

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL
PERÚ: CASO EMPRESA “SEGEMIND S.A.C.”-CHIMBOTE,
2019.

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

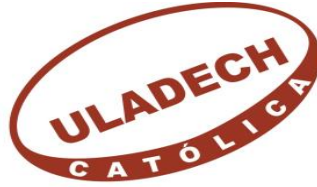
AUTORA

CULCOS PÉREZ, STHEFANY MELISA
ORCID: 0000-0002-6341-250X

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-0990-4140

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL
PERÚ: CASO EMPRESA “SEGEMIND S.A.C.”-CHIMBOTE,
2019.

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

AUTORA

CULCOS PÉREZ, STHEFANY MELISA
ORCID: 0000-0002-6341-250X

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-0990-4140

**CHIMBOTE – PERÚ
2021**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Culcos Pérez, Sthefany Melisa

ORCID: 0000-0002-6341-250X

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

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-0990-4140

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú.

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Dra. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-0990-4140

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios por ser el motor que rige en mi vida.

A mis padres, por todo el sacrificio, esfuerzo y dedicación que han realizado para otorgarme una educación digna.

Es muy importante agradecer al asesor de tesis Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, por su esfuerzo y dedicación, por guiarme en la realización de mi proyecto e informe de tesis.

DEDICATORIAS

Este trabajo realizado por varios meses, está dedicado a Dios, mis padres, mis hermanos, y mi mamita que me cuida desde el cielo por darme serenidad y esperanza para lograr esta meta en mi vida

Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar de mi inteligencia y capacidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “SEGEMIND S.A.C.” de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental–descriptivo-bibliográfico - documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas, un cuestionario de 20 preguntas cerradas pertinentes y los cuadros 01 y 02 de esta investigación; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** Según los autores revisados establecen que, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar los recursos y la información financiera y administrativa, por lo cual juega un papel muy importante en el manejo de cualquier empresa; sin embargo, no influye positivamente en la gestión de las empresas aplicando distintos componentes de control interno. **Respecto al objetivo específico 2:** Se determinó que la empresa “Segemind S.A.C” carece de implementación de un buen sistema de control interno; es por ello que, a veces tienen problemas con los temas administrativos. Finalmente, se concluye que tanto los resultados del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2, coinciden en que el control interno no está influenciando positivamente en la gestión administrativa de las empresas estudiadas, debido a que dichas empresas no tienen implementado formalmente sus sistemas de control interno.

Palabras clave: Control interno, gestión administrativa, Mypes, sector servicios.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: Describe the influence of internal control in the administrative management of micro and small companies in the services sector of Peru and the company "SEGEMIND S.A.C." de Chimbote, 2019. The research was of a non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case design; To collect the information, bibliographic records, a questionnaire of 20 pertinent closed questions and tables 01 and 02 of this research were used; finding the following results: **Regarding specific objective 1:** According to the reviewed authors, they establish that internal control comprises the organization plan and the set of methods and measures adopted within an entity to safeguard resources and financial and administrative information, for which plays a very important role in the management of any company; however, it does not positively influence the management of companies by applying different components of internal control. **Regarding specific objective 2:** It was determined that the company "Segemind S.A.C" lacks the implementation of a good internal control system; That is why they sometimes have problems with administrative issues. Finally, it is concluded that both the results of specific objective 1 and the results of specific objective 2 coincide in that internal control is not positively influencing the administrative management of the companies studied, because these companies have not formally implemented their systems internal control.

Keywords: Internal control, administrative management, Mypes, services sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	21
2.1.4 Locales.....	23
2.2 Bases teóricas.....	25
2.2.1 Teoría del control interno.....	25
2-2-2 Teoría de la gestión administrativa.....	31
2.2.3 Teoría de micro y pequeña empresa.....	33
2.2.4 Teoría del sector servicios.....	35
2.2.5 Descripción de la empresa del caso de estudio.....	35
2.3 Marco conceptual.....	37
2.3.1 Definiciones del control interno.....	37
2.3.2 Definiciones de la gestión administrativa.....	38
2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa.....	38
2.2.4 Definición del sector servicios.....	39

III. HIPÓTESIS.....	40
IV. METODOLOGÍA.....	41
4.1 Diseño de investigación.....	41
4.2 Población y muestra.....	41
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	42
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5 Plan de análisis.....	47
4.6 Matriz de consistencia.....	48
4.7 Principios éticos.....	48
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	49
5.1 Resultados.....	49
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	49
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	51
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	53
5.2 Análisis de resultados.....	55
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	55
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	55
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	56
VI. CONCLUSIONES.....	59
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	59
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	59
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	60
6.4 Respecto al objetivo general.....	60
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	62
7.1 Referencias bibliográficas.....	62
7.2 Anexos.....	68
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	68
7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	69
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01	49
CUADRO 02	51
CUADRO 03	53

I. INTRODUCCIÓN

Desde la antigüedad, se viene llevando a cabo el control a través de la organización, monitoreo y supervisión, de manera inherente, empezando por la subsistencia y la supervivencia en grupos humanos; así mismo, en la actualidad el control se lleva a cabo dentro de las organizaciones, instituciones o empresas, de manera interna para mejorar su eficiencia en sus actividades llevadas a cabo (**Amaro, 2013**).

