



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC
CHIMBOTE S.A.C” - CHIMBOTE Y PROPUESTA DE
MEJORA, 2018.**

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

AUTOR:

BURGOS CORZO, PIER ÍTALO

ORCID: 0000-0002-2941-7091

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC
CHIMBOTE S.A.C” - CHIMBOTE Y PROPUESTA DE
MEJORA, 2018.**

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

AUTOR:

BURGOS CORZO, PIER ÍTALO

ORCID: 0000-0002-2941-7091

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2021

TÍTULO DE LA TESIS

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GRAPHIC
CHIMBOTE S.A.C” - CHIMBOTE Y PROPUESTA DE
MEJORA, 2018.**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Burgos Corzo, Pier Ítalo

ORCID: 0000-0002-2941-7091

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

DRA. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

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

Quiero agradecer a mi madre por todo el apoyo que me ha brindado en este largo camino de mi vida y por los valores que me ha inculcado todo este tiempo para ser mejor persona y un buen profesional.

DEDICATORIA

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

A mis familiares y personas que me han
apoyado en toda esta etapa de mi vida
que depositaron en mi toda su
confianza para yo poder superarme como
persona y profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. La metodología fue descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como referencia a la empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** La mayoría de los autores señalados en los antecedentes llegan a coincidir que el control interno es muy importante porque les permita saber su grado de eficiencia y eficacia en su productividad. Así mismo es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y errores en el futuro empresarial. **Respecto al objetivo específico 2:** Luego de aplicar un cuestionario a la empresa, se llegó a describir las características del control interno en cuanto al ambiente de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último la supervisión y monitoreo. **Respecto al objetivo específico 3:** El control interno se ha realizado de manera comparativa, la finalidad de ello es de poder analizar si coincide o no coincide con los autores presentando resultados de comparación. Finalmente, algunas empresas de servicios, tienen control interno, se recomienda tener control interno en cada una de las áreas, ya que esta hará su función de guardar y salvaguardar los activos, e intereses y el mismo patrimonio de la empresa.

Palabras clave: Comercio, Control interno y Micro y pequeñas empresas.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company "Graphic Chimbote SAC" of Chimbote and proposal for improvement, 2018. The methodology was descriptive - Not experimental, to carry it out, the company Graphic Chimbote SAC of Chimbote was taken as a reference, in which a questionnaire of 20 questions was applied. Obtaining the following results: Regarding Specific Objective 1: Most of the authors mentioned in the antecedents come to agree that internal control is very important because it allows them to know their degree of efficiency and effectiveness in their productivity. Likewise, it is a practical tool to prevent and detect mismanagement and errors in the future business. Regarding specific objective 2: After applying a questionnaire to the company, it was possible to describe the characteristics of internal control in terms of the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and finally supervision and monitoring. . Regarding specific objective 3: The internal control has been carried out in a comparative manner, the purpose of which is to be able to analyze whether or not it coincides with the authors presenting comparison results. Finally, some service companies have internal control, it is recommended to have internal control in each of the areas, since this will do its job of saving and safeguarding the assets, and interests and the same assets of the company.

Key words: Commerce, internal control and Micro and small businesses.

CONTENIDO

CARATULA	i
CONTRA CARARATULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iv
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CONTENIDO	x
INDICE DE CUADROS	xii
I. Introducción	13
II. Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Regionales	23
2.1.4 Locales	26
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Teoría del control interno.....	28
2.2.2 Teoría de la empresa.	31
2.2.3 Teoría de las Mypes	34
2.2.4 Teoría del sector servicio	36
2.2.5 Caso en estudio: Empresa Graphic Chimbote S.A.C	37
2.3 Marco conceptual	38
2.3.1 Definiciones de Control Interno.....	38
2.3.2. Definiciones de empresa	38
2.3.3. Definiciones de Mypes.....	39
2.3.4. Definiciones de servicios	39
III. Hipótesis	40
IV. Metodología	40
4.1 Diseño de la investigación	40
4.2 población y muestra	41
4.2.1 Población.....	41
4.2.2 Muestra.....	41
4.3 Definición y Operacionalización de las variables	41

4.4 Técnicas e instrumentos	42
4.4.1 Técnicas.....	42
4.4.2 Instrumentos	42
4.5 Plan de análisis.....	42
4.6 Matriz de consistencia.....	43
4.7 Principios éticos	44
4.7.1 Principios que rigen la actividad investigadora	44
4.7.2 Buenas prácticas de los investigadores	45
V. Resultados y análisis de resultados	46
5.1 Resultados:	46
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	46
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	48
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	50
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	53
5.2 Análisis de Resultados:	54
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	54
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	55
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	58
5.2.3 Respecto al objetivo específico 4:.....	60
VI. Conclusiones.....	61
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	61
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	61
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	62
6.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	62
6.5 Respecto al objetivo general:	62
VII. Aspectos complementarios	63
7.1 Referencias Bibliográficas	63
7.2 Anexos	70
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia	70
7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas	71
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	72
7.2.4. Otros Anexos.....	78

INDICE DE CUADROS

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
01	Objetivo específico 1.....	45
02	Objetivo específico 2.....	47
03	Objetivo específico 3.....	49
04	Objetivo específico 4.....	51

I. Introducción

En las décadas, de los últimos años control interno, ha adquirido un nivel de grado mayúsculo de importancia tanto en el nivel administrativo, económico, financiero, así mismo como el de productivo entre otros. Es por ello que podemos entender que la gran importancia del control interno es de resguardar los recursos de la empresa para así poder evitar los posibles riesgos o como también los posibles fraudes ante las pérdidas e objetivos trazados, las cuales esto puede afectar al cumplimiento de las propuestas de la organización **(Rivera, 2015)**.

La gran importancia del control interno, es que el control interno influye directamente dentro de las empresas detectando errores, irregularidad evaluando desde el inicio hasta el final de los niveles de la empresa, Así mismo, esto también enfoca la parte administrativa de la empresa, dando prioridad a la administración del personal, sistemas contables. La finalidad de esto, es presentar al auditor un informe factible, donde todos los manejos empresariales y transacciones sean utilizados correctamente **(Frías, 2016)**.

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

Por otro lado, el informe coso, es un documento que se elabora a base de un informe muy importante, donde resalta las principales directrices de implementación, gestión y control. Actualmente existe 2 versiones del informe coso, ambas han sido creadas para un buen desempeño empresarial, evitando errores empresariales, fraudes, poniendo en riesgo los objetivos de la empresa **(Salvador, 2016)**.

En el Perú existen muchas entidades que no desarrollan el control interno adecuado, la implementación de este factor es de suma importancia para las empresas, ya que dará buenos resultados de eficiencias, eficacia y veracidad y permitirá el logro de los objetivos que la empresa se ha trazado en cumplir. El adecuado sistema del control interno nos ayuda a identificar los puntos más vulnerables de las organizaciones durante su desarrollo de actividades en diferentes áreas tales como administrativas, financieras, recursos humanos, contabilidad, control interno, gestión, áreas facultativas, gerencia y entre otras áreas que estén establecidas en el organigrama estructural de la empresa, la cual lo tiene el gerente o el dueño de la empresa **(Frías, 2016)**.

