable de Seguridad Ocupacional).

III. HIPÓTESIS

La presente investigación es de tipo descriptivo es por ello que no formulará hipótesis, teniendo como base lo que nos dice (**Galan 2009**) quien en su blog titulado: “Las hipótesis en la investigación” afirma que: “No todas las investigaciones tienen necesariamente que llevar hipótesis, ya que según sea su tipo de estudio algunas de ellas no lo requieren tal es el caso de las investigaciones de tipo descriptivo. Se dice que todo proyecto de investigación necesita preguntas de investigación, sin embargo, aquellos que buscan evaluar relación entre las variables o explicar causas solo aquellas requieren de una hipótesis”.

Este concepto se sustenta debido a que el proyecto de nivel cualitativo, el cual, no se formulan hipótesis antes de recolectar datos. Siendo así de naturaleza inductiva, en especial si su alcance es exploratorio o descriptivo.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación aplicado será: no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La investigación a realizar, buscará la información proveniente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los cuales se analizarán para determinar los resultados.

Descriptivo: Para describir todos los aspectos relacionados la caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

Inductivo: Para inferir la evaluación de la caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. También se utilizará para inferir los resultados de la muestra en la población.

Deductivo: Para sacar las conclusiones del trabajo realizado.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población de la investigación estará conformada por propietarios, socios, accionistas, directores, gerentes y trabajadores de las empresas del sector servicios, en la ciudad de Piura.

4.2.2 Muestra

Para esta investigación bibliográfica, documental y de caso, si aplicaremos muestra.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable complementaria	Definición conceptual	Definición operacional Indicadores	Escala de Medición
Respecto a la empresa	Se refiere a las características de la empresa	Tiempo de actividad comercial	1, 1 a 3 años, de 4 a 7 años, de 8 a 11 años o de 12 a mas
		Cantidad de trabajadores en la empresa	1, de 1 a 5 personas, de 6 a 10 Personas o de 11 a mas
		Contratación del personal	Convocatoria, Reclutamiento o Recomendación
		Establecimientos de la empresa	1, de 2 a 4, de 5 a 7
		El local comercial es	Propio o alquilado
		Cómo se considera a la empresa en la localidad	Muy conocida, Conocida, Poco conocida o Desconocida
		Modalidades de trabajo	Full Time, Part Time, 8 horas o T.A
		Los servicios que ofrece la empresa son rentables	Si No
		El reclutamiento de personal optimizó los resultados del 2017	Si No
		La capacitación de personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa	Si No

Variable complementaria	Definición conceptual	Definición operacional Indicadores	Escala de Medición
Respecto al control interno	Se refiere a la manera en que es ejecutado el sistema de control interno en la empresa y como ayuda para una mejor gestión de las actividades, así como también los aspectos que se podrían mejorar internamente.	Se encuentran correctamente definidas las líneas de:	Autoridad, responsabilidad o dependencia
		Existencia de un organigrama	Si No
		Existencia de un manual de organización y funciones	Si No
		Existencia de segregación de funciones en el personal	Si No
		Rotación del personal	Si No
		Existencia de un manual de procedimientos contables	Si No
		Respecto a la aplicación de mecanismos de control interno permitiría la protección de los recursos de la empresa	Si No
		Respecto a los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos	Eficientes, necesarios o deficientes.
		Importancia de la implementación de mecanismos de control	Tomar decisiones eficientes, brindar mejor

		interno en el área de recursos humanos	atención al público, incrementar sus ingresos, T.A
		Verificación acerca del proceso de inducción	Si No
		El control interno estimula las buenas prácticas en el entorno Laboral	Si No
		Existe un cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo	Si No
		Aplicación de las normas de control interno	Si No
		Respecto al control interno si garantizaría el logro de los objetivos empresariales	Si No
		Se comunica al gerente sobre las deficiencias de la empresa	Si No
		El control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos.	Si No
		Considera esencial la existencia el control interno en la empresa	Si No

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica

La investigación hará uso de la técnica de la encuesta, entrevista, observación directa para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y documental.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas

1. Toma de información: Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.
2. Análisis documental: Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación

4.4.2 Instrumento

La investigación hará uso de un cuestionario, como instrumento para la recolección de información del caso en estudio.

El cuestionario ha contenido preguntas de carácter cerrado sobre la Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios del Perú.

El carácter cerrado por el poco tiempo de que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. Décimos que también contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.

4.5 Plan de análisis

Para conseguir el objetivo específico 3, se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y el objetivo específico 2.

4.6 Matriz de consistencia y coherencia

4.6.1 Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivos		Variable s en estudio	Metodología
		General	Específicos		
Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú caso: EMPRESA DIGITEX S.A.C PIURA 2017	¿Cuáles son las principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro Call Centers Piura periodo 2017?	Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro de Call Centers, hacia distintos clientes en el distrito de Piura periodo 2017.	<p>Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Piura en el rubro de Call Centers, periodo 2017</p> <p>Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Piura en el rubro de Call Centers de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.</p>	Control Interno	<p>Tipo: Cualitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso.</p> <p>Técnica:</p> <p>Revisión Bibliográfica y Documental.</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

4.6.2 Matriz de coherencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnicas e instrumentos
¿Cuáles son las principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios - rubro Call Centers Piura, periodo 2017?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro de Call Centers, hacia distintos clientes en el distrito de Piura periodo 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Piura en el rubro de Call Centers, periodo 2017</p>	<p>La presente investigación es de tipo descriptivo es por ello que no formulará hipótesis, teniendo como base lo que nos dice (Galan, 2009) quien en su blog titulado: “Las hipótesis en la investigación” afirma que: “No todas las investigaciones tienen necesariamente que llevar hipótesis, ya que según sea su tipo de estudio algunas de ellas no lo requieren tal es el caso de las investigaciones de tipo descriptivo. Se dice que todo proyecto de</p>	Control interno	<p>Disminución de las ventas en la empresa.</p> <p>Baja aplicación de control interno en la empresa.</p> <p>Baja calidad en los servicios a ofrecer.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Toma de información: Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.</p> <p>Análisis documental: Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación</p>

	<p>Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C.</p> <p>Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del distrito de Piura en el rubro de Call Centers de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.</p>	<p>investigación necesita preguntas de investigación, sin embargo, aquellos que buscan evaluar relación entre las variables o explicar causas solo aquellas requieren de una hipótesis”. Este concepto se sustenta debido a que el proyecto de nivel cualitativo, el cual, no se formulan hipótesis antes de recolectar datos. Siendo así de naturaleza inductiva, en especial si su alcance es exploratorio o descriptivo.</p>			<p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Fichas bibliográficas • Registro de observación • Procesamiento de datos • Formas de análisis de datos
--	--	---	--	--	---

4.7 Principios éticos

Principios que rigen la actividad investigadora

Bibliografía mexicana, (1997) Para la investigación por medio que necesitan que cierto grado de protección, en el cual se determinara un acuerdo de los riesgos que incurran a la probabilidad que obtengan sus beneficios.

- **Protección a las personas**

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

- **Beneficencia y no maleficencia.**

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

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico N°01

Describir las principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú, Periodo 2017.

RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES

AUTORES	RESULTADOS
Acosta (2013)	En su trabajo de investigación afirma que el control interno que se aplica en las empresas del sector servicios se han identificado riesgos a los que se exponen debido a la mala gestión que tienen dentro de sus áreas. Es por ello que se propone que se puedan implementar mejoras operativas, así como e puedan subsanar las debilidades por las que atraviesa este sector.
Beltran (2016)	En su investigación manifiesta que el control interno no solo tiene que ver con lo que se refiere a manuales de organización y procedimientos, sino que también es una herramienta la cual ayuda a que se puedan prever futuros fraudes dentro de la empresa. Por otro lado afirma que las Medianas Y Pequeñas empresas aun no establecen un

buen sistema de control interno lo cual impide que puedan tener eficiencia en sus operaciones.

Porras (2016)

Manifiesta la mayoría de las Mypes en el Perú no cuenta con personal sumamente capacitado para el desarrollo de sus actividades dentro de estas empresas, las cuales hacen que su desempeño sea deficiente. El autor manifiesta que en muchos de estos casos las Medianas y Pequeñas son conformadas por familias en lo cual no existe una supervisión a profundidad, debido a la confianza que se tienen entre ellos. Ante ello se determina un alto índice de falta de implementación de un adecuado SCI.

Marcalupu (2016)

En su investigación concluye que el control interno en la parte administrativa es de suma importancia ya que con este sistema se lograra supervisar, prevenir riesgos y aumentar la rentabilidad de dichas empresas. Por la falta de la implementación de un sistema de control adecuado hace que este tipo de empresas aun no sobresalga en el mercado empresarial.

5.1.2 Respecto al Objetivo específico N°2

Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017

Acerca de la empresa

Tabla 1: ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?

Alternativas	N° Personas	%
a) Muy conocida	0	0%
b) Conocida	1	6.67%
c) Poca conocida	6	40 %
d) Desconocida	8	53.33%
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 53.33% indicó que considera a su empresa desconocida en su localidad, mientras en 6.67% indico que era conocida.