Asimismo, se afirma que la importancia del control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, administración, entre otras, son regidas por el control interno. Por ello, el mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; también, su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, porque de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. Asimismo, se especifica que en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e informaciones de una entidad determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; también, ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, bajo criterios técnicos que permitan asegurar su integridad. Finalmente, contribuye a la detección y prevención de fraudes en

la administración; por lo tanto, el estudio de su compatibilidad producirá efectividad, eficiencia y economía de los recursos productivos utilizados (**Bartolo, 2014**).

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones (**Vergara, 2017**).

Para la gestión administrativa moderna, el comprender de forma adecuada la importancia de un Sistema de Control Interno (SCI) se constituye en un factor clave en el objetivo de utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos, disminuyendo las pérdidas por diversas causas como desvíos y despilfarros, fraudes, entre otros (**Lozano & Tenorio, 2015**).

También se dice que, la administración imparte la efectividad a los esfuerzos humanos, la cual ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Así, la empresa se mantiene bien frente a las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad (**Lozano & Tenorio, 2015**).

Es decir que, entidades con un desarrollo organizacional avanzado, poseerán mecanismos de retroalimentación que les permita verificar el grado de implementación de su control interno, así como el resto de sus sistemas funcionales o administrativos; por el contrario,

entidades con un desarrollo organizacional insuficiente, no dispondrán de mecanismos para verificar su avance (**Contraloría General de la República, 2016**).

En cuanto a la ciudad de Chimbote, en donde se ha llevado a cabo la investigación, con respecto a las MYPE sigue siendo igual que en otras ciudades; pero, sin embargo, la mayoría son informales, por lo tanto, se desconoce si este tipo de empresas tienen sistemas de control interno que les permita disponer de documentos, acciones y ajustes, para que las empresas puedan planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos financieros y administrativos de que disponen. Asimismo, se desconoce si el control interno influye o no en la administración de la empresa del caso de estudio. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019?**

Para dar respuesta a este problema de investigación, planteamos el siguiente objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

Para conseguir los resultados del objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

La investigación se justifica porque permitirá conocer y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

El estudio realizado es de mucha importancia porque el control interno es una herramienta que muy pocas veces es utilizado y aplicado en las MYPE, debido a su entorno familiar o poco formal; sin embargo, consideramos que es muy necesario aplicar el control interno en este tipo de empresas, por los múltiples beneficios que puede traer como: mejorar su competitividad, rentabilidad y organización; lo que, a su vez, les permitirá crecer y desarrollarse,

Finalmente, la presente investigación también se justifica; porque a través de su elaboración, presentación y aprobación podré obtener mi título profesional de contador

público. Lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con los estándares de calidad establecidos por la Nueva Ley Universitaria, la cual exige que todos los egresados de la universidad deben titularse desarrollando y sustentando un trabajo de investigación denominado tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales:

En la presente investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos del Perú; sobre aspectos relacionados con las variables, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Castañeda (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial realizado en Medellín – Colombia”. Cuyo objetivo general fue: determinar la efectividad del sistema de control interno en el cumplimiento de los objetivos organizacionales de las Mipymes. La metodología aplicada fue: la investigación fue de tipo analítico y descriptivo. Los resultados encontrados fueron: el control interno es un proceso que genera valor a la empresa, da certeza en cuanto al aseguramiento de los procesos y la calidad en ellos y contribuye al cumplimiento de los objetivos de crecimiento, sostenibilidad y generación de valor. En contraposición, un control interno inadecuado representa un riesgo para la empresa, frente a eventuales desviaciones en las operaciones y en la generación de información, lo que conduce a tomar decisiones inadecuadas en cuanto a la gestión de la empresa, con posibles pérdidas financieras que afecten su continuidad.

Ramírez (2014) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la República Dominicana, Caso Grupo HF, S.R.L”, realizado en la República Dominicana. Cuyo objetivo general fue: Conocer los controles internos en el área de efectivo en una empresa comercial, con la finalidad de proteger el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras. Su metodología no fue especificada. Llegó a los siguientes resultados: El control interno en el área de efectivo comprende la obtención oportuna y confiable de la información financiera, que a su vez analiza, anticipa y proporciona los procedimientos y las medidas para monitorear las principales actividades comerciales de la empresa, revisando la detección de errores y reduciendo la oportunidad de que ocurran fraudes dentro de la entidad.

2.1.2 Nacionales:

En la presente investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre las variables, unidades de análisis y sector económico –productivo de nuestra investigación.