En la localidad de Chimbote, donde la micro y pequeña empresa se va a desarrollar, es una localidad con mayor comercio en amplia gama copia, espiralados que se relacionada a la actividad de impresiones – rubro de servicios relacionado a la actividad de impresiones. Por otro lado, existe un vacío del conocimiento acerca de estas mypes que se dedican a esa actividad, se desconoce si manejan un buen sistema de control interno o quizás si utilizan bien las funciones de la supervisión o monitoreo, teniendo en cuenta esto, se desconoce de dichas características del control interno.

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Rubio & Villanueva (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de servicios, distrito de Trujillo, año 2018”. **Mena (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “sistema de control interno administrativo- financiero para la empresas de servicios. – Ecuador”.

Por otra parte, revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Vivanco (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa jolris servicios múltiples e.i.r.l. – satipo 2016”. **Porrás (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “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”. **Ochoa (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “viavia café Ayacucho s.a.c” de Ayacucho, 2018”. **Castañeda (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur s.r.l”, lima, 2017”.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación:

Mejía (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños s.a.” – Casma, 2017”. **Sarrin (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo s.r.l - Casma, 2016”. **Guzmán (2017)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017”. Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local, este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Zegarra (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “maquinorte sac”- Chimbote, 2015”. **Abanto (2018)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “inversiones & servicios d'carlo e.i.r.l.” - Chimbote, 2017”.

En la presente investigación se considera y se plasma que existe un vacío del conocimiento acerca del control interno a profundidad, por dicho expuesto, el enunciado de la presente investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector

servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote y propuesta de mejora, 2018? Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

2. Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

4. Realizar una propuesta de mejora del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

Así mismo, en la presente investigación se justificará porque permitirá llenar el vacío del conocimiento, es de mencionar que nos permitirá describir todas las características relacionados al control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018. Esta investigación se centra en el sector servicio debido a la influencia que tiene dentro de la sociedad del Perú, sabiendo que en el país existe gran cantidad de empresas servicio, que se dedican al servicio de impresiones entre otros servicios para una mejora en las empresas serviciales, su origen de actividad es el servicio.

También la justificación indica que en el Perú y en la ciudad de Chimbote las empresas servicio, son empresas que tienen como objetivo y finalidad de brindar servicios para las personas que necesitan satisfacer su satisfacción, como por ejemplo un asesoramiento, capacitación, entre otras actividades empresariales de servicios.

Con respecto a la metodología utilizada en la presente tesis fue no experimental, cualitativo, bibliográfico y de caso. Del mismo modo en la presente tesis mencionamos que los resultados de los 3 objetivos específicos hacen referencia a que cada empresa debe contar siempre un control interno ya que es de gran nivel de importancia y sobre todo en este caso de las Mypes en todo aspecto, se mostró la comparación de los autores donde se conoció que no todas las Mypes cuentan con control interno y menos tienen un manual de funciones, tampoco cuentan con control de sus productos, y por último no tiene un ambiente adecuado, además que no se realizan las verificaciones de sus productos, y menos de los que distribuyen.

Como conclusión creo que todos los negocios que se constituyen como Mypes, deben contar con una buena implementación de control interno, ya que esto permitirá a reducir pérdidas, niveles de riesgos y conllevará a una buena administración, una eficiente gestión y obtener buenos ingresos, con todo esto la investigación nos permite tener ideas claras de cómo operan las Mypes de Chimbote para la obtención de mejoras.

La investigación nos servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Rubio & Villanueva (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de servicios, distrito de Trujillo, año 2018”. El objetivo principal fue: determinar de qué manera el control interno contribuirá a la mejora de la gestión empresarial en la Empresa de servicios, distrito de Trujillo, año 2018. La metodología empleada fue: diseño lineal de un solo grupo con Pre test-post test, mediante revisión bibliográfica, documental y de caso, coherente para contrastar nuestra hipótesis, utilizamos como técnicas el análisis documental en el área de contabilidad, ventas, recursos humanos y compras. Complementariamente se aplicó un cuestionario a los trabajadores de las mencionadas áreas. Se llegó al siguiente resultado: el control interno es muy importante dentro de las empresas de servicios, ya que el control interno determina el buen uso de la gestión empresarial, mediante el uso eficiente y eficaz de sus objetivos, detectando errores y fraudes en los niveles empresariales, logrando la productividad y el desarrollo de empresas de servicios.

Mena (2017) en su trabajo de investigación denominado: “sistema de control interno administrativo- financiero para la empresas de servicios. – Ecuador”. El objetivo principal fue: Proponer un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III. De tal manera que se utilice las herramientas necesarias, en el ambiente que se pretende la empresa a través de la aplicación de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativa- Financiera de la empresas de servicios. La metodología empleada fue: sobre la propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo y Financiero, basado en el modelo COSO III a las empresas de servicios. Se llegó a los siguientes resultados: a) Se realizó un análisis del FODA de la empresa llegando a determinar el crecimiento en el mercado nacional de la empresa, por lo tanto ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y precisas, del potencial de los mismos mediante una aplicación de los recursos de la empresa utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la industria del transporte pesado. b) La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores y por último c) Implementar una política de expansión en infraestructura, que sea defensiva, para poder reaccionar en caso de cambios políticos o fiscales, negativos para la empresa, de tal manera se puede decir que el control interno es importante para las empresas ya que ayuda mucho la evolución interno de la empresa.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio .

Vivanco (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa jolris servicios múltiples e.i.r.l. – satipo 2016”. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa JOLRIS SERVICIOS MULTIPLES E.I.R.L. – Satipo 2016. La metodología aplicada fue: de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso. Se llegó al siguiente resultado: el control interno nos facilita en prevenirnos; nuestros malos manejos, fraudes y de una mala estrategia administrativa. Y así tener un resultado con una eficiente y eficaz para minimizar los riesgos lo que nos permite mejorar en nuestro comercio.

Porras (2016) en su trabajo de investigación denominado: “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”. Cuyo objetivo general fue: determinar las características del control internó en el área administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicio- rubro ingeniería: Casó empresa ENCOAS S.A.C Surquillo,

2015. La metodología aplicada fue: de revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva de que la información recolectada es la que verdaderamente nos informa acerca de la situación relacionada con el tema de investigación. Se ha recurrido a documentos como tesis y direcciones de Internet para la recolección de información. El tema de investigación ha dado como resultado analizar la manera en que la falta de control interno en el área administrativa influye en la gestión de las micro y pequeñas empresas del rubro ingeniería Caso ENCOAS S.A.C. Se llegó al siguiente resultado: 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.

Ochoa (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “viavia café Ayacucho s.a.c” de Ayacucho, 2018”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa ViaVia Café Ayacucho SAC. La metodología aplicada fue: cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista. Se llegó al siguiente resultado: es de vital importancia que las empresas de servicios cuenten con un control interno, Porque así se hace mejor uso de recursos, las operaciones se realizar con mayor

efectividad, y se detectar a tiempo aquellos riesgos que puedan afectar el desarrollo normal de sus actividades.