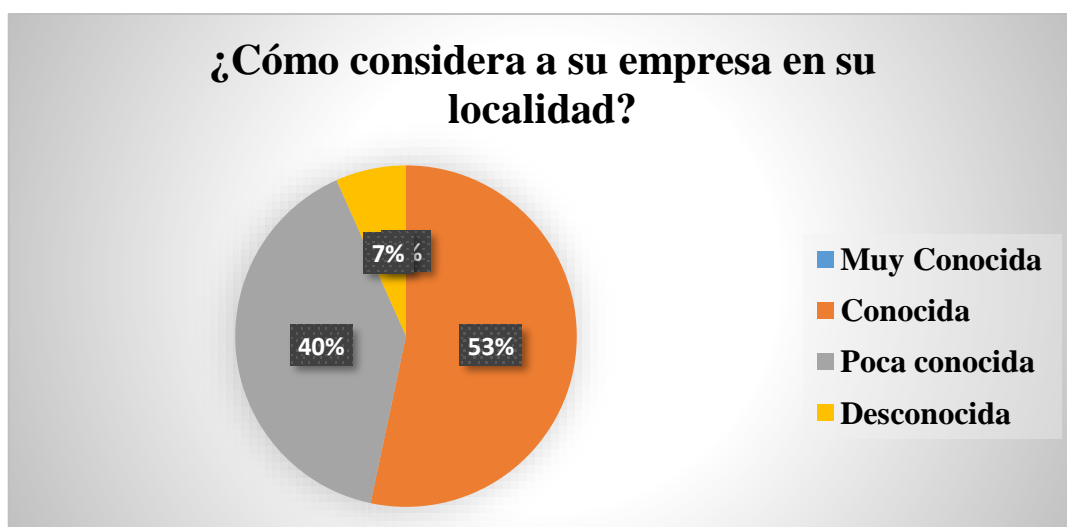


Gráfico 1: Respecto al conocimiento de la empresa en la localidad

Tabla 2: ¿Tiene conocimiento si tiene una competencia directa la empresa?

Alternativas	N° Personas	%
SI	10	66.67 %
NO	5	33.33 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 66.67% indicó que si existe una competencia directa la empresa. Mientras tanto el 33.33% indico lo contrario.



Gráfico 2: Respecto al conocimiento de la competencia directa de la empresa

Tabla 3: ¿Cuáles son las modalidades de trabajo?

Alternativas	N° Personas	%
a) Full Time	0	0 %
b) Part Time	0	0 %
c) 8 horas	0	0 %
d) T. A	15	100 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que en la empresa existen todas las modalidades de trabajo las cuales son: Full Time, Part Time y 8 horas.

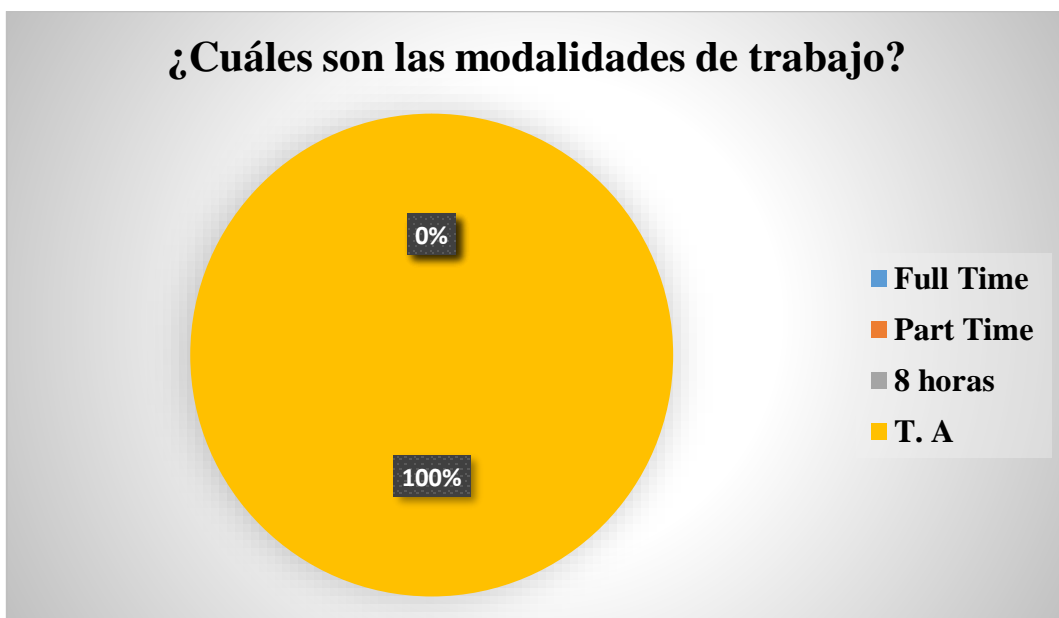


Gráfico 3: Respecto a las modalidades de trabajo

Tabla 4: ¿Considera Ud. que todos los servicios que ofrece la empresa son rentables?

Alternativas	N° Personas	%
SI	6	40 %
NO	9	60 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 60% indicó que considera que todos los servicios que ofrece la empresa no son rentables. Mientras que el 40% indico lo contrario.

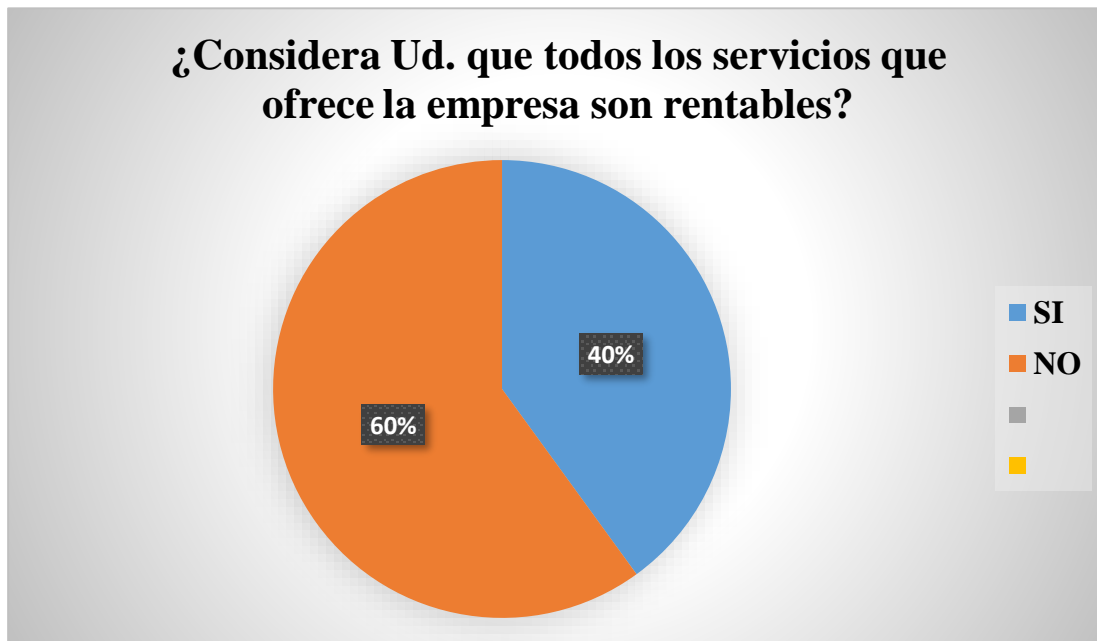


Gráfico 4: Respecto a los servicios que ofrece la empresa

Tabla 5: ¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2017?

Alternativas	N° Personas	%
SI	9	60 %
NO	6	40 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 60% indicó que, considera que un eficiente reclutamiento de personal optimizo los resultados obtenidos por la empresa. Mientras que el 40% opinó lo contrario

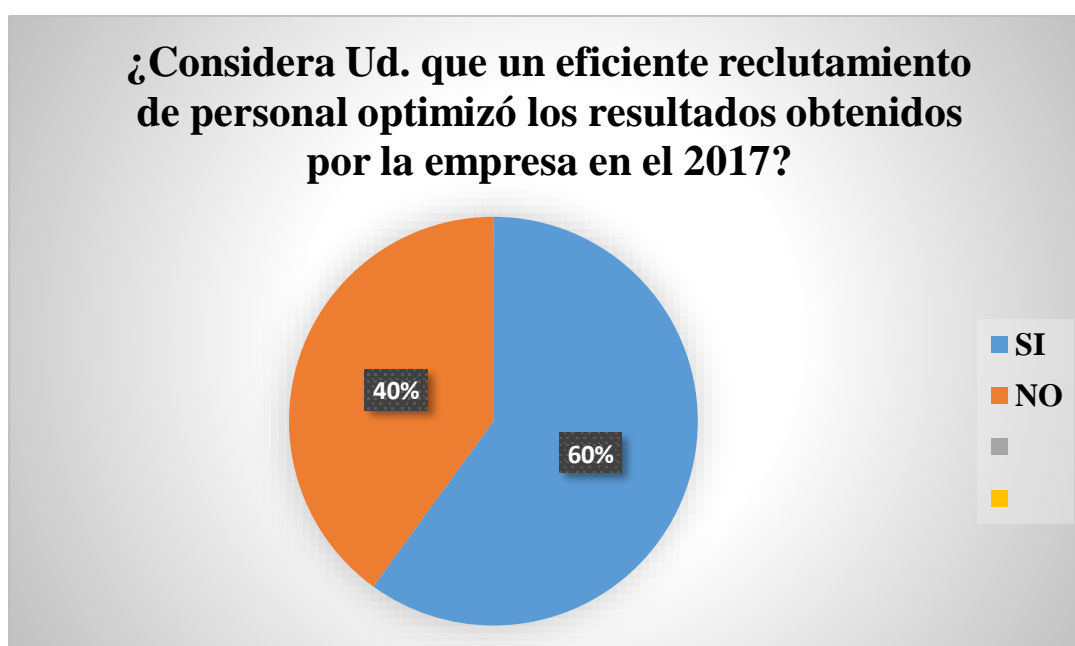


Gráfico 5: Respecto al reclutamiento del personal

Tabla 6: ¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que, considera que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa.



Gráfico 6: Respecto al logro de los objetivos de la empresa

Tabla 7: Se encuentran correctamente definidas las líneas de:

Alternativas	N° Personas	%
a) Autoridad	10	66.67 %
b) Responsabilidad	3	20 %
c) Dependencia	2	13.33 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 66.67% indicó que si se encuentran correctamente definidas las líneas de autoridad. Mientras tanto el 13.33% indico que se encuentran correctamente definidas las líneas de dependencia.