Pari (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Calana - Tacna, año 2017”, realizado en la ciudad de Tacna. La investigación desarrollada fue de enfoque cualitativo de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para la recopilación de la información se utilizó la

técnica de revisión bibliográfica y la técnica de la encuesta, mediante los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas aplicado a la gerente de administración y finanzas de la municipalidad del caso. Se obtuvo los siguientes resultados: respecto a la revisión de literatura los autores nacionales, regionales y locales han descrito la influencia del control interno en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú; estableciendo que, el control interno influye positivamente en la administración; Asimismo, en las bases teóricas se establecen que, el control interno es un proceso integral y una herramienta de apoyo, su aplicación y funcionamiento efectivo permite una gestión óptima y una influencia favorable con resultados satisfactorios. Respecto a los resultados del caso, la Municipalidad Distrital de Calana no cuenta con un adecuado control interno; en consecuencia, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión, debido a que los cinco componentes del control interno no son aplicados correctamente. Finalmente, se concluye que el control interno influye en la gestión administrativa municipal, si se efectúa de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos en las bases teóricas del Informe Coso; de lo contrario, no contribuye positivamente en la gestión.

Arias (2017) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. - San Isidro – Lima, 2016”. Cuyo objetivo general fue: determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C.- San Isidro – Lima, 2016. El diseño de la investigación

fue: no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; utilizando la técnica de la entrevista y como instrumento un cuestionario de 25 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados: el mal funcionamiento de los componentes del control interno, no permite que se cuente con un mecanismo para identificar los riesgos, por ende, no se está llevando a cabo acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales y no se produce información oportuna, precisa, completa y verificable.

Ramos (2015) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C., 2015”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas Comerciales del Perú y de la empresa Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C. El Porvenir-Trujillo, 2015. Su metodología fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Afirma que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en las empresas, de modo que se logra alcanzar los objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en forma oportuna, al contar con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones en la vida empresarial.

Reyna (2013) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S. A. C. del distrito de Trujillo periodo 2011”. Realizado

en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Establecer si el sistema de control interno influye en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S.A.C. Llegando a la siguiente conclusión: Que la implementación de un sistema de control interno en la gestión de la empresa, permitirá demostrar los puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable.

Prado (2012) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión: Caso empresas de transporte urbano”. Realizado en la ciudad de Trujillo. Cuyo objetivo general fue: Identificar una herramienta de control interno que permita el mejoramiento de la gestión en las empresas de transporte urbano. Llegando al siguiente resultado: En cualquier tipo de organización o empresa, es recomendable la evaluación periódica y continua del control interno; ya que, facilitará la efectividad de la gestión de las empresas; por lo cual, mediante la evaluación de un sistema de control, facilitará el mejoramiento de la gestión; es decir, contribuirá al logro de las metas y objetivos de dichas empresas.

2.1.3 Regionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la provincia del Santa; sobre nuestra variable de estudio y unidad de análisis y sector económico – productivo de nuestra investigación.

Asencios (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno y gestión financiera en las mype de servicios turísticos rubro transportes de la ciudad de Huaraz, 2016”. Cuyo objetivo general fue: determinar el control interno y la gestión financiera en las Mype de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz en el 2016. El diseño de la investigación fue: descriptivo simple – no experimental – transversal, y se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el control interno permite obtener información financiera, veraz y oportuna, protegiendo los recursos empresariales y promueve la eficacia de las operaciones, dándole capacidad a la gerencia para realizar un manejo óptimo de los recursos financieros en la toma de decisiones mediante procedimientos técnicos y normas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Ortega (2017) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la empresa comercial servicios y ferretería alborada EIRL,2016”. Cuyo objetivo general fue: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada EIRL, 2016. Su metodología fue bibliográfica-documental-descriptiva. Llegó a los siguientes resultados: La mayoría de los autores revisados señalan que el control interno es una herramienta de control que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas, haciendo que la gerencia pueda tomar las decisiones acertadas para el cumplimiento de sus objetivos y metas. Respecto a la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa comercial

Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016: La empresa Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; sin embargo, se trató de identificar los componentes del control interno establecidos; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa.

2.1.4 Locales:

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de la provincia del Santa sobre nuestra variable de estudio, unidad de análisis y sector económico –productivo de nuestra investigación.

Alva (2018) en su trabajo de investigación “La influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa "Grupo Energético del Perú S.A.C." - Chimbote, 2017”. El alcance de la investigación fue descriptivo y de enfoque cualitativo, el método de la investigación fue revisión bibliográfica y documental, el escenario del estudio, tuvo un alcance a nivel nacional. Para obtener los resultados se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental. De los resultados y su análisis se determinaron las siguientes conclusiones: En las bases teóricas mencionadas se establece que sí existe influencia entre el control interno y la gestión administrativa. En el caso de la empresa en estudio, se determinó que tiene un inadecuado control interno originando influencia negativa en la gestión administrativa de la empresa. Se puede inferir que la influencia del control interno en la gestión administrativa tanto de las empresas como de la empresa en estudio es positiva, mientras el control interno sea el adecuado. Por último, se demuestra que la

implementación de una propuesta de mejora en el control interno mejoró la gestión administrativa de la empresa, lo cual se evidencia en el cuadro n° 06 Influencia del control interno en la gestión administrativa.