Castañeda (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur s.r.l”, lima, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa “Seguridad y Vigilancia Privada Blinsegur S.R.L”, de Lima, 2017. La metodología aplicada fue: no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso. Se llegó al siguiente resultado: la implementación del control interno es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro. Objetivos institucionales, lamentablemente no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector comercio del Perú tienen implementado un sistema de control interno.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Mejía (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños s.a.” – Casma, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. La metodología utilizada fue: no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario. Se llegó al siguiente resultado: las empresas de servicios, cuentan con un sistema de control interno, la cual es una herramienta muy importante en la gestión de la empresa, va a generar oportunidades de eficiencia, en las actividades de control.

Sarrin (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo s.r.l - Casma, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016. La metodología utilizada fue: descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario. Se llegó al siguiente resultado: el control interno permita conseguir sus metas

garantizando que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido y permite lograr resultados de Gestión eficientes, la cual promueve una información y comunicación eficiente dentro de la empresa.

Guzmán (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017”. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017. La metodología utilizada fue: el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una población y una muestra de 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. De la urbanización Santa Rosa. Para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en tablas y gráficos de barras y círculos, según los objetivos específicos planteados. Se llegó al siguiente resultado: el control interno de las empresas del sector servicio del Perú es deficiente, el segundo objetivo específico indica que el nivel de las características, Ambiente de control y actividades de control, es nivel regular (57.1%). Evaluación de riesgo, es regular (42.9%). Información y

comunicación y monitoreo es regular (42.9%) y Malo (42.9%), el tercer objetivo específico concluye que la realidad de la panificadora “LAS ESTRELLAS” coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional y el cuarto objetivo específico concluye que existe la necesidad de implementar un sistema de información de las operaciones de la empresa

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Zegarra (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “maquinorte sac”- Chimbote, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015. Cuya metodología de la investigación fue: fue bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio. Se llegó al siguiente resultado: El control interno contribuye a depositar una confianza moderada en las acciones administrativas de las empresas estudiadas; asimismo, es muy importante para todas las entidades privadas; por lo tanto, todas las empresas deben ajustarse a los objetivos y normas legales y estatutarias para tener un mejor control de los procesos técnicos y administrativos de las empresas, lo cual permitirá proteger

y resguardar los activos de la misma; porque al verificar con exactitud y confiabilidad los datos contables, financieros y administrativos en las operaciones realizadas, estimulará la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia, para que las empresas puedan cumplir con sus objetivos institucionales de largo plazo y por el ultimo las empresas carecen de un adecuado control interno en la supervisión, en el control del personal, por lo tanto, debido a la falta de su implementación de control, hace que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión la cual afecta los objetivos y metas de la empresa.

Abanto (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “inversiones & servicios d'carlo e.i.r.l.” - Chimbote, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones & Servicios D 'Carlo EIRL, 2017. Cuya metodología de la investigación fue: fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico documental y de caso; para el recojo de información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes aplicado al gerente de la empresa, a través de la técnica de la entrevista. Se llegó al siguiente resultado: es de vital importancia que las empresas de servicios cuenten con sistema de control interno, ya que así se va a hacer un mejor uso de los recursos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

El plan de organización, abarca todos los procedimientos del control interno, con la finalidad de salvaguardar los activos e intereses de la empresa, así mismo verificando la exactitud y la confiabilidad de los datos contables, la cual tiene como finalidad de la eficiencia y la productividad de cada una de las operaciones que establecen y son exigidas por la gerencia (**Ayasta, 2015**).

2.2.1.1 Importancia del control interno

La gran importancia que tiene el control interno en las empresas, es que permite que las empresas logren sus objetivos, que sus políticas que establecieron sean cumplidas y así mismo, que tenga un adecuado procedimiento los datos financieros de la empresa, logrando así que el sistema de control interno es eficiente. Por otra parte, hay que tener en cuenta que es necesario tener un adecuado control interno, ya que aseguran que las directrices de la empresa tengan dirección (**Aguirre, 2013**).

2.2.1.2 Objetivos del control interno

Así **Campos (2015)** menciona los siguientes objetivos:

- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

2.2.1.3 Características del control interno

Así **Campos (2015)** menciona las siguientes características:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.

- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.

- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.

- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.

- El SCI (Sistema de Control Interno) forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la respectiva entidad.

- Corresponde a la máxima autoridad de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, según la naturaleza, estructura y misión de la organización.

2.2.1.4 El informe COSO

Es un documento, que contiene directrices, de control y de gestión direccionado a un sistema de control. Para ello se necesita de objetivos, dos de los objetivos es que el control interno responda a las necesidades y la vez facilitar el modelo de la empresa para poder así evaluar el control interno (Ballesteros, 2017).

2.2.1.5 Elementos básicos del control interno

a) **El ambiente de control:** este elemento es un elemento primordial, ya que esta marca la pauta del funcionamiento de una empresa, y a la misma vez influye en los empleados, demostrando disciplina y a la vez integridad;

b) **La evaluación de riesgos:** este elemento es considerado como un elemento seguro, porque enfrenta los diversos riesgos que se pueden originar tanto interno como externo para la empresa;

c) **Las actividades de control:** este elemento se preocupa por las políticas y procedimientos de la empresa, la cual se busca asegurar el cumplimiento de cada una de ellas. Estas actividades de control verifican que todos los niveles y funciones demuestren eficacia y seguridad;

d) **La Información y Comunicación:** este elemento se encarga de reservar, recopilar información y a la misma vez de comunicarla a cada empleado, con la finalidad de que el personal tenga la responsabilidad de cumplir, dirigir el negocio en forma adecuada y

e) **La supervisión y monitoreo:** en componente se encarga de evaluar, supervisar el proceso adecuado de las operaciones que realice la empresa en el transcurso del tiempo. Así mismo, la supervisión se encargará que sean

alcanzables y frecuentes ante los riesgos y los procesos de deficiencia en caso que se presente **(Pérez, 2015)**.

2.2.2 Teoría de la empresa.

La empresa como un conjunto de elementos o factores humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físicas, especiales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa, los recursos necesarios es la que va a llevar en marcha a la empresa y quizás internacionalmente y esto dará a ventaja a nuevos mercados **(Ramos, 2015)**.

2.2.2.1 Funciones de la empresa

Las principales funciones de la empresa son la coordinación de sus recursos y la elaboración de bienes y servicios para satisfacer la demanda del mercado y obtener un beneficio. Estas funciones se realizan a través de las siguientes áreas básicas: Recursos humanos, se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores; la producción, es donde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, en lo comercial, va a realizar estudios del mercado y las finanzas se encarga de obtener y administrar los recursos económicos necesarios para financiar todas las inversiones requeridas por la empresa **(Ramos, 2015)**.

2.2.2.2 Objetivos de la empresa

Son los fines hacia los que se encaminan sus actividades y que justifican su existencia, es decir consiste en que la empresa debe maximizar sus beneficios consiguiendo la máxima rentabilidad o la mejor relación entre el beneficio y el capital investido. Actualmente la empresa va a buscar varios

objetivos desde el punto de vista económico y organizativo tales como aparecen en su orden: Rentabilidad, crecimiento y poder de mercado, estabilidad e integración con el medio y en el ámbito de la economía social **(Ramos, 2015)**.