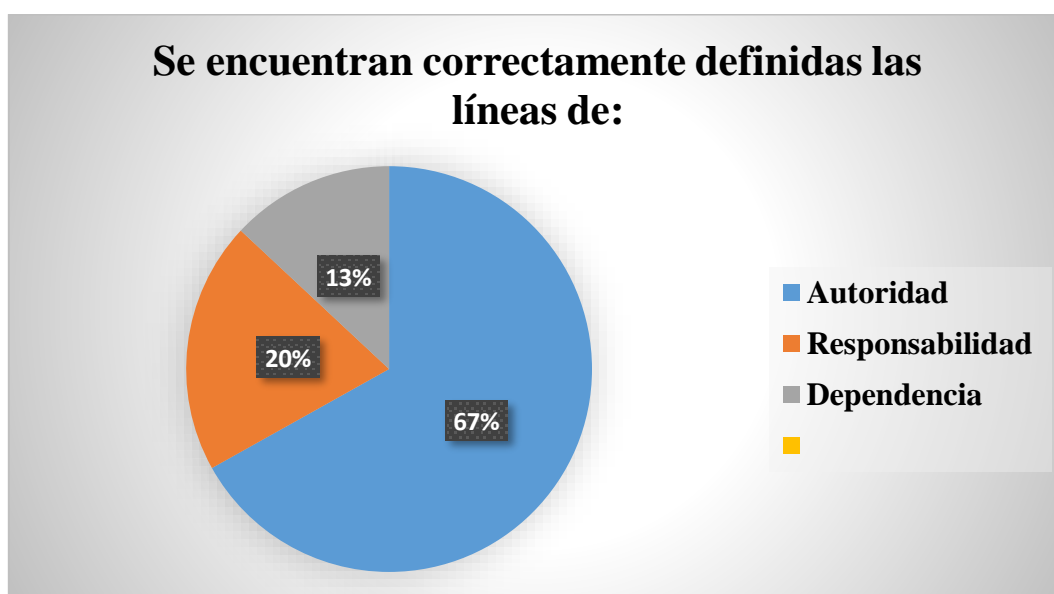


Gráfico 7: Respecto a las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia de la empresa

Tabla 8: ¿Existe un organigrama en la empresa?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que en la empresa si existe un organigrama.



Gráfico 8: Respecto a la existencia del organigrama en la empresa

Tabla 9: ¿Existe un manual de organización y funciones?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que si existe un manual de organización y funciones.

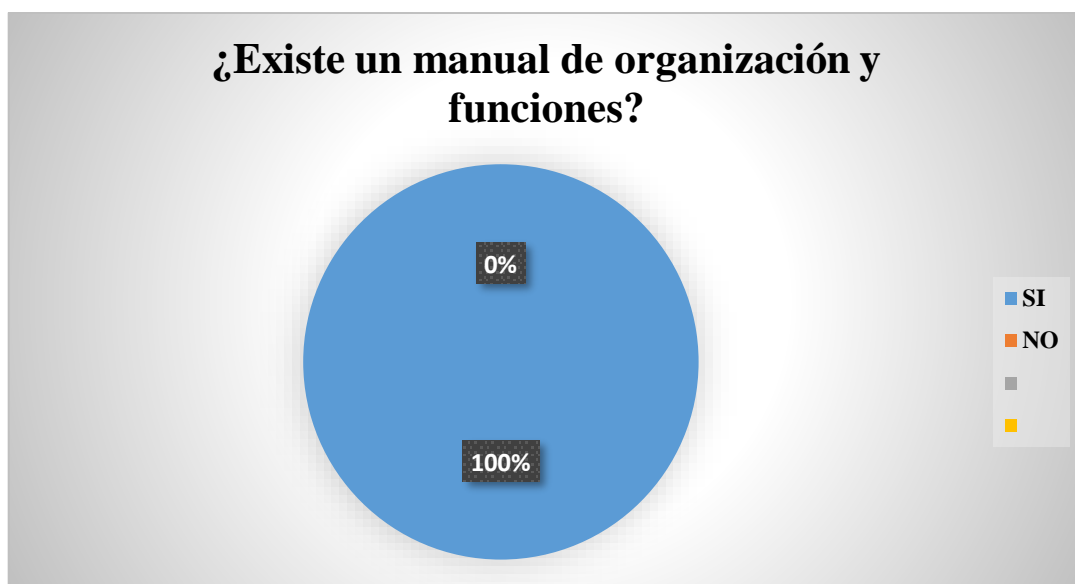


Gráfico 9: Respecto a la existencia de un manual de organización y funciones

Tabla 10: ¿Existe segregación de funciones en el personal?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que en la empresa si existe segregación de funciones en el personal.

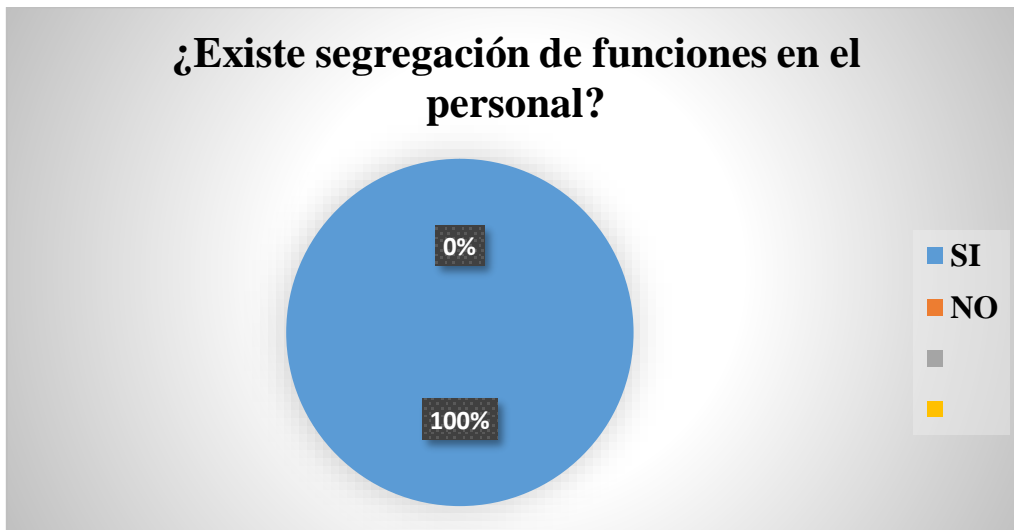


Gráfico 10: Respecto a la segregación de funciones del personal

Tabla 11: ¿Hay adecuada rotación del personal?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que en la empresa si hay una adecuada rotación de personal.

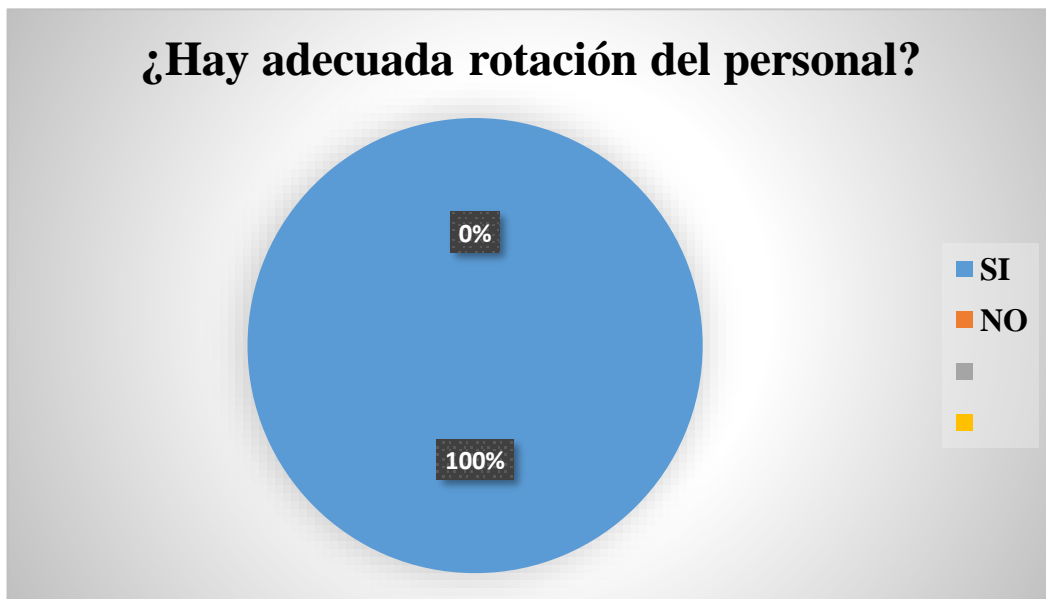


Gráfico 11: Respecto a la rotación del personal

Tabla 12: ¿La aplicación de mecanismos de control interno permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100 %
NO	0	0 %
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que la aplicación de mecanismos de control interno si permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.

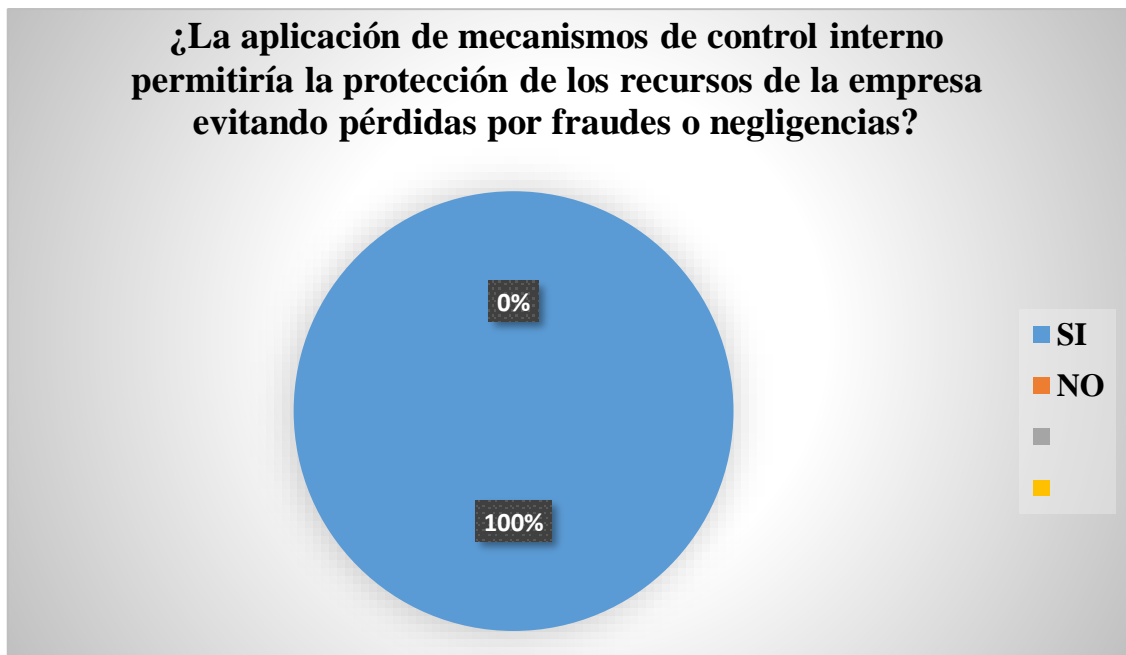


Gráfico 12: Respecto a la aplicación de mecanismos de control interno

Tabla 13: ¿Considera Ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa serían?