Sánchez (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa SERVICIOS GENERALES R & J EIRL de la ciudad de Chimbote, 2014”. Cuyo objetivo específico fue: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Servicios Generales R & J E.I.R.L. de Chimbote, 2014. El diseño de la investigación fue: no experimental – descriptivo - bibliográfico – documental y de caso, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica-documental, la entrevista y el análisis comparativo; y como instrumento fichas bibliográficas y un cuestionario. Llegó a la siguiente conclusión: un mal funcionamiento del componente de información y comunicación, es alarmante, dado que este componente es sin duda alguna, el resultado de las actividades operativas, financieras y de control provenientes del interior o exterior de la entidad, pues la información pertinente debe ser identificada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

Valerio (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú: Caso Empresa Seguridad Contra Incendios SECOIN Perú SAC de Chimbote, 2016”. Cuyo

objetivo general fue: describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Seguridad Contra Incendios Secoin SAC de Chimbote, 2016. El diseño de la investigación fue: no experimental – bibliográfica – documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: el control interno es un proceso integral y una herramienta de apoyo, su aplicación y funcionamiento efectivo permite una gestión óptima y una influencia favorable; por lo tanto, un inadecuado control interno ocasionaría deficiencias en algunos de sus componentes, lo cual afecta a la gestión el cual conlleva a que no se cumpla los objetivos y metas trazadas de la empresa.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno:

De acuerdo al informe COSO III, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización **(Martinez,2012)**.

Munguía (2015) afirma que, el control interno tiene como concepto: “Incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos” **(p.9)**.

Así mismo, dice el autor citado que el control interno si influye en la administración, porque tiene relación con las empresas, pues se encarga de ver que los recursos de dicha entidad sean productivos, tanto en la planificación, organización, dirección de llevar a cabo las metas y objetivos.

También, “es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento” (Coso, 2013).

2.2.1.1 Generalidades del control interno

Según Navarro & Ramos (2016, citado por Serrano, Signoin, Vega & Herrera, 2017) manifiestan que, como control interno se conoce al contexto en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos.

Según Gutiérrez & católico (2015, citado por Serrano, Signoin, Vega & Herrera, 2017), el término control en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”; es decir, consiste en contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan

cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

2.2.1.2 Importancia del control interno

El control interno es muy importante dentro de las empresas por ser responsable del lucro de los objetivos de la entidad estableciendo procedimientos y políticas específicas en la estructura administrativa con relación al registro, procesamiento e información de datos financieros; es además el punto de partida para establecer el control contable; por ello tiene que ver con el plan de organización y registros, dirigidos a los bienes de las empresas **(Ramón, 2014)**.

2.2.1.3 Tipos del control interno - Ramón (2014)

2.2.1.3.1 El control interno administrativo: Incluyen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que facilitan la planeación. Algunos ejemplos son los procedimientos para los presupuestos pro departamentos, los reportes de desempeño y los procedimientos para el otorgamiento de crédito a los clientes.

2.2.1.3.2 El control interno contable: Incluyen el plan de la organización y procedimientos para autorizar las transacciones, salvaguardar los activos y asegurar la precisión de los registros financieros. Los buenos controles contables ayudan a maximizar la eficiencia ayudan a minimizar el desperdicio, los errores y el fraude.

2.2.1.4 Objetivos del control interno

Ramón (2014) afirma que, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean perfectos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente, podemos mencionar 5 objetivos del control interno:

- _ Asegurar el cumplimiento de las políticas, planes y objetivos.
- _ Coordinar las funciones y procedimientos para promover la eficiencia.
- _ Garantizar las informaciones, las cuales son muy importantes.
- _ Salvaguardar los objetivos previniendo errores y fraudes.
- _ Promover efectividad y eficiencia en las operaciones.

2.2.1.5 Componentes de control interno: Establece lo siguiente:

2.2.1.5.1 Ambiente de control:

El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa; es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre es lo que hará que se cumplan **(Contraloría General de la República, 2014)**.

Finalmente, **Fonseca (2011)** menciona que, otros de los principios que integran este componente, son: junta de directores, filosofía y estilo operativo de la dirección, estructura de la organización, competencias del reporte de la información financiera, autoridad y responsabilidad, y recursos humanos.

2.2.1.5.2 Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior. Por lo tanto, en toda entidad; es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento (**Contraloría General de la República, 2014**).

2.2.1.5.3 Actividades de control

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan, a llevarse a cabo, las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa, estableciendo y ajustando políticas y procedimientos para conseguir una seguridad razonable. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones,

conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones (**Contraloría General de la República, 2014**).

2.2.1.5.4 Información y comunicación

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Se debe tener una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa. Debe existir una comunicación previa a través de todas las áreas. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son importantes. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes; ya que llegar a las mayores autoridades (accionistas), nos es imposible. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene (**Contraloría General de la República, 2014**).