2.2.2.3 Clasificación de las empresas

Según **Ramos, (2015)** nos dice que la clasificación de las empresas está conformada por:

- ✚ Empresas del sector primario: Es denominado como extractivo, ya que el principal elemento básico de la actividad se adquiere directamente de la naturaleza ya sea agricultura, caza, ganadería, pesca, aguas minerales, petróleo, etc.
- ✚ Empresas del sector secundario: Son aquellas que realizan algún proceso de transformación especialmente de la materia prima. Estas actividades pueden ser como la maderera, construcción, textil, etc.
- ✚ Comerciales: Son aquellos intermediarios del producto y el consumidor, su función principal es la compra y venta de productos que sean terminados. Se clasifican por los:
 - Mayoristas, son las principales que efectúan ventas en gran escala a otras empresas.
 - Menudo, son personas que venden productos ya sea por grandes cantidades como también por unidades ya sea para su reventa o para el uso del consumidor final.
 - Minoristas, son las personas que venden productos en menos cantidades al consumidor final.

- comisionistas, son aquellas que se dedican a vender principalmente mercaderías en la cual perciben la función de una ganancia o ya sea una comisión.
- ✚ Empresas del sector terciario: Son las empresas que su principal elemento es la capacitación humana ya sea para realizar trabajos intelectuales o físicos. También tiene una gran variedad de empresas como bancos, seguros, comercio, transporte, etc.

2.2.2.4 Tamaños de las empresas

a) Grandes empresas: Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas, tienen miles de empleados que son de confianza, también cuentan con un sistema de administración y una operación muy avanzada; b) Medianas empresas: Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados; c) Pequeñas empresas: Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado tope y también el número de personas que conforman no exceden al determinado límite y d) Microempresas: Es la empresa y la propiedad que son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria, producción, ventas, finanzas, administración entre otros (INEI, 2015).

2.2.3 Teoría de las Mypes

2.2.3.1 Origen de las Mypes

Las Mypes se debe a dos formas: Por un lado, aquellas que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo remunerado. Por otro lado, están aquellas que tuvieron un origen familiar caracterizadas por una gestión a la que solo le preocupó su supervivencia, sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la inversión que permita el crecimiento, aunque con algunas limitaciones en materia de equipamiento, organización, escala, capacitación, información, etc (**Valdi, 2015**).

2.2.3.2 Evolución de las Mypes en el Perú

Las Mypes se originan por la necesidad de crear mecanismos de integración productiva de naturaleza vertical entre microempresas de un mismo sector a fin de ganar competitividad, por otro lado, las microempresas se crean por el vacío que genera la propia imperfección del mercado y sobre todo por la incapacidad de las grandes empresas y las políticas económicas de los gobiernos para generar empleo y solucionar el problema de la pobreza. En la actual década al no querer ser absorbidas como mano de obra barata por las grandes empresas y no contar con empleo tanto la mano de obra no calificada y aun profesionales, buscan crear sus propios ingresos en forma competitiva sin esperar que el gobierno les provea de todo, encontrando que la forma más eficaz y óptima de absorber la mano de obra es a través de la

pequeña empresa; por otra parte, la fuerte migración provinciana hacia la capital y en general hacia las grandes ciudades del interior motivaron la generación de las mismas (**Valdi, 2015**).

2.2.3.3 Problemática de las Mypes en el Perú

Si bien el Perú es considerado como uno de los países con mayor generación de iniciativas emprendedoras en el mundo, también es el primer país en mortalidad de empresas: Se estima que el 50% de la Mypes quiebran antes de llegar al primer año, situación que se origina por una falta de conocimiento de las herramientas de gestión y habilidades gerenciales, y que se agrava por la elevada informalidad de sus operaciones, improvisación, baja productividad y, en consecuencia baja competitividad, que impacta en una menor rentabilidad, y termina con la quiebra (**Ravelo, 2016**).

2.2.3.4 Clasificación de las Mypes en el Perú

El Congreso de la República del Perú promulgó el 02/07/2013 la Ley 30056: “La Ley 30056 deroga el criterio de clasificación de las micro y pequeña empresas, la que según Ley 28015 se clasificaban en función al número de personas y las ventas anuales. A partir de la dación de la Ley 30056 las ventas es el único criterio para determinar la clasificación de Mipymes. Artículo 5 establece la nueva clasificación de las Mipymes en función a las ventas anuales (**Sunat, 2017**). Dentro de ellos tenemos:

- ✓ Microempresa: ventas anuales máximas hasta el monto de 150 UIT.
- ✓ Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1,700 UIT.

- ✓ Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta el monto máximo de 2,300 UIT.

2.2.4 Teoría del sector servicio

2.2.4.1 Origen del sector servicio

Las empresas a que dedican a brindar servicios están constituidas por todas las actividades económicas, la cual cuya finalidad es la demanda de la producción de los servicios, hay que tener en cuenta que la demanda depende de la población y depende de esto se conoce como sector servicio (**Caballero, 2016**).

2.2.4.1 Importancia del sector servicio

La importancia de este sector es que primeramente toda empresa que se dedique a este rubro, debe de contar con una amplia gama de servicios auxiliares y también por otro lado dependiendo de la actividad deberá contar también con recursos humanos incluyendo algunos asesores, otros servicios externos, etc. Finalmente, para que la empresa de servicios brinde y tenga una mejor demanda es que también se considere buscar una comunidad o población con alta demanda (**Caballero, 2016**).

2.2.4.3 Actividades y productos del sector servicio

Según, (**Raffino, 2017**) menciona que existen muchas variedades de algunas actividades del sector comercio, pero una de las principales es:

-  Turismo
-  Seguridad
-  Educación
-  Transporte

- ✚ Finanzas

- ✚ Etc.

2.2.4.4 Características del sector servicio

Según, (**Raffino, 2017**) mencionan algunas características, las cuales son:

- ✚ Es prestador de servicios, ya no extrae riquezas de la naturaleza.

- ✚ Mejora la calidad de vida.

- ✚ Atiende a la ciudadanía.

- ✚ Su producto es un bien inmaterial.

- ✚ Cuida el bienestar de las personas.

- ✚ Etc.

2.2.5 Caso en estudio: Empresa Graphic Chimbote S.A.C

2.2.5.1 Razón social

La razón social es Graphic Chimbote S.A.C con Ruc: 20445235661. Comenzó el inicio de sus actividades el 17/09/2001. Cuya actividad principal es actividades de impresión. Su domicilio fiscal es: Jr. Alfonso Ugarte, N°577 centro cercado (1 Piso, al costado de pollería César). Ancash – Santa – Chimbote. Está a cargo del gerente general Sr. Wilson Alfredo Miranda Acero.

2.2.5.2 Misión

Ofrecer servicios de calidad, satisfaciendo así las necesidades del cliente y a la misma vez mejorando la calidad de satisfacción de nuestro cliente.