Alternativas	N° Personas	%
a) Eficientes	5	33.33%
b) Necesarios	10	66.67%
c) Deficientes	0	0
Total	15	100 %

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 66.67% indicó que si aplicara el control interno en el área de recursos humanos serían necesarios. Sin embargo el 33.33% considero que serían eficientes.

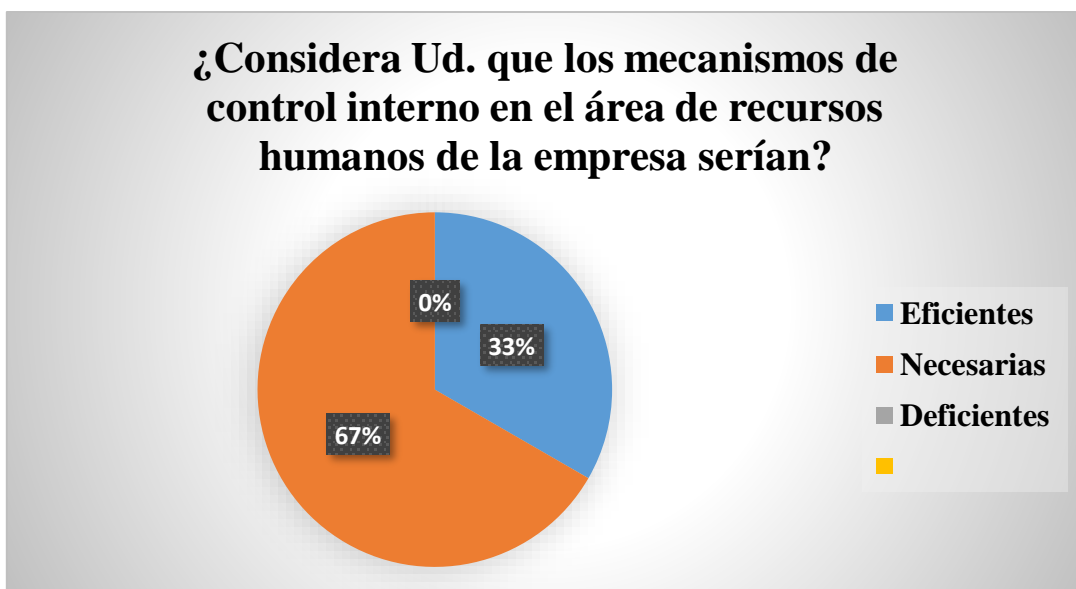


Gráfico 13:Respecto a los mecanismos del control interno en el área de R.H

Tabla 14: ¿Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudará a:

Alternativas	N° Personas	%
Tomar decisiones eficiente	-	-
Brindar mejor atención al público	-	-
Proporcionar seguridad al cliente	-	-
Incrementar sus ingresos		
T.A	15	100%
TOTAL	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indicó que la implementación de mecanismos de control interno ayudará a tomar decisiones eficientes, brindar mejor atención al público, proporcionar seguridad al cliente e incrementar sus ingresos.

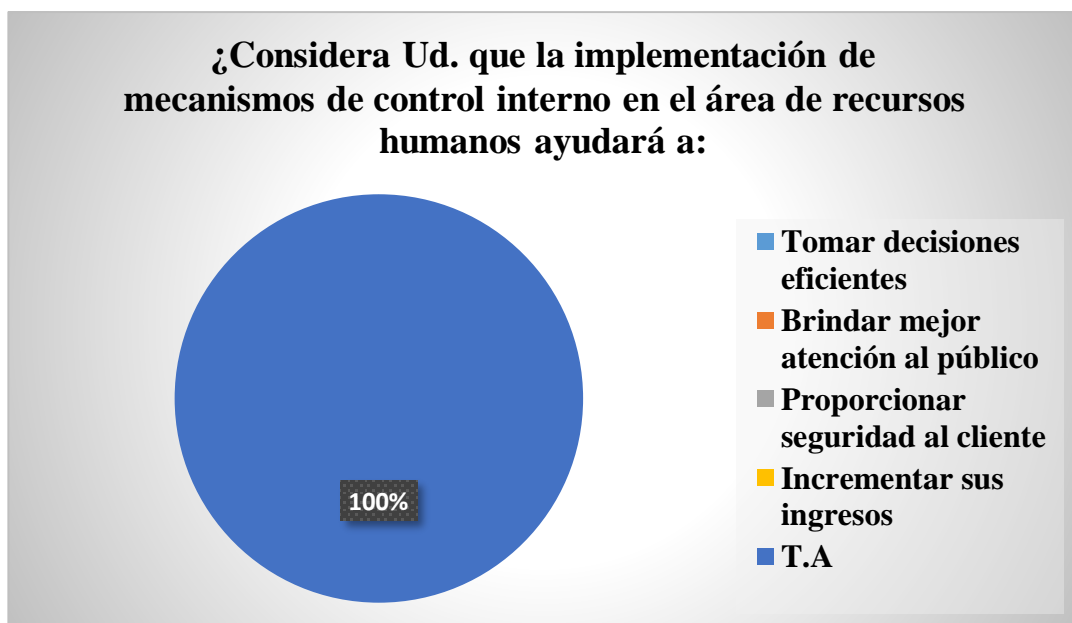


Gráfico 14: Respecto a la implementación de los mecanismos de control interno en el área de R.H

Tabla 15: ¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?

Alternativas	N° Personas	%
SI	5	33.33%
NO	10	66.67%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 66.67% indico que la empresa no verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor. Mientras que el 33.33 % indicó lo contrario.



Gráfico 15: Respecto al proceso de la entrega de funciones y responsabilidades

Tabla 16: ¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indico que si considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral.

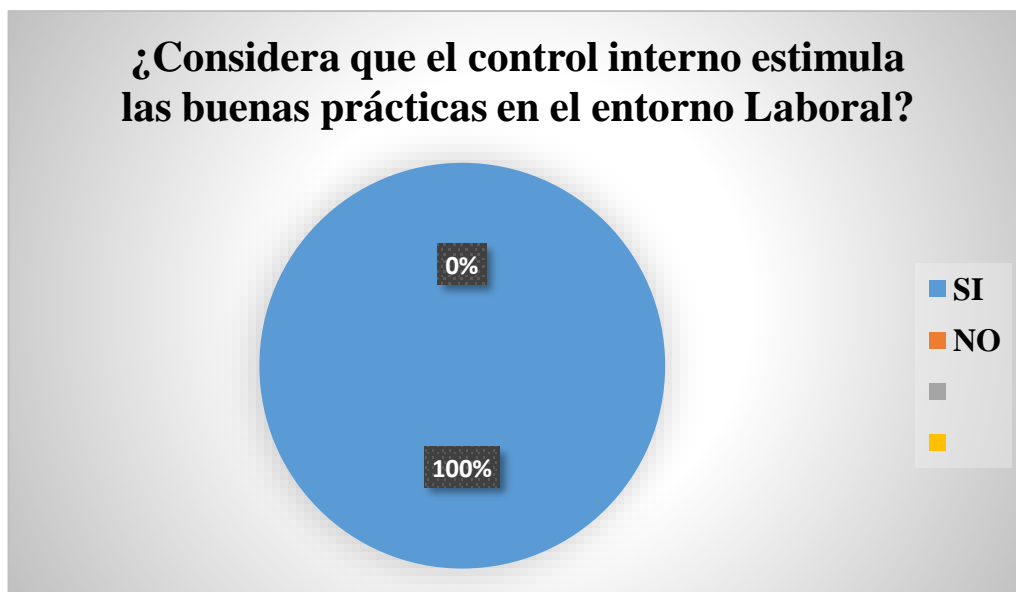


Gráfico 16: Respecto a cómo se considera el control interno en el entorno laboral

Tabla 17: ¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indico que la empresa si realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos.



Gráfico 17: Respecto al seguimiento a las fechas de los contratos de los trabajadores

Tabla 18: ¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo, la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indico que la empresa si aplica procesos disciplinarios por responsabilidad de funciones en cumplimiento con el reglamento interno de trabajo.