2.2.1.5.5 Supervisión y monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión; es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos (**Contraloría General de la República, 2014**).

Para ello, los principios que conforman el componente de supervisión o monitoreo son los siguientes:

_ Evacuación continua y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

_ Comunicación de deficiencias de control interno de forma oportuna a todas las partes responsables de aplicar medidas correctivas.

2.2.2 Teoría de la gestión administrativa:

2.2.2.1 Definición de gestión

Mezzadri (2016) señala que gestión es: “La acción y efecto de gestionar o de administrar; lo que significa hacer diligencias conducentes al logro de un negocio. En otro juicio, gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

2.2.2.2 Antecedentes de la gestión administrativa

La gestión administrativa surgió como necesidad en los primeros tiempos desde la existencia del hombre cuando los seres humanos tuvieron que juntarse para realizar actividades de sobrevivencia, tomar decisiones, administrar los recursos, etc.; por lo tanto, la gestión administrativa tuvo su origen en la antigüedad ya que se buscó la manera de delimitar tareas, tener un líder, tomar decisiones, planear y llevar a cabo acciones encaminadas a lograr algún objetivo tanto social como individual (**Echeverría, 2019**). La administración se viene a dar mucho tiempo después, aunque siempre a lo largo de la evolución historia del hombre; desde las culturas primitivas hasta nuestros días observamos que día a día existe la necesidad de planificar, organizar, dirigir y controlar , pero que han sido enfocadas de maneras distintas a lo largo del tiempo; ya que cada

compañía fue aplicándolas según las necesidades y contextos que se presentaban en esos momentos, razón por la que han ido evolucionando las formas de administrar, y en la actualidad las herramientas de desarrollo, innovación, gestión, creatividad, competencias, procesos y estrategias han sido implementadas para mejorar la administración y optimizar los tiempos y recursos; y obtener el mejor beneficio de ellos; y así, alcanzar los objetivos que se propone alcanzar toda empresa. Sin embargo, hace 80 años las organizaciones eran pocas y pequeñas: predominaban los pequeños talleres, los artesanos independientes, las pequeñas escuelas, los profesionales independientes “médicos y abogados, que trabajaban por cuenta propia (Villarreal, 2013).

2.2.2.3 Objetivos de la gestión administrativa

Según **Estupiñán (2015)**, los objetivos de la gestión administrativa son los siguientes:

- _ Optimizar los procesos de gestión; logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.

- _ Efectuar una racionalización idónea del potencial humano, recursos económicos y físicos, en base a una adecuada organización y desarrollo de los sistemas administrativos.

- _ Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que facilite la toma de decisiones.

- _ Desarrollar una cultura organizacional que contribuya al desarrollo de una gestión administrativa eficaz y eficiente.

_ Lograr la importancia de la gestión administrativa de una empresa.

2.2.2.4 Importancia de la gestión administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna (**Ascencio, Díaz, Granada, Serrano de León & Molina, 2013**).

2.2.3 Teoría de micro y pequeña empresa:

En vista del rápido crecimiento del número de MYPE y de trabajadores independientes en el Perú, se promulgó en el año 2003 la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, cuyas funciones principales eran la competitividad y las exportaciones, los organismos institucionales de las MYPE y las tributaciones correspondientes.

Asimismo, las MYPE se las puede definir, como, MYPE de acumulación y subsistencia.

2.2.3.1 Nuevos emprendimientos

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad.

2.2.3.2 Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.3.3 Tipos de micro emprendimientos

Según **Silupú (2013)**, normalmente las microempresas son de propiedad y administración de los propios empresarios, que a su vez trabajan ellos mismos o sus familiares. Por ello, muchas veces las MYPE son creadas para subsistir y no para obtener ganancias.

Dentro de este tipo de negocios encontramos:

- **De supervivencia:** Son aquellas creadas con la finalidad de generar ingresos para subsistencia, muchas veces se dan por la escasez de empleo.

- **Expansión:** Son micro pequeñas empresas familiares que se expanden creándose en diferentes puntos.

2.2.3.4 Transformación: Se da cuando el negocio que fue multiplicado en diferentes puntos, ya sea en la localidad u otra ciudad, cambia de razón social, como por ejemplo de E.I.R.L. a S.A.C. previo acuerdo.

2.2.4 Teoría del sector servicios:

2.2.4.1 Empresas del sector terciario o de servicios

Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc. (Amado, Navarro & Fernández,2014).

En conclusión, se dice que las empresas son entidades conformadas básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas; por lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer nuevas necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio.

2.2.5 Descripción de la empresa del caso de estudio:

La empresa “Segemind S.A.C” es una microempresa privada que fue creada como persona natural con negocio por el Sr. Isidro Cerin Huacacolqui, con la finalidad de poder iniciar un negocio en donde pueda ser el conductor y responsable de su manejo, permitiéndole tener más libertad de tiempo, mejorar su vida económica y generar empleo con nuevas oportunidades laborales.