2.2.5.3 Visión

Ser parte del mercado laboral y seguir trabajando y brindando el mejor servicio de alta calidad, siempre teniendo en cuenta la demanda y la oferta dentro de la sociedad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de Control Interno

Es un proceso que se aplica en el directorio y también al personal de toda la empresa, la cual ayuda a promover la seguridad de los objetivos y cumplimiento de la entidad; por otro lado, ayuda a asegurar los activos e intereses de la empresa (**Marsha, 2015**).

Es un procedimiento, que controla y opera en forma efectiva y eficiente los recursos de la empresa, tanto financieros, económicos, humanos, etc; la cual la finalidad de ello es tener un control sobre su actividad de cada uno de los recursos (**Orellana, 2015**).

2.3.2. Definiciones de empresa

Las empresas son organizaciones que se conforman a base de un organigrama estructural de personas y de recursos establecidas y creadas con la finalidad de buscar el beneficio económico (utilidad u ganancias) es decir que buscan cubrir la necesidad o algún servicio (**Sánchez, 2014**).

La empresa es la una unidad productiva, que la finalidad de esta es captar lucro, desarrollando cualquier actividad puede ser comercial, industrial, servicios, etc; cuya necesidad es cubrir estas actividades y a la

misma vez que generen ganancias que es beneficio para la empresa **(Debitoor, 2015)**.

2.3.3. Definiciones de Mypes

Es la unidad física o virtual económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización y diferente rubro que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, entre otras actividades **(Beta, 2015)**.

Las Mypes están conformadas por quienes se auto emplean para luego desarrollarse y generar empleo, desenvolviéndose como agentes que se desempeñan en una determinada actividad; lo cual, es requerida muchas veces por las Mypes, según al rubro al que se dediquen **(Sunat, 2015)**.

2.3.4. Definiciones de servicios

Según, **(Raffino, 2017)** menciona que es la satisfacción de necesidades tanto operativas como la de comerciales, ósea no es que sea comercio, sino que satisface las necesidades del comercio, brindando así la satisfacción a consumidores finales.

Según, **(Raffino, 2017)** el sector servicios es uno de los más grandes sectores que hay, la cual por lo general tiene principios y algunas actividades que lo ejercen.

III. Hipótesis

No aplica hipótesis el presente trabajo de investigación por ser una investigación cualitativa. Reforzando esta afirmación se menciona que, la hipótesis es una suposición, algo que no puede ser verdadero, la cual se basa en una información previa, Normalmente se plantean primero las razones claras por las que uno cree que algo es posible y finalmente se pone en conclusión (**Espinoza, 2014**).

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

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubiera) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa.

4.2 población y muestra

4.2.1 Población

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

4.2.2 Muestra

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

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

Dado que la investigación fue bibliográfico, documental y de caso, no aplicará.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	El control interno se define como el pilar de las empresas ya que mediante este sistema va a permitir observar con claridad y certeza la eficiencia y eficacia de todas las operaciones que realizan	*EL control interno es el conjunto de planes, políticas, normas, procedimientos y métodos, ya que mediante este sistema permite observar de manera confiable y certera la eficiencia y eficacia que puede brindar a la empresa.	¿Es necesaria la implementación del control interno para la empresa?	Si cumple

	<p>como área administrativa. Por lo tanto le permite a la administración de trabajar de manera confiable. (Raffino, 2017).</p>	<p>*El control interno para empresas de servicios es indispensable ya que de este depende un buen lugar en el mercado para su competencia.</p>	<p>¿Cuál es la incidencia que se da en la empresa al empezar a contar con un control interno?</p>	<p>Si cumple</p>
--	---	--	---	-------------------------

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos:

Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados

fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2 fueron comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03.

Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos

4.7.1 Principios que rigen la actividad investigadora

Protección a las personas

La persona necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

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

Integridad Científica

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

Consentimiento informado y expreso

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

Beneficencia y no maleficencia

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

Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas.

4.7.2 Buenas prácticas de los investigadores

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

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

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

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

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

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

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

V. Resultados y análisis de resultados

5.1 Resultados:

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

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Vivanco (2017)	Menciona que, aparte de ser un sistema, es una herramienta importante ya que permite demostrar los obstáculos, errores, brechas que afectan a los objetivos y algunas decisiones que ha tomado la empresa.
Porras (2016)	Determina que, la mayoría de las empresas de servicios no cuentan con profesionales capacitados, la cual esto es una parte que falla en la parte administrativa de la empresa.

- Ochoa (2018) Determina que, es importante el control interno, porque así mejoramos los recursos que tiene la empresa, la cual nos permite a tiempo detectar las malas operaciones que realizamos.
- Castañeda (2018) Menciona que, tener un sistema de control interno dentro de las empresas de servicio, fortalece los objetivos, las decisiones, las áreas de la empresa demostrando su efectividad
- Mejía (2018) Menciona que, la mayoría de las empresas de servicios, siempre cuentan con un sistema de control interno, es por ello que para llevar una buena gestión se requiere del control interno, además esta ayudará a generar oportunidades de eficiencia y eficacia antes las actividades de control.
- Sarrin (2017) Determina que, el control interno permita conseguir sus metas garantizando que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido y permite lograr resultados de Gestión eficientes, la cual promueve una información y comunicación eficiente dentro de la empresa.
- Guzmán (2017) Establece que, la mayoría de las empresas, tienen la necesidad de implementar un sistema de control interno, porque menos del 50% es su credibilidad de los componentes del control interno.
- Zegarra (2018) Establece que, las empresas carecen de un adecuado control interno en la supervisión, en el control del personal, por lo tanto, debido a la falta de su implementación de control, hace que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión la cual afecta los objetivos y metas de la empresa.

Abanto (2018) Menciona que, para mejorar los recursos de la empresa, si o si se tiene que mejorar los recursos de la empresa.

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

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	x	
2	¿La entidad, cuenta con un plan estratégico?		x
3	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		x
4	¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
5	¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral?	x	
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?	x	
2	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	x	
3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada		x

	una de las áreas de la organización?		
4	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	x	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	x	
2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	x	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?	x	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	x	
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?	x	
3	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?	x	
4	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad?	x	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	x	
2	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?		x
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?		x

4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?		x
---	---	--	----------

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario de la empresa Graphic Chimbote S.A.C. en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo espc.1	RESULTADOS Objetivo espc.2	RESULTADOS
Ambiente de Control	Menciona que, tener un sistema de control interno dentro de las empresas de servicio, fortalece los objetivos, las decisiones, las áreas de la empresa demostrando su efectividad (Castañeda, 2018).	La unidad de análisis Graphic Chimbote S.A.C, si tiene un sistema implementado de control interno.	Si coinciden

Evaluación de riesgos	Menciona que, aparte de ser un sistema, es una herramienta importante ya que permite demostrar los obstáculos, errores, brechas que afectan a los objetivos y algunas decisiones que ha tomado la empresa (Vivanco, 2017).	La unidad de análisis Graphic Chimbote S.A.C, se preocupa en enfocarse en los posibles riesgos y fraudes que pueden ocasionar cada una de las áreas de la empresa.	Si coinciden
Actividades de control	Menciona que, la mayoría de las empresas de servicios, siempre cuentan con un sistema de control interno, es por ello que para llevar una buena gestión se requiere del control interno, además esta ayudará a generar oportunidades de eficiencia y eficacia antes las actividades de control (Mejía, 2018).	La unidad de análisis Graphic Chimbote S.A.C, maneja mecanismo para identificar e evaluar las actividades de control, antes las posibles brechas de los objetivos.	Si coinciden