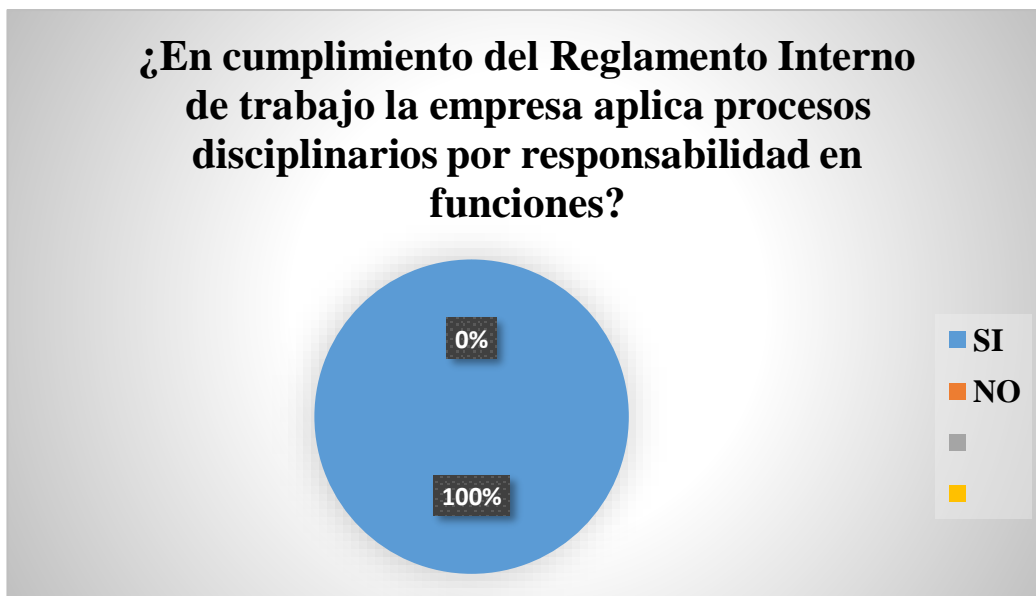


Gráfico 18: Respecto al cumplimiento del reglamento interno de la empresa

Tabla 19: ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% si considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización.

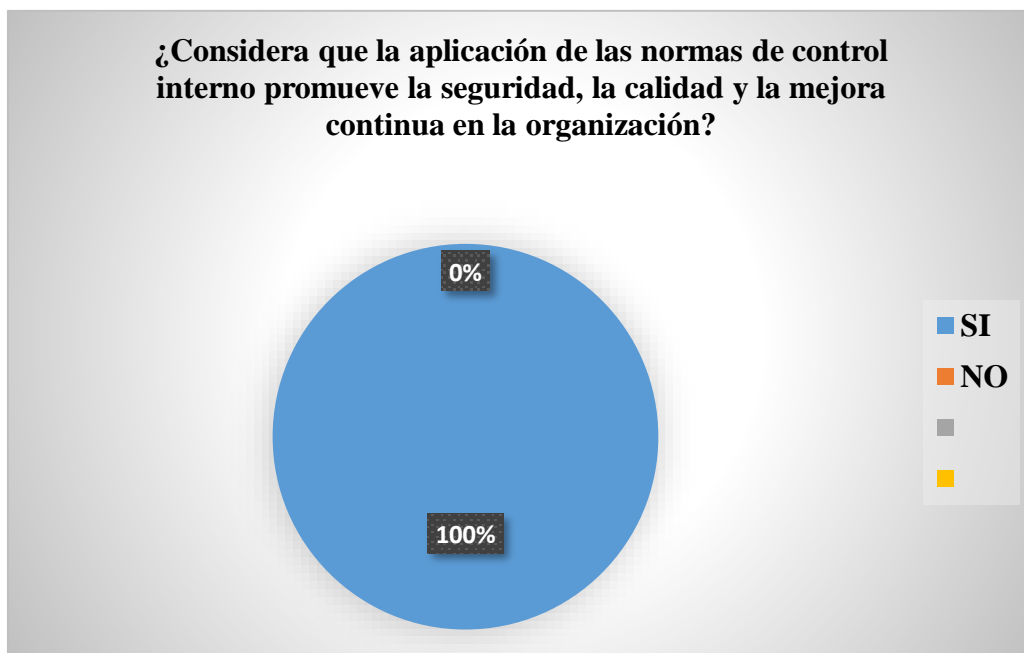


Gráfico 19: Respecto a la aplicación de las normal de control interno

Tabla 20: ¿Considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% si considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales.



Gráfico 20: Respecto al control interno en el logro de los objetivos empresariales

Tabla 21: ¿Se informa al propietario y/o gerente las deficiencias de la empresa, en el caso que las haya?

Alternativas	N° Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% indico que cuando hay deficiencias en la empresa, si se le informa al propietario y/o gerente.

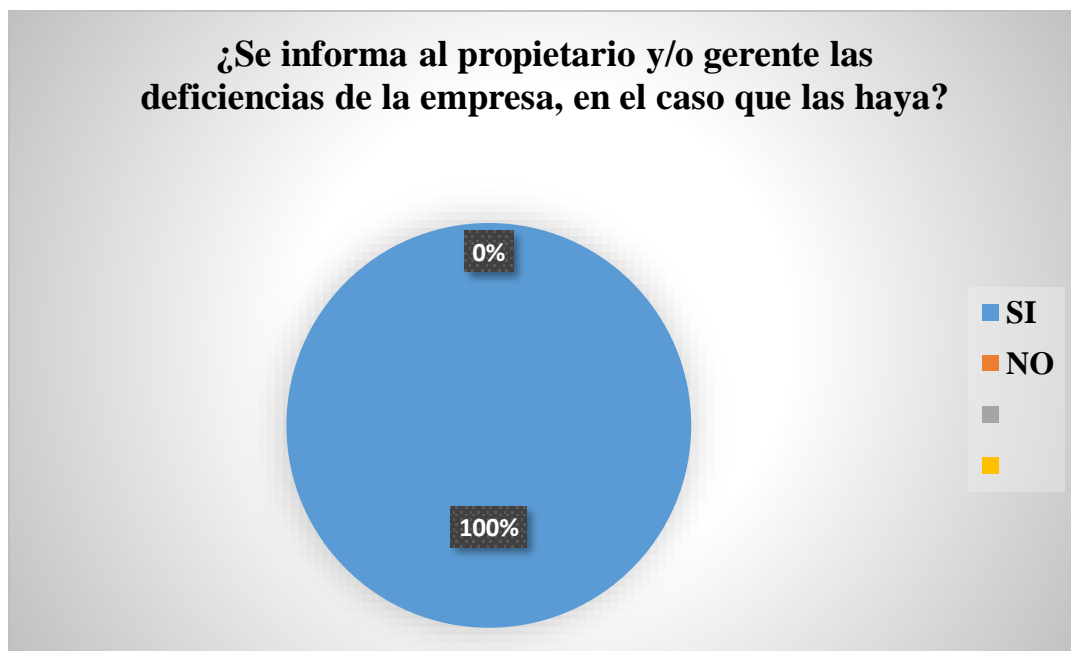


Gráfico 21: Respecto a la comunicación de las deficiencias por las que atraviesa la empresa al Gerente

Tabla 22: ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?

Alternativas	Nº Personas	%
SI	15	100%
NO	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 100% si considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

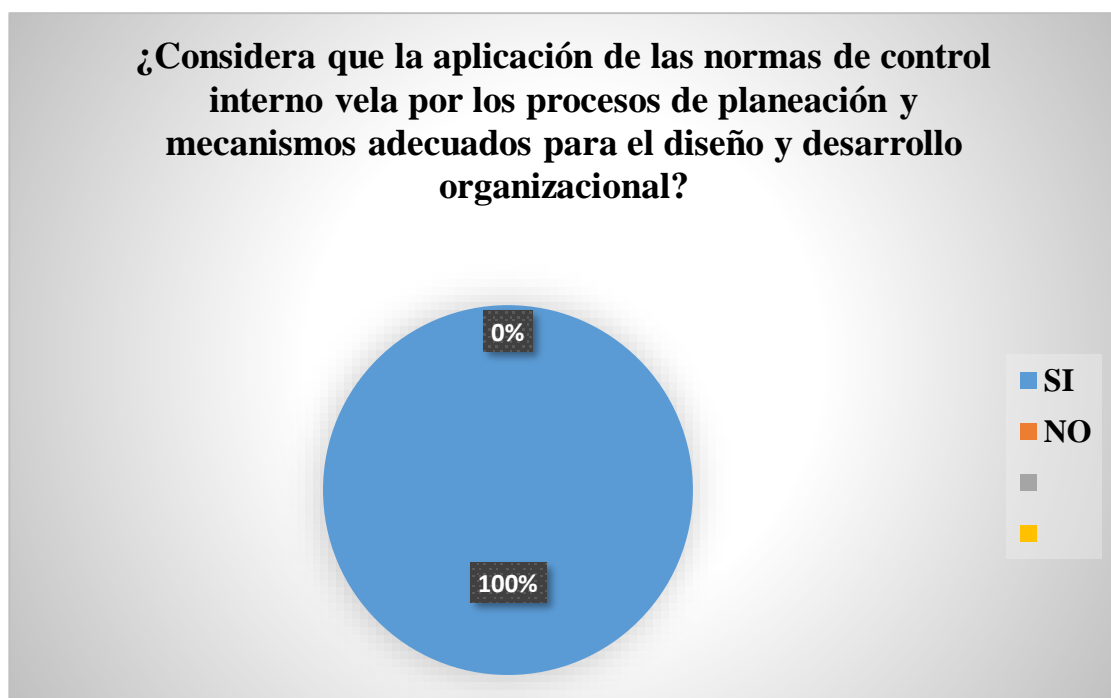


Gráfico 22: Respecto a la aplicación de las normas de control interno

Tabla 23: ¿Considera que si no existiera un sistema de control interno en su empresa las operaciones fueran totalmente deficientes?

Alternativas	N° Personas	%
SI	9	60%
NO	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Cuestionario

Interpretación: De los 15 encuestados en la empresa “Digitex S.A.C”, ubicada en la ciudad de Piura. El 60% si considera que, si no existiera un control interno en la empresa, las operaciones fuesen totalmente deficientes. Mientras que el 40% opina lo contrario.