La empresa “Segemind S.A.C-”, inicio su actividad económica en el año 2008 en la Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 2446 de la ciudad de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash. En los primeros años los servicios iban dirigidos solo a

sectores pesqueros, conforme transcurrió el tiempo se abrieron oportunidades en los diversos mercados como: Agroindustrial, minero y siderúrgico.

En el 2009 se comenzó las operaciones con principales equipos de maquinado: Torno, cepillo y taladro; luego, en los años siguientes se adquirieron los equipos de habilitado tales como: Guillotinas, plegadoras, mandrinadoras, roladoras y un torno de 1,2 x 9m de longitud.

En la actualidad, cuentan con una infraestructura altamente equipada con máquinas y herramientas de alta calidad, así como también un puente grúa, grúa telescópica y camiones grúas.

2.2.5.1 Misión

Superar las expectativas y contribuir en el éxito de nuestros clientes en los diferentes sectores productivos, desarrollando proyectos integrales de ingeniería con estándares de calidad generando así rentabilidad y confianza en ellos.

2.2.5.2 Visión

Ser una empresa que trascienda por ser el número uno dentro de la preferencia del cliente, por su buen trato hacia el prójimo, sus valores, su responsabilidad social y su rentabilidad.

2.2.5.3 Nombre comercial

El nombre comercial es: “Segemind S.A.C” – Chimbote, con RUC 20445749002.

2.2.5.4 Domicilio fiscal

El domicilio fiscal actualmente está ubicado en Av. Víctor Raúl Haya de la Torre N° 2446
- Chimbote.

2.2.5.5 Régimen tributario

La empresa “Segemind S.A.C.” se encuentra acogida al Régimen Mype Tributario, por lo que mensualmente paga impuesto general a las ventas (IGV) como el impuesto a la renta.

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

El control interno se encarga de llevar a cabo de manera planificada y estructurada, la organización, ejecución y supervisión de actividades de una organización, que busca alcanzar sus metas y/o objetivos para crecer y desarrollarse en el medio de manera eficiente y eficaz (**Estupiñán, 2015**).

Finalmente, el control interno se define como cualquier acción tomada por la gerencia para aumentar la probabilidad de que los objetivos establecidos y las metas se han de cumplir. Ésta lo establece el control interno a través de la planeación, organización, dirección y ejecución de tareas y acciones que dan seguridad razonable de que los objetivos y metas serán logrados (**Villanes, 2017**).

2.3.2 Definiciones de la gestión administrativa:

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. En la cual es todo un proceso que incluye (en términos generales) como la planificación, organización, dirección y control para un adecuado uso de los recursos de la organización (**Villanes, 2017**).

La gestión administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos (**Gallardo,2014**).

En conclusión, se especifica que la administración si influye dentro de las empresas porque es un proceso que adquiere lograr eficientemente los objetivos de las organizaciones, a través de la coordinación de todos los recursos y la colaboración del factor humano en la cual promueve y orienta el desarrollo en los organismos grandes de la administración.

2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa:

Las micro y pequeñas empresas están constituidas generalmente por una persona natural, quien a través de un reducido capital busca general su autoempleo y/o empleo; con el

único fin de subsistir, ya que muchos de ellos han perdido su empleo (son desempleados) o no tienen oportunidad laboral que les permita salir adelante **(Tello, 2014)**.

Así mismo, las micro y pequeñas empresas, desarrollan actividades específicas o determinadas, como ofrecer servicios (como un terciario), comercialización del algún producto (sector secundario) y la extracción de recursos naturales (del sector primario); con el único fin de generarse efectivo que permita al microempresario crecer y mantenerse en el mercado **(Boletín Informativo Laboral, 2019)**.

2.3.4 Definición del sector servicios:

Por otro lado, **Caballero (2019)**, define como el sector que no produce bienes materiales, sino que provee a la población de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Constituido por todas las actividades económicas comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales (educación, sanidad), turismo, etc.

III. HIPÓTESIS

No se planteó hipótesis debido a que la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo-bibliográfico, documental y de caso.

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación fue: No experimental-descriptivo bibliográfico-documental y de caso. Fue no experimental debido a que la información se tomó tal y como estuvo en la realidad; es decir, no se manipulo la información. Fue descriptivo porque la investigación fundamentalmente se centró en describir los aspectos más importantes de las variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de estudio. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisó algunos documentos pertinentes. Finalmente, fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se estudió una sola empresa.

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

La población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue una micro y pequeña empresa del sector servicios del distrito de Nuevo Chimbote, la misma que fue escogida de manera dirigida (intencionada).