Información y comunicación	Menciona que, el control interno de ser una herramienta de gestión, esta permite obtener una información y comunicación necesaria, la cual nos permita tener directrices de comunicación, que faciliten la comunicación ante el personal (Sarrin, 2017).	La unidad de análisis Graphic Chimbote S.A.C, proporciona elementos que permitan la comunicación entre el personal y los gerentes, la cual sea necesaria y suficiente.	Si coinciden
Supervisión y Monitoreo	Menciona que, las empresas de servicio en su minoría si cuentan con un sistema de control interno, la cual permiten tener una buena supervisión y monitoreo antes las áreas correspondientes de la empresa (Zegarra, 2018).	La unidad de análisis Graphic Chimbote S.A.C, no realiza auditoria interna ni tampoco externa, y esto trate como consecuencia la debilidad de los objetivos.	No coinciden

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

5.1.4 Respecto al objetivo específico 4: Realizar una propuesta de mejora del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.

Se le propuso a la empresa Graphic Chimbote S.A.C, realizar un plan de mejoramiento continuo, en cada una de las áreas.

CUADRO 04: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 4

PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO		
AUDITORIA INTERNA	<ul style="list-style-type: none">  Area de compras  Area de Inventarios  Area de recursos humanos  Capacitación al personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. A. COMPRAS: En esta área, se va a establecer alianzas estratégicas, que nos permita reducir costos, ya la misma vez generar ahorros. 2. A. INVENTARIOS: En esta área, la finalidad de hacer una auditoría, es que vamos a ver, si se está haciendo el uso correcto del flujo y evaluación de los inventarios. 3. A. RECURSOS HUMANOS: esta área, es como el corazón de la empresa, sino hay buenas políticas nena va a mejorar la organización, es por ello que la finalidad de hacer una auditoria en esta área, va a permitir revisar las políticas y los procedimientos internos de la empresa, si son adecuadas y efectivas. 4. CAPACITACIÓN AL PERSONAL: La auditoría influye en el personal de la empresa, evaluando la capacitación, así mismo a la expresión que ellos tienen ante los clientes.

<p>AUDITORIA EXTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Ventas. ☞ Proveedores. ☞ Etc. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. VENTAS: La auditoría va a evaluar el volumen de las ventas por producto (monetario) y así ver cuantos productos se ha vendido en cada localidad, en caso de que la empresa este en diferentes ciudades. 2. PROVEEDORES: Se va a evaluar la capacidad que tienen los proveedores, ante el suministro de los productos y de los servicios.
<p>FINALIDAD: Al hacerse este plan de mejoramiento continuo, nos va a permitir ver cada una de las áreas que conforma la empresa, donde se va a realizar una auditoría interna e externa para evaluar si las políticas, funciones, reglamentos, que se establecieron en cada una de ellas son eficientes y son efectivas. La finalidad de esto, es que nos permita ver las dificultades o errores de cada una de las áreas, para poder tomar decisiones de mejoramiento y así poder mejorar el rendimiento de la empresa en cada una de las áreas.</p>		

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

5.2 Análisis de Resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Vivanco (2017), Ochoa (2018), Castañeda (2018), Mejía (2018), Chipiana (2017), Sarrin (2017) Jara (2018), Guzmán (2017), Zegarra (2018) y Abanto (2018): estos autores coinciden, en algunas características del control interno a) respecto al ambiente de control: al tener un sistema de control interno dentro de las empresas de servicio, fortalece los objetivos, las decisiones, las áreas de la empresa demostrando su efectividad; b) a la evaluación de riesgos: permite demostrar los obstáculos, errores, brechas que afectan a los objetivos y algunas

decisiones que ha tomado la empresa; c) a las actividades de control: la mayoría de las empresas de servicios, siempre cuentan con un sistema de control interno, es por ello que para llevar una buena gestión se requiere del control interno, además esta ayudará a generar oportunidades de eficiencia y eficacia antes las actividades de control y d) a las Información y comunicación: el control interno de ser una herramienta de gestión, esta permite obtener una información y comunicación necesaria, la cual nos permita tener directrices de comunicación, que faciliten la comunicación ante el personal. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales, Rubio & Villanueva (2018): quien determinan que, para tener una buena gestión empresarial se debe implementar el control interno en la empresa, ya que va a permitir que todos los componentes del control interno sean eficientes y factible y así puedan determinar algunos pequeños elementos que son obstáculos para la empresa en surgir económicamente y desarrollarse en el sector comercio.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

- **Respecto al ambiente de control**

En la presente investigación, se utilizó un cuestionario de 5 interrogantes cerradas sobre el ambiente del control interno al gerente de la empresa Graphic Chimbote S.A.C, se puede apreciar que 3 respuestas reflejaron afirmativas y 2 resultaron negativas, hallando que la empresa, cuenta con un sistema de control interno, la cual cuenta con personal con

eficiente experiencia y de servicio, si coincide con Castañeda, (2018) quien menciona que, al tener un sistema de control interno dentro de las empresas de servicio, fortalece los objetivos, las decisiones, las áreas de la empresa demostrando su efectividad

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

En la presente investigación, se utilizó un cuestionario de 4 interrogantes cerradas sobre la evaluación de riesgos del control interno al gerente de la empresa Graphic Chimbote S.A.C, se puede apreciar que las 3 respuestas reflejaron afirmativas y 1 resultó negativa, hallando que la empresa, en la mayoría se enfoca y se preocupa en enfocarse en los posibles riesgos y fraudes que pueden ocasionar cada una de las áreas de la empresa si coincide con Vivanco, (2017) menciona que, aparte de ser un sistema, es una herramienta importante ya que permite demostrar los obstáculos, errores, brechas que afectan a los objetivos y algunas decisiones que ha tomado la empresa.

- **Respecto a las actividades de control**

En la presente investigación, se utilizó un cuestionario de 3 interrogantes cerradas sobre las actividades del control interno al gerente de la empresa Graphic Chimbote S.A.C, se puede apreciar que las 3 preguntas reflejaron afirmativas, encontrando que maneja un mecanismo para identificar e evaluar las actividades de control, antes las posibles brechas de los objetivos si coincide con Mejía, (2018) quien menciona que, la mayoría de las empresas de servicios, siempre cuentan con un sistema

de control interno, es por ello que para llevar una buena gestión se requiere del control interno, además esta ayudará a generar oportunidades de eficiencia y eficacia antes las actividades de control.