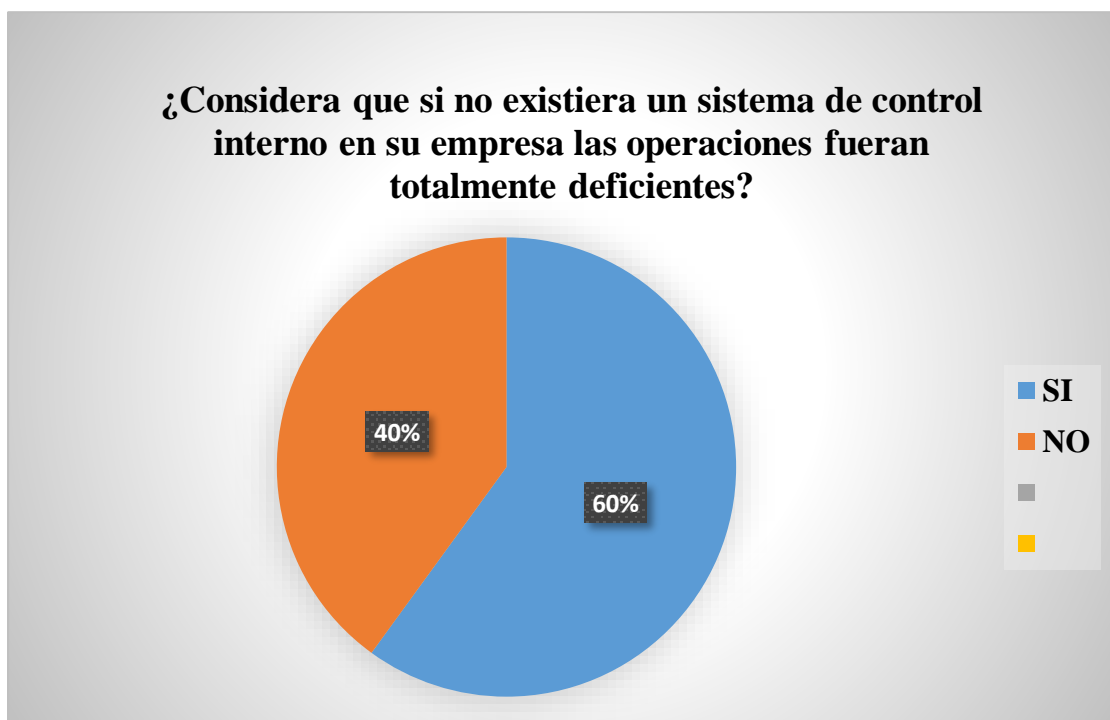


Gráfico 23: Respecto a la importancia del control interno en la empresa

5.1.3 Respeto al Objetivo Especifico N°03

Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Elemento de Comparación	Resultados O.E. I	Resultados O.E II	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Respecto a los autores ya mencionados afirman que algunas empresas no cuentan con un ambiente de control adecuado para la realización de sus operaciones. Esto debido a que al implementar un sistema de control interno solo se toman algunas funciones, a consecuencia de esto las empresas no realizan una eficiente toma de decisiones, llevándolas a su vez a una baja en su rentabilidad.	DIGITEX S.A.C, no cuenta con un sistema de control interno adecuadamente implementado. No se supervisa a las empresas que ofrecen sus servicios lo cual ha traído consigo severas consecuencias en sus operaciones. Así mismo no existe una buena comunicación entre sus trabajadores, lo que a su vez ha ocasionado problemas con los clientes.	SI COINCIDE

<p>EVALUACIÓN DE RIESGOS</p>	<p>Con respecto a la evaluación de riesgos, de acuerdo a los antecedentes ya antes revisados, los autores afirman que las Medianas y Pequeñas empresas, no han establecido mecanismos los que a su vez les permitan poder identificarlos riesgos.</p>	<p>En la empresa ya antes mencionada no existen adecuados mecanismos que permitan poder controlar los riesgos que puedan existir en el desarrollo de sus actividades diarias.</p>	<p>SI COINCIDE</p>
<p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>En base a la revisión de la literatura los autores afirman que las Mypes no cuentan con actividades de control las cuales les permitan mejorar su gestión interna en todas sus áreas, sin embargo, solo algunas de estas han optado por establecer estas actividades.</p>	<p>La empresa Digitex S.A.C, si tiene implementado estas actividades de control en la empresa ya que considera que son de mucha ayuda para que se puedan desarrollar eficientemente su gestión interna. Sin embargo, los trabajadores no tienen un conocimiento amplio acerca de las actividades que les competen en el área en el que laboran.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

<p>INFORMACIÓN</p> <p>Y</p> <p>COMUNICACIÓN</p>	<p>Según los antecedentes de la investigación los autores de estos concuerdan es de suma necesidad que dentro de las empresas la información como la comunicación son de mucha ayuda, ya que gracias a esto se puede obtener una información fiable y segura para el buen manejo de sus operaciones.</p>	<p>La empresa en estudio si recibe una información a tiempo para la toma de las decisiones, así mismo cuenta con actividades las cuales optimizan la información para mayor confiabilidad. Sin embargo, algunos de los trabajadores no tienen acceso a la información acerca de las líneas de carrera dentro de la empresa.</p>	<p>NO COINCIDE</p>
<p>SUPERVISIÓN</p> <p>Y</p> <p>MONITOREO</p>	<p>Los autores ya antes mencionados mencionan que las Mypes necesitan una mayor supervisión y monitoreo en las actividades diarias de sus operaciones, lo cuales les permitan poder subsanar los problemas cotidianos con sus trabajadores y clientes.</p>	<p>La empresa en estudio no realiza una supervisión ni un monitoreo exhaustivo en lo que respecta a las empresas que contratan sus servicios lo que a su vez le trae consigo severos problemas con sus clientes.</p>	<p>SI COINCIDE</p>

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

5.2 Análisis de los resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico N°01

Describir las principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú, Periodo 2017.

En el ámbito Nacional los autores Acosta (2013), Beltran (2016), Porras (2016) y Marcalupu (2016) concuerdan en que el control interno en las empresas es de gran ayuda para todas las empresas en sí, en especial para las Medianas y Pequeñas empresas que anhelan lograr una mayor conectividad en sus negocios, ya que con la implementación de este sistema ayuda a que se puedan disminuir posibles riesgos, fraudes, entre otros. Esto traerá consigo mejoras las cuales ayudarán a que sus ingresos puedan incrementar y el sector a su vez también pueda sobresalir. Muchas de las Mypes en el Perú, hoy en día no tienen implementado un adecuado sistema de control interno los cuales hacen que sus operaciones sean deficientes, al analizar los que nos dicen los autores ya antes mencionados se puede determinar que los principales factores son por la falta de asesoramiento tanto a los dueños de estas empresas acerca de los beneficios que tiene la implementación de un control interno para que puedan cumplir con sus objetivos empresariales.

5.2.2 Respecto al objetivo específico N°02

Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Del cuestionario aplicado a los trabajadores de la empresa Digitex S.A.C, se pudo recolectar los siguientes resultados:

Cuadro 1

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
¿Cómo considera a su empresa en su localidad?	1	<p>El 53.33% indicó que considera a su empresa desconocida en su localidad, mientras en 6.67% indico que era conocida.</p> <p>Ante ello se puede determinar que la empresa DIGITEX S.A.C aún no se hace muy conocida a pesar que es el único Call Center que existe en la región.</p>
¿Tiene conocimiento de que tiene una competencia directa esta empresa?	2	<p>El 66.67% indicó que si tiene conocimiento de que existe una competencia directa la empresa. Mientras tanto el 33.33% indico lo contrario.</p> <p>Por lo tanto, cabe resaltar que la competencia que tiene la empresa a nivel nacional.</p>
¿Cuáles son las modalidades de trabajo?	3	<p>El 100% indicó que en la empresa existen todas las modalidades de trabajo las cuales son: Full Time, Part Time y 8 horas.</p> <p>Es algo rescatable ya que la empresa ofrece una flexibilidad en sus horarios para sus trabajadores.</p>

Fuente: Tablas 1, 2 ,3

Cuadro 2

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
<p>¿Considera Ud. que todos los servicios que ofrece la empresa son rentables?</p>	<p align="center">4</p>	<p>El 60% indicó que considera que todos los servicios que ofrece la empresa no son rentables. Mientras que el 40% indico lo contrario.</p> <p>Esto se puede interpretar como una desventaja en la rentabilidad de la empresa ante ello se deben tomar medidas efectivas.</p>
<p>¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2017?</p>	<p align="center">5</p>	<p>El 60% indicó que, considera que un eficiente reclutamiento de personal optimizo los resultados obtenidos por la empresa. Mientras que el 40% opinó lo contrario.</p> <p>La capacitación que se brinda a todo el personal que ingresa a trabajar a la empresa es orientado en lo que va a realizar en sus puestos de trabajos hace que puedan tener mejor conocimiento de lo que van a realizar en sus áreas respectivas.</p>
<p>¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?</p>	<p align="center">6</p>	<p>El 100% indicó que, considera que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa</p> <p>Uno de los principales objetivos de la empresa es hacer del ambiente laboral uno de los mejores, por lo que la constante capacitación ayudo a poder lograr dicho objetivo</p>

Fuente: Tablas 4, 5, 6

Cuadro 3

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
<p>Se encuentran correctamente definidas las líneas de:</p>	7	<p>El 66.67% indicó que si se encuentran correctamente definidas las líneas de autoridad. Mientras tanto el 13.33% indico que se encuentran correctamente definidas las líneas de dependencia.</p> <p>Se puede determinar que ante ello existe un grado de deficiencia en el control interno por lo que al analizar tanto las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia se pudo comprobar que solo se cumplen la primera y la última con mayor frecuencia creando así un ambiente negativo para la organización.</p>
<p>¿Existe un organigrama en la empresa?</p>	8	<p>El 100% indicó que en la empresa si existe un organigrama.</p>
<p>¿Existe un manual de organización y funciones?</p>	9	<p>El 100% indicó que si existe un manual de organización y funciones. Como toda empresa cumple con este requisito y los tienen por escrito.</p>
<p>¿Existe segregación de funciones en el personal?</p>	10	<p>El 100% indicó que en la empresa si existe segregación de funciones en el personal. Según los resultados obtenidos se puede determinar que cada trabajador realiza sus funciones en cada área designada.</p>

Fuente: Tablas 7, 8, 9, 10

Cuadro 4

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
¿Hay adecuada rotación del personal?	11	<p>El 100% indicó que en la empresa si hay una adecuada rotación de personal.</p> <p>Según los resultados obtenidos se pudo determinar que cada cierto tiempo al personal se le rota y se logra establecer en las áreas con el fin de que este pueda adaptarse todos los ambientes de la empresa.</p>
¿La aplicación de mecanismos de control interno permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?	12	<p>El 100% indicó que la aplicación de mecanismos de control interno si permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias.</p> <p>Al analizar los resultados obtenidos se puede determinar que esto ayudará a la empresa a poder una mejor eficiencia en sus operaciones.</p>
¿Considera Ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa serían?	13	<p>El 66.67% indicó que si aplicara el control interno en el área de recursos humanos serían necesarios. Sin embargo el 33.33% considero que serían eficientes.</p> <p>Para esta área es indispensable que se puedan implementar mecanismos de control interno ya que es aquí donde se vela por los empleados de la empresa.</p>

Fuente: Tablas 11, 12, 13.