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores:

4.3.1 Matriz de operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 1

DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS ANTECEDENTES PERTINENTES DE CONTROL INTERNO									
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE CONTROL INTERNO	ANTECEDENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
CONTROL INTERNO	El control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos (Munguía, 2015).	NACIONALES	Pari (2018)	1	1	1	1	1	0
			Reyna (2013)	1	1	1	1	1	1
			Prado (2012)	1	0	1	1	1	1
			Ramos (2015)	1	1	1	1	1	1
			Arias(2017)	1	1	1	1	1	1
		REGIONALES	Ortega (2017)	1	1	1	1	1	1
			Asencio(2017)	1	1	1	1	1	1
		LOCALES	Alva (2018)	1	1	1	1	1	1
			Sánchez(2018)	0	1	1	1	1	0
			Valerio (2018)	0	1	1	1	1	0

Fuente: Elaboración propia en base a las matrices proporcionadas por Vásquez Pacheco (2019).

Leyenda de los criterios:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C₁: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: La variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C₂: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C₃: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C₄: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C₂. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C₅.

C₅: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C₂) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C₄).

C₆: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además; 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio.

4.3.2 Matriz de operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO E INDICADORES	RESULTADOS	
				SI	NO
CONTROL INTERNO	El control interno incluye los procesos de planeación, organización, políticas, métodos y procedimientos que en forma coordinada adopta la dependencia o entidad con el propósito de promover la eficiencia operacional y lograr los objetivos (Munguía, 2015)	Ambiente de control	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		
			¿La alta dirección o dirección ha definido la misión y visión de la empresa?		
			¿La empresa tiene reglamentos, directivas y manuales donde se establecen las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa?		
			¿El personal tiene la capacidad y la preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado?		
		Evaluación de los riesgos	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externos e internos?		
			¿En el desarrollo de sus funciones identifica riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos?		
			¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?		
			¿Se han establecido las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?		
		Actividades de control	¿Los responsables de cada unidad diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?		
			¿Tiene la empresa controles establecidos para el logro de sus objetivos?		

			¿Se mantiene un control de la entrada y la salida de los activos?		
			¿Los comprobantes emitidos y recibidos son registrados por el área contable en forma oportuna?		
		Información y comunicación	¿Se comunica a la gerencia los logros y limitaciones en la gestión de la empresa cuando se evalúan los resultados alcanzados?		
			¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?		
			¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados?		
			¿La gerencia tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada?		
		Supervisión o monitoreo	¿En su empresa el sistema de control establece un cronograma de supervisiones y auditoria?		
			¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados?		
			¿Se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?		
			¿La administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas?		

Fuente: Elaboración propia con apoyo del DTI **Vásquez Pacheco (2019).**

4.3.3 Matriz de operacionalización de la obtención de los resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del financiamiento de las Mypes del sector comercio estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.	Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del financiamiento de la empresa del caso de estudio.	Los resultados pueden ser Sí coinciden o no coinciden.
Evaluación de riesgos	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Actividades de control	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Información y comunicación	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Supervisión o monitoreo	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.

Fuente: Elaboración propia con apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2019).

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

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 regajo 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 los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

4.5 Plan de análisis:

En la presente investigación se utilizó el presente plan de análisis:

_ Para cumplir con el objetivo específico 1 se revisó la bibliografía pertinente y necesaria; fundamentalmente se procuró encontrar los antecedentes pertinentes a las variables de estudio y unidades de análisis de nuestro trabajo de investigación. Luego, dicha información se sistematizó adecuadamente en el cuadro 01, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y las conclusiones pertinentes.

_ Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaboró y se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes al estudio del caso. Luego, dicha información se sistematizó adecuadamente en el cuadro 02, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y las conclusiones pertinentes.

_ Para conseguir el objetivo específico 3 se realizó un análisis comparativo de los resultados del objetivo específico 1 y objetivo específico 2. Luego, dicha información se sistematizó adecuadamente en el cuadro 03, para posteriormente hacer los análisis correspondientes y extraer las conclusiones pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia:

Ver anexo 01.

4.7 Principios éticos:

No aplicó por ser un trabajo bibliográfico - documental y de caso. Además, no se manipuló nada debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad, no se manipulo; tampoco, nada se cambió.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Pari &Valerio (2018)	Establece que, el nivel del control interno afecta la gestión administrativa; ya que según el informe Coso, un buen sistema de control interno y adecuadamente implementado contribuirá al logro de los objetivos institucionales de las Mypes estudiadas.
Ortega (2017)	Afirma que, el control interno incide en la gestión administrativa, contribuye con el inicio del proceso de implementación del sistema de control interno, situación que permite contar con instrumentos internos debidamente elaborados y actualizados, y adicionalmente el cumplimiento de funciones y actividades que se desarrollan permitiendo un adecuado control y salvaguarda del activo y patrimonio de la entidad frente a situaciones de posibles fraudes.
Alva &Asencio (2018)	Argumenta que, que el sistema de control interno es considerado como una gran herramienta de gestión programada para modernizar las empresas y llevarlas al perfeccionamiento mediante la evaluación, el cambio permanente y continuo; basándose en la teoría del informe COSO.
Ramos (2015)	Establece que, el control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en las empresas, de modo que se logre alcanzar los objetivos y metas programados; pero, carece de su implementación formal.