- **Respecto a la información y comunicación**

En la presente investigación, se utilizó un cuestionario de 4 interrogantes cerradas sobre la información y comunicación del control interno al gerente de la empresa Graphic Chimbote S.A.C, se apreciar que las 4 respuestas reflejaron afirmativas, encontrando que la empresa proporciona elementos que permitan la comunicación entre el personal y los gerentes, la cual sea necesaria y suficiente si coincide con Sarrin, (2018) quien menciona que, el control interno de ser una herramienta de gestión, esta permite obtener una información y comunicación necesaria, la cual nos permita tener directrices de comunicación, que faciliten la comunicación ante el personal

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

En la presente investigación, se realizó un cuestionario de 4 interrogantes cerradas sobre la supervisión y monitoreo del control interno al gerente de la empresa Graphic Chimbote S.A.C, se puede apreciar que 1 respuesta resulto afirmativas y 3 respuestas resultaron negativas, en la mayoría la empresa no ejecutan auditoría interna ni tampoco externa, y esto trate como consecuencia la debilidad de los objetivos, no coincide con Zegarra, (2018) quien menciona que, las empresas de servicio en su minoría si cuentan con un sistema de control interno, la cual permiten

tener una buena supervisión y monitoreo antes las áreas correspondientes de la empresa.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Según lo establecido para lograr los resultados del objetivo específico 3, se realiza un cuadro analítico, cuyo cuadro sujeta cuatro columnas, así mismo la primera columna están los elementos de comparación, por otro lado la segunda columna está establecida por los resultados adquiridos del objetivo específico 1, además en la tercera columna está establecida los resultados adquiridos del objetivo específico 2, en conclusión para determinar la columna 4 donde están los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2.

- **Respecto al ambiente de control**

Según los resultados adquiridos en el objetivo específico 1; y en empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 (resultado del objetivo específico 2), ambos sí coinciden porque la mayoría de las empresas cuenta con un sistema de control interno, la cual cuenta con personal con eficiente experiencia y de servicio, la cual da referencia con lo que dice Castañeda, (2018) quien menciona que, al tener un sistema de control interno dentro de las empresas de servicio, fortalece los objetivos, las decisiones, las áreas de la empresa demostrando su efectividad.

- **Respecto a la evaluación de riesgos**

Según los resultados adquiridos en el objetivo específico 1; y en empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 (resultado del

objetivo específico 2), ambos sí coinciden ya que la empresa se enfoca y se preocupa en enfocarse en los posibles riesgos y fraudes que pueden ocasionar cada una de las áreas de la empresa, la cual da referencia con lo que dice Vivanco, (2017) quien menciona que, aparte de ser un sistema, es una herramienta importante ya que permite demostrar los obstáculos, errores, brechas que afectan a los objetivos y algunas decisiones que ha tomado la empresa.

- **Respecto a las actividades de control**

Según los resultados adquiridos en el objetivo específico 1; y en empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 (resultado del objetivo específico 2), ambos sí coinciden ya que la empresa maneja mecanismo para identificar e evaluar las actividades de control, antes las posibles brechas de los objetivos, la cual da referencia con lo que dice Mejía, (2018) quien menciona que, la mayoría de las empresas de servicios, siempre cuentan con un sistema de control interno, es por ello que para llevar una buena gestión se requiere del control interno, además esta ayudará a generar oportunidades de eficiencia y eficacia antes las actividades de control.

- **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados realizados en el objetivo específico 1; y en empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 (resultado del objetivo específico 2), ambos sí coinciden porque la empresa proporciona elementos que permite la comunicación entre el personal y los gerentes, la cual sea necesaria y suficiente, la cual da referencia con lo que dice Sarrin,

(2018) quien menciona que el control interno de ser una herramienta de gestión, esta permite obtener una información y comunicación necesaria, la cual nos permita tener directrices de comunicación, que faciliten la comunicación ante el personal.

- **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Según los resultados realizados en el objetivo específico 1; y en empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 (resultado del objetivo específico 2), ambos no coinciden ya que la empresa no realiza auditoría interna ni tampoco externa, y esto trate como consecuencia la debilidad de los objetivos, la cual da referencia con lo que dice Zegarra (2018) quien menciona que, las empresas de servicio en su minoría si cuentan con un sistema de control interno, la cual permiten tener una buena supervisión y monitoreo antes las áreas correspondientes de la empresa.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 4:

La propuesta que se le hizo a la empresa Graphic Chimbote S.A.C que debe realizar mejores planes de mejoramiento y también realice auditorías internas y externas, para así poder mejorar y a la misma vez fortalecer cada una de las actividades del control interno, y que dentro de sus planes de mejoramiento se integre la capacitación al personal continuamente, para así asegurar el rendimiento propuesto de la empresa.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

La colectividad de los autores señalados en los antecedentes llega a coincidir que los componentes del control interno son muy importantes en la gestión de la empresa, porque les permita saber su grado de eficiencia y eficacia en su productividad. Así mismo es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y errores en el futuro empresarial. Por otro lado, nos facilita en prevenirnos; nuestros malos manejos, fraudes y de una mala estrategia administrativa. Y así tener un resultado con una eficiente y eficaz para minimizar los riesgos lo que nos permite mejorar en nuestro comercio y de lograr nuestra rentabilidad y competitividad frente a empresas internacionales. Por otro lado, implementar un adecuado sistema control interno es una pieza clave en toda organización ya que permite obtener procesos eficientes.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario realizado al gerente de la empresa, las 20 preguntas realizadas 14 son afirmativas y 6 son negativas, se llegó a describir las características del control interno, al ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la Información y comunicación: la cual la empresa cuenta con un sistema de control interno, la cual ayuda a cumplir sus objetivos, en cuanto al ambiente de control, la evaluación de riesgos y así como también de contar con una buena información y comunicación. La cual esto percute el buen funcionamiento de la empresa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al ejecutar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede expresar que los componentes de la empresa, la gran mayoría de los autores concluyen que el control interno, en el área de administración es necesario el control interno, ya que influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. Por otro lado para salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que los propietarios y/o administradores usan para tomar decisiones, promover eficiencias en sus operaciones y con respecto a la empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, 2018 se viene aplicando un sistema de control interno con personal eficiente en experiencia y en servicio: por otro lado, el área de administración cuenta con objetivos propuestos la cual detecten algunos posibles riesgos, brechas, o fraudes en cada una de las áreas de la organización; así mismo realizando planes de mejoramiento continuo, es por ello que esto con llevará a una evaluación periódica, la cual tiene como finalidad fortalecer los objetivos propuestos por la administración o dirección.

6.4 Respecto al objetivo específico 4:

Hacer una propuesta de mejora para la empresa **Graphic Chimbote S.A.C** de Chimbote, 2018. Se le propuso a la empresa **Graphic Chimbote S.A.C** a mejorar sus planes de mejoramiento. Finalmente, se llegó a establecer una propuesta, la cual aceptó realizar un plan de mejoramiento continuo en cada una de

las áreas de la empresa, para así poder evaluar el rendimiento de cada una de ellas, realizando auditorias tanto externas como también internas.

6.5 Respecto al objetivo general:

Se concluye que todas las empresas deben tener la implementación del control interno, para que así las gestiones administrativas sean sumamente eficiente y eficaces en cada uno de los componentes del control interno, para así poder mejorar en el sector servicio por ejemplo vemos que tienen un alto índice de clientes, consecuentemente es importante contar con el control interno para de esta manera las empresas crezcan dentro del mercado, en otras palabras esto servirá para otorgar más confiabilidad, transparencia y eficiencia a los métodos de gestión y control interno.