Cuadro 5

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
<p>¿Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudará a: Tomar decisiones eficientes, brindar mejor atención al público proporcionar seguridad al cliente e incrementar sus ingresos.</p>	<p align="center">14</p>	<p>El 100% indicó que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudará todas las alternativas mencionadas.</p> <p>Ante ello se debe implementar y/o reforzar los mecanismos de control interno en esta área para que se pueda ser más eficiente en la gestión de las operaciones.</p>
<p>¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?</p>	<p align="center">15</p>	<p>El 66.67% indico que la empresa no verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor.</p> <p>Al analizar dichos resultados se comprueba que existe un número considerable que afirma que no se verifica las funciones del nuevo servidor por lo que la empresa se ve afectada con los reclamos posteriores que se realizan por parte de los clientes.</p>
<p>¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral?</p>	<p align="center">16</p>	<p>El 100% indico que si considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno laboral.</p> <p>Al aplicar un adecuado S.C.I en la empresa se espera que todos los trabajadores que se encuentran en la empresa incluyendo la gerencia puedan aplicar buenas prácticas laborales</p>

Fuente: Tablas 14, 15, 16

Cuadro 6

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
<p>¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?</p>	<p align="center">17</p>	<p>El 100% indico que la empresa si realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos.</p> <p>Cabe destacar que la empresa contrata cada cierta temporada a nuevo personal por lo que los contratos se establecen solo a 6 meses para cada trabajador según sea el rendimiento de este se le hace una renovación.</p>
<p>¿En el cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo, la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?</p>	<p align="center">18</p>	<p>El 100% indico que la empresa si aplica procesos disciplinarios por responsabilidad de funciones en cumplimiento con el reglamento interno de trabajo.</p> <p>Ante ello se puede determinar que si algún trabajador de la empresa incumple alguna norma se le aplica los procesos disciplinarios que correspondan.</p>
<p>¿Considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?</p>	<p align="center">19</p>	<p>El 100% si considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización.</p>

Fuente: Tablas 17, 18, 19

Cuadro 7

ITEMS	TABLA N°	ANÁLISIS
¿Considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales?	20	El 100% si considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales.
¿Se informa al propietario y/o gerente las deficiencias de la empresa, en el caso que las haya?	21	El 100% indico que cuando hay deficiencias en la empresa, si se le informa al propietario y/o gerente.
¿Considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?	22	. El 100% si considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.
¿Considera que si no existiera un sistema de control interno en su empresa las operaciones fueran totalmente deficientes?	23	El 60% si considera que, si no existiera un control interno en la empresa, las operaciones fuesen totalmente deficientes. Mientras que el 40% opina lo contrario.

Fuente: Tablas 20, 21, 22, 23.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N°03

Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Respecto al componente Ambiente de Control

En base a los resultados obtenidos en el objetivo específico 01 y 02, en ambos se coincide que la empresa en estudio no tiene implementado un adecuado sistema de control interno. Así mismo cuenta con un MOF (Manual de Organización y Funciones), dentro de la empresa no se hace una difusión acerca de lo que debe realizar cada trabajador en su ambiente de trabajo respectivo.

Respecto al componente de Evaluación de Riesgos

De los resultados obtenidos de los objetivos específicos 01 y 02, si coinciden ya a empresa no ha podido prever que dentro de la empresa pueda suceder un hecho fortuito lo que a su vez ocasione que la empresa pueda verse afectada económicamente, esto debido al escaso conocimiento acerca de cómo poder controlar los riesgos que se puedan presentar a lo largo del desarrollo de sus operaciones.

Respecto al componente de Actividades de Control

Según los resultados que se pudieron obtener en los objetivos específicos 01 y 02 no coinciden ya que la empresa en estudio no ha implementado aún medidas que le permitan subsanar sus deficiencias dentro de la empresa.

Respecto al componente de Actividades de Control

Según lo obtenido en los objetivos específicos 1 y 2, no coinciden ya que si bien es cierto se recauda una información a tiempo para una toma de decisiones, no se realizan actividades que permitan velar por los cumplimientos empresariales por parte de la empresa. Por otro lado, tampoco se les informa a los trabajadores acerca de cuáles son las líneas de carrera a seguir dentro de la empresa.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De los resultados obtenidos en el objetivo específico 01 y 02, se puede determinar que si coinciden ya que en la empresa Digitex S.A.C, no se realiza una supervisión a profundidad acerca de las empresas que requieren los servicios de la empresa ya mencionada, en esta parte existe un descuido total, lo que a lo largo trae severas consecuencias tales como la pérdida de clientes debido al mal servicio que se ofrece

VI. CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico N° 1:

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

Actualmente en el Perú las Pequeñas y Medianas empresas que pertenecen al sector servicios no tienen implementado un buen sistema de control interno, ya que la mayoría de estas empresas no cuentan con el personal apto para poder establecer este sistema de control en la organización. A pesar de ser uno de los sectores más rentables en el país tal y como lo afirman diversos especialistas del ámbito económico. Dichas empresas internamente siguen teniendo deficiencias en sus operaciones que con el pasar de los años aun no logran subsanar del todo. Por lo que se puede deducir que no cuentan con un control interno diseñado para la mejora de su desarrollo económico empresarial en el país.

Respecto al objetivo específico N°2

Describir las principales características del control interno de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Digitex S.A.C, tiene actualmente implementado un sistema de control interno ya que lo considera de mucha importancia para evaluar las actividades que realiza, así como para la eficiencia en sus operaciones lo que le permitirá el logro de sus objetivos empresariales. La empresa a su vez considera que la implementación de un adecuado sistema de control interno ayudará a la protección de sus recursos evitando posibles negligencias, así mismo es una herramienta que le permitirá a la gerencia la toma de

decisiones eficientes, así como brindar mejor atención al público, proporcionar seguridad al cliente e incrementar sus ingresos.

Cabe destacar que dicha empresa es la única en el departamento de Piura que se dedica al rubro de “Call Centers” o centro de llamadas, por lo que actualmente no cuenta con una competencia directa, lo que significaría que esto fuese algo positivo. Sin embargo, aún no logra sobresalir y ser conocida a nivel Regional, debido a la mala gestión de sus representantes al no poder aplicar correctamente un adecuado Sistema de Control Interno, por lo que hace que tenga severas deficiencias al momento de ofrecer sus servicios.

Respecto al Objetivo N°3

Hacer un análisis comparativo de principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa DIGITEX S.A.C, Piura 2017.

Finalmente se concluye que tanto las Medianas y Pequeñas empresas que se dedican a este rubro de los servicios en el Perú actualmente no tienen implementado en todas las áreas un buen sistema de control interno. Según los resultados obtenidos la mayoría de estos negocios tienen deficiencias lo que conlleva a que sigan teniendo ciertas dificultades al establecerse en el mercado empresarial.

En lo que respecta a la empresa Digitex S.A.C en lo que concierne al control interno se ha podido determinar que ha tenido deficiencias ya que no se han obtenido los resultados esperados por parte de la empresa y esto a su vez ha traído consigo severos problemas con las empresas que contratan sus servicios para poder ofrecer sus productos causando desprestigio para la empresa al no investigar sobre la calidad del

servicio a ofrecer. Así mismo internamente no una buena comunicación a los trabajadores sobre los beneficios a los que se puede acceder por lo que hace que sus operaciones no se desarrollen como se espera.

Recomendaciones

1. Respecto a la primera conclusión se recomienda que se debe estructurar un plan de sistema de control interno aplicando las actividades de control para así se pueda direccionar a las empresas del sector servicios en el Perú y esto conlleve a que puedan mejorar sus actividades económicas, así como también ayude a mejorar a que todas las empresas del sector puedan lograr sus objetivos empresariales planteados.
2. Como segunda recomendación se plantea para la empresa que se modifique el sistema de control interno ya que no está siendo ejecutado eficientemente, contratar a un personal idóneo para que pueda direccionar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos, así mismo logre establecer principios para que se puedan corregir los problemas por los que atraviesa la empresa actualmente sin perjudicar a la clientela que adquiere sus servicios, para que así puedan establecerse como una empresa confiable y así cambiar así el desprestigio en el que se ha visto involucrada a causa de su mala gestión.
3. Por último, se recomienda que tanto en la empresa como en el rubro ya antes mencionado se establezcan actividades de mejora, así como implementar un sistema de gestión en todas las áreas, para así lograr que la empresa pueda marchar de una manera adecuada y rápida en el mercado, con la implementación de este sistema ayudará tanto a la empresa para la toma de sus decisiones futuras, así como

a las demás organizaciones del rubro para que estas se haga más conocida a nivel nacional e internacional

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, S. J. (2013).** *Aplicación de un sistema de control interno en el área de ventas y su repercusión en la gestión comercial en la empresa Guzmán Distribuciones SAC Trujillo 2013.* Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Beltrán, M. L. (2016).** *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso de la empresa “Servicios Importados de Repuestos Industriales” S.A.C. de Nuevo Chimbote, 2015.* Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Berckemeyer, F. (12 de Junio de 2010).** *Negocio que avanza: Call centers peruanos les quitan mercado a chilenos.* El Comercio, págs. <http://archivo.elcomercio.pe/economia/peru/negocio-que-avanza-call-centers-peruanos-le-quitan-mercado-chilenos-noticia-652801>.
- Contraloría. (2017).** *Control Interno.* Obtenido de La Contraloría general de la República:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cuba, E. (2018).** *La micro y pequeña empresa.* El Comercio , pág. <https://elcomercio.pe/?ref=footer>.
- ESAN, U. (27 de Febrero de 2017).** *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de Conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Gamarra, L. F. (2018). *Dynamicall*. Obtenido de El próspero negocio desde la voz del otro lado del auricular: <https://gestion.pe/especial/50-ideas-de-negocios/noticias/prospero-negocio-desde-voz-otro-lado-auricular-noticia-1992500>

Guerrero, F. A. (2011). “*Sistema De Control Interno con base al enfoque caso para la Alcaldía De San Sebastián, Departamento De San Vicente, para implementarse en el año 2010*”. “*Sistema De Control Interno con base al enfoque caso para la Alcaldía De San Sebastián, Departamento D. SAN VICENTE-EL SALVADOR.*

Macarlupu, M. F. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. caso: empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura 2015*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Mares, C. (2013). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*. Repositorio ultima edición.