Por otro lado, las contribuciones dadas en cuanto a las características del control interno ayudarán a fortalecer y tener un pleno conocimiento acerca de cada elemento importante del control interno y también del informe caso, como el de la empresa Graphic Chimbote S.A.C con la cual podremos ver si son eficientes ante el respaldo de los objetivos.

VII. Aspectos complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

Abanto, E. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “inversiones & servicios d'carlo e.i.r.l.”* - Chimbote, 2017. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15036/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SECTOR_SERV

[ICIOS ABANTO QUISPE ERICA BEDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

y

Aguirre, R. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Recuperado de:

https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-

[la importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México.pdf](#)

Ayasta, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú*. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1999/CONTROL>

[L INTERNO ALMACENES %20AYASTA DURAND JOSE MIGUEL.pdf?sequence=4](#)

Ballesteros, L. (2017). *Informe COSO*. Recuperado de:

[https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-1-informe-](https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/02/08/2-1-informe-coso/)

[coso/](#)

Beta, P. (2015). *¿Qué son las MYPES?*. Recuperado de: [https://mypes.pe/noticias/que-](https://mypes.pe/noticias/que-son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas)

[son-las-mypes-aqui-aclaremos-tus-dudas](#)

Caballero, F. (2016). *Sector terciario o servicios*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>

Campos, C. (2015). *Los procesos de control interno en el departamento de ejecución presupuestal de una institución del estado, Universidad Nacional Mayor de*

San Marcos, 2009. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=14>

[&docID=3178956&tm=1508381560213](#)

- Castañeda, R. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur s.r.l”*, lima, 2017. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4162/CONTR_OL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CASTANEDA_SANCHEZ_RICHARD_RENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Debitoor. (2015). *Empresa - ¿Qué es una empresa?*. Recuperado de: <https://debitoor.es/glosario/definicion-empresa>
- Espinoza, E. (2014). *La hipótesis en la investigación*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/322701262_La_hipotesis_en_la_investigacion
- Frías, (2016). *El control interno en las empresas*. Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>
- Guzmán, L. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5766/CARACTERISTICAS_DEL_CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_GUZMAN_YAHUANA_LILI_ARACELI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- INEI, (2015). *Directorio central de empresas y establecimientos*. Obtenido de: <https://unstats.un.org/unsd/trade/events/2015/aguascalientes/9.-Panel%20III%20-%20Presentation%201%20-%20INEI%20Per>

Maqueda, J. (2015). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/Marketing_estrat%C3%A9gico_para_empresas_de.html?id=w_ULBtVKf64C&redir_esc=y

Marsha, P. (2015). *Definiciones de Control Interno*. Recuperado de:

<https://www.marsh.com/co/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

Mejía, E. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños s.a.” – Casma, 2017*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mena, D. (2017). *Sistema de control interno administrativo- financiero para las empresas de servicios. – Ecuador*. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/TUCE-0003-CA005-2017.pdf>

Ochoa, E. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “viavia café Ayacucho s.a.c” de Ayacucho, 2018*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10129/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_OCHOA_LLAMOJHA_EDDY_%20ABDEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Orellana, P. (2015). *Control interno*. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Pérez, P. (2015). *Los cinco componentes del Control Interno - Material de apoyo a la docencia*. Recuperado de:
<https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>
- 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 s.a.c. Surquillo- 2015 lima*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1266/MYPE_PORRAS_MEJIA_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Raffino, J. (2017). *Sector Terciario (Qué es, Actividades y Características)*. Recuperado de:
https://www.webyempresas.com/sector-terciario/#Sector_terciario
- Ramos, A. (2015). *Teoría de la empresa*. Recuperado de:
https://prezi.com/m2od_verflr/teoria-de-la-empresa/
- Ravelo, J. (2016). *Estrategia. Las mypes en el Perú*. Disponible en:
<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3952-15066-1-PB.pdf>.
- Rivera, D. (2015). *Importancia del control interno en los negocios*. Recuperado de:
<http://vinculando.org/empresas/importancia-control-internonegocios.html>
- Rubio, & Villanueva (2018). *El control interno y su contribución a la mejora de la gestión empresarial en la empresa de servicios, distrito de Trujillo, año 2018*. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4326/1/RE_CONT_ROSA.RUBIO_NELIDA.VILLANUEVA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF

Salvador, A. (2016). *COSO: gestión de riesgos*. Recuperado de:

<https://fraudeinterno.wordpress.com/2016/02/19/coso-gestion-de-riesgos/>

Sánchez, J. (2014). *Definiciones de empresa*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Sarrin, P. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo s.r.l - Casma, 2016*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8074/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SERVICIO_SARRIN_BERNARDO_PAMELA_FLORENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sunat. (2015). *Definición de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bienes%20o>

Sunat. (2017). *Características de la micro y pequeñas empresas*. Recuperado de:

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

Valdi, K. (2015). *El origen de las Mypes*. Disponible en:

<http://documents.mx/documents/el-origen-de-lasmypes.html>

Vivanco, J. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa jolris servicios múltiples*

e.i.r.l. – satipo 2016. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTR
OL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_VIVANCO_ORDONEZ_JACKELY
NE_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTR
OL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_VIVANCO_ORDONEZ_JACKELY
NE_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zegarra, C. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “maquinorte sac”-*

Chimbote, 2015. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15826/CONTR
OL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZEGARRA_SALD
ANA_CHARO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15826/CONTR
OL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZEGARRA_SALD
ANA_CHARO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2018.	¿Cuál es las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2018?	General: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018.	Específicos: 1. Describir la característica del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. 2. Describir las características del control interno de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote, 2018. 4. Realizar una propuesta de mejora para la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote 2018.	No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso.	No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de casó.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

Tipo de ficha	Título	
Datos bibliográficos		Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO
 Y SUBTÍTULO: _____
 _____ LUGAR DE
 EDICION: _____
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
 NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADÉMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?

Si () No ()

2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?

Si () No ()

3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?

Si () No ()

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?
- Si () No ()
5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?
- Si () No ()
6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?
- Si () No ()
7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?
- Si () No ()
8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?
- Si () No ()
9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?
- Si () No ()
10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?
- Si () No ()
11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?
- Si () No ()
12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

Si () No ()

14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si () No ()

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si ()

No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si ()

No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si ()

No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si ()

No ()

25. ¿Se han identificado activos expuesto a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si ()

No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

Si ()

No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si ()

No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si ()

No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si () No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si () No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si () No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si () No ()

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si () No ()

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.

7.2.4. Otros Anexos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	X	
2	¿La entidad, cuenta con un plan estratégico?		X
3	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		X
4	¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	X	
5	¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGO”			
1	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?	X	
2	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	X	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
UNION ASESORÍA MÓDULO ACERCA
DE LOS RIESGOS

3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?		X
4	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	X	
2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	X	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	X	
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?	X	
3	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?	X	
4	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad?	X	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	X	
2	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?		X
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?		X
4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?		X



DIRECCIÓN GENERAL DE
 UNIÓN ANÓNIMA MARCA ACEVO
 ASISTENTE SOCIAL