Moncayo, C. (21 de Julio de 2016). Importancia del control interno en las empresas.

Muñoz, D. (2015). *Caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas comerciales Perú Caso: empresa comercial vidrios aluminio “San Martin de la alborada E.I.R.L de la ciudad de Piura, periodo 2015”*. Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Porras, M. (2016). *Caracterización del control interno y su incidencia en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios: caso*

ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Ramón, J. G. (2004). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS.* Quipucamayo.

Rodríguez, E. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA E&E AGALLPAMPA, 2016.* Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Salazar, E. (2011). “*Diseño de un sistema de Control Interno Para La Empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. Ubicada En La Parroquia Aláquez Del Cantón Latacunga, Para El Período Económico 2011*”. Ecuador.

Segovia, J. M. (2011). “*Diseño e Implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía Datugourmet Cia. Ltda.*”. QUITO- ECUADOR.

Timana, M. d. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías del Perú Caso: Ferretería Brillante EIRL - Piura, 2015.* Piura: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación, cuyo objetivo es determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro de Call Centers, hacia distintos clientes en el distrito de Piura periodo 2017. Se agradece por anticipado la información que ustedes proporcionen, la misma que será guardada con absoluta confidencialidad y solo servirá para fines académicos y de investigación.

Encuestador: Dany Aldean Reyes

Fecha: Piura, noviembre, 2018

CUESTIONARIO:

Instrucciones: Sírvase a marcar con una “X” la opción que usted considere correcta.

Respecto a la empresa	SI	NO
1. ¿Cuánto tiempo tiene la empresa en la actividad comercial?		
a) 1		
b) De 1 a 3 años		
c) De 4 a 7 años		
d) De 8 a 11 años		
e) De 12 a mas		
2. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?		

a) 1		
b) De 1 a 5 personas		
c) De 6 a 10 Personas		
d) De 11 a mas		
3. La contratación, reclutamiento y selección del personal se realiza por:		
a) Convocatoria		
b) Reclutamiento		
c) Recomendación		
4. ¿Cuántos establecimientos tiene su empresa incluyendo este?		
a) 1		
b) De 2 a 4		
c) De 5 a 7		
5. El local comercial es:		
a) Propio		
b) Alquilado		
6. ¿A qué régimen tributario pertenece la empresa ?		
a) Régimen General		
b) Régimen Especial		
c) Nuevo RUS		
d) Régimen MYPE		
7. ¿Cómo considera a su empresa en su localidad?		
a) Muy conocida		

b) Conocida		
c) Poco conocida		
d) Desconocida		
8. ¿Tiene conocimiento de que exista una empresa que sea competencia directa de esta empresa?		
9. ¿Cuáles son las modalidades de trabajo?		
a) Full Time		
b) Part Time		
c) 8 horas		
d) T.A		
10. ¿Considera Ud. que todos los servicios que ofrece la empresa son rentables?		
11. ¿Considera Ud. que un eficiente reclutamiento de personal optimizó los resultados obtenidos por la empresa en el 2017?		
12. ¿Considera Ud. que la capacitación al personal garantizó el logro de los objetivos de la empresa?		
Respecto al control interno		
13. Se encuentran correctamente definidas las líneas de:		
a) Autoridad		
b) Responsabilidad		
c) Dependencia		
14. ¿Existe un organigrama en la empresa?		
15. ¿Existe un manual de organización y funciones?		
16. ¿Existe segregación de funciones en el personal?		

17. ¿Hay adecuada rotación del personal?		
18. ¿Cuenta con un manual de procedimientos contables?		
19. ¿La aplicación de mecanismos de control interno permitiría la protección de los recursos de la empresa evitando pérdidas por fraudes o negligencias?		
20. ¿Considera ud. que los mecanismos de control interno en el área de recursos humanos de la empresa serían?		
a) Eficientes		
b) Necesarios		
c) Deficientes, no ayudó a cumplir sus objetivos		
21. Considera Ud. que la implementación de mecanismos de control interno en el área de recursos humanos ayudará a la empresa a :		
a) Tomar decisiones eficientes		
b) Brindar mejor atención al público		
c) Proporcionar seguridad al cliente		
d) Incrementar sus ingresos		
e) T.A		
22. ¿La empresa verifica que el proceso de inducción incluya la entrega de las funciones y responsabilidades al nuevo servidor?		
23. ¿Considera que el control interno estimula las buenas prácticas en el entorno Laboral?		
24. ¿La empresa realiza un seguimiento a las fechas de incorporación para establecer el fin de los contratos?		
25. ¿En cumplimiento del Reglamento Interno de trabajo la empresa aplica procesos disciplinarios por responsabilidad en funciones?		

26. ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno promueve la seguridad, la calidad y la mejora continua en la organización?		
27. ¿Considera que el control interno garantizaría el logro de los objetivos empresariales?		
28. ¿Se informa al propietario y/o gerente las deficiencias de la empresa, en el caso que las haya?		
29. ¿Considera que la aplicación de las normas de control interno vela por los procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional?		
30. ¿Considera que si no existiera un sistema de control interno en su empresa las operaciones fueran totalmente deficientes?		

Gracias por su apoyo en la investigación

ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2018								Año 2019						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del Proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X													
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X											
5	Mejora del marco teórico y metodológico					X										
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de Información						X									
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X								
8	Recolección de datos								X							
9	Presentación de resultados								X							
10	Análisis e Interpretación de los resultados									X	X					
11	Redacción del informe Preliminar											X	X			

ANEXO 3: PRESUPUESTO

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.50	55	27.50
• Fotocopias	0.50	55	27.50
• Empastado	5	2	10.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	13.00	1	13.00
• Lapiceros	2.50	3	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			185.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	10	7	70.00
Sub total			70.00
Total de presupuesto desembolsable			255.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00

<ul style="list-style-type: none"> • Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC) 	40.00	4	160.00
<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de artículo en repositorio institucional 	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría personalizada (5 horas por semana) 	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

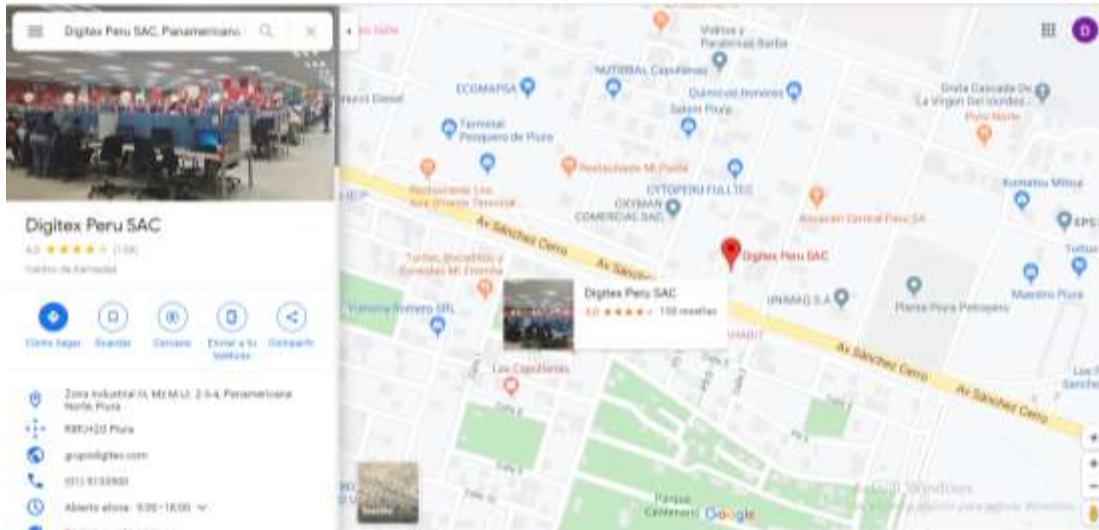
ANEXO 4: FINANCIAMIENTO

Proyecto de investigación totalmente autofinanciado por el alumno que investiga.

ANEXO 5: FICHA RUC DE LA EMPRESA

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20513112727 - DIGITEX PERU S.A.C.
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	-
Fecha de Inscripción:	09/05/2008
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	AV. REPÚBLICA DE PANAMÁ NRO. 4575 INT. 1104 LIMA - LIMA - SURQUILLO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIU 84207 - TELECOMUNICACIONES
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 15/07/2018 BOLETA PORTAL DESDE 30/09/2019 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/08/2018
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013
Padrones:	Incorporado al Régimen de Agentes de Retención de IGV (R.S.395-2014) a partir del 01/02/2015

ANEXO 6: UBICACIÓN DE LA EMPRESA



Fuente: Google Maps

ANEXO 7: PORCENTAJE DE TURNITIN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