Reyna (2013) Sostiene que, el mal funcionamiento de los componentes del control interno, no permite que se cuente con un mecanismo para identificar los riesgos, por lo tanto, no se está llevando a cabo acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan las metas institucionales y no se produce información oportuna, precisa, completa y verificable.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2019)**.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las influencias del control interno en la gestión administración de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

N°	ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1.	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		X
2.	¿La alta dirección o dirección ha definido la misión y visión de la empresa?	X	
3.	¿La empresa tiene reglamentos, directivas y manuales donde se establecen las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa?	X	
4.	¿El personal tiene la capacidad y la preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado?		X
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
5.	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externos e internos?		X
6.	¿En el desarrollo de sus funciones identifica riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos?	X	
7.	¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?		X
8.	¿Se han establecido las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL			
9.	¿Los responsables de cada unidad diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?	X	
10.	¿Tiene la empresa controles establecidos para el logro de sus objetivos?	X	
11.	¿Se mantiene un control de la entrada y la salida de los activos?	X	

12. ¿Los comprobantes emitidos y recibidos son registrados por el área contable en forma oportuna? X

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

13. ¿Se comunica a la gerencia los logros y limitaciones en la gestión de la empresa cuando se evalúan los resultados alcanzados? X
14. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación? X
15. ¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados? X
16. ¿La gerencia tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada? X

SUPERVISIÓN O MONITOREO

17. ¿En su empresa el sistema de control establece un cronograma de supervisiones y auditoria? X
18. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados? X
19. ¿Se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones? X
20. ¿La administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas? X

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente de la empresa del caso, en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las influencias del control interno en la gestión administración de la Mypes del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” Chimbote,2019.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Los trabajadores deben conocer los sistemas de control interno y ser capacitados para que así la empresa este en un buen funcionamiento en cuanto a la gestión administrativa (Reyna, 2013) .	La empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado y tampoco se capacita continuamente al personal.	Sí coinciden
Evaluación de riesgos	El control interno permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia en la empresa, con lo cual se logra alcanzar los objetivos y metas programados. Esto permite minimizar riesgos y errores en forma oportuna. (Ramos, 2015) .	Lo que se busca en la empresa es conseguir resultados eficientes, de modo que se puedan disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión.	Sí coinciden
Actividades de control	Establece que el control interno permite contar con una gestión administrativa eficiente, eficaz y actualizada para la toma de decisiones de calidad y oportuna para ello se deberá de desarrollar análisis, objetivo sistemático y profesional independiente y selectivo de las	En la empresa falta comprometer a los jefes de área para que realicen con responsabilidad sus funciones establecidas.	No coinciden

operaciones que serán mostradas y resumidas en los Estados Financieros desde el punto de vista crítico y constructivo **(Pari, 2018)**.

Información y comunicación

Afirma que el sistema de control interno, es una gran herramienta de gestión, programada para modernizar las empresas y llevarlas al perfeccionamiento mediante la evaluación, el cambio permanente y continuo, para cumplir sus objetivos **(Alva, 2018)**.

La empresa proporciona la información necesaria al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.

Sí coinciden

Supervisión y monitoreo

Determina que el control interno ha obtenido datos como producto de la recopilación lo cual ha permitido establecer que el nivel de monitoreo en las actividades de control alcanza el desarrollo económico y humano señalando que no tienen establecidos sus metas y objetivos **(Ortega, 2017)**.

La empresa se toma muy en serio la supervisión y periódicamente realiza el monitoreo de las funciones de los trabajadores.

No coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de esta investigación y la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2019)**.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Pari & Valerio (2018), Reyna (2013), Ramos (2015) & Ortega (2017) establecen que, las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú estudiadas por los antecedentes, no tienen implementado un adecuado sistema de control interno; por ello, no queda claro la incidencia del control interno en la administración de las mismas. Estos resultados no coinciden con lo establecido por los autores de las bases teóricas; quienes afirman que el sistema de control interno, es una herramienta de gestión que promueve la eficiencia del personal de la empresa y la identificación de errores administrativos, contables y financieros a través de la organización, supervisión y monitoreo. Por ello, se sugiere que el titular de la entidad y los funcionarios competentes tomen las medidas necesarias en implantar e implementar los instrumentos de gestión, para un adecuado control interno.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio, se pudo evidenciar que carece de implementación de un buen sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión debido a la falta de su implementación que permite la evaluación a través de políticas y normas que estén acordes o que vayan de la mano con sus componentes, los cuales son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo ya que a través de ello se permite desarrollar una gestión eficaz y eficiente para que exista una buena toma de decisiones, lo que establece **Fonseca (2011)** quien menciona que unos de los principios que integra éste

componente es que debe existir un proceso adecuado para desarrollar y retener al personal competente para realizar las funciones de acuerdo a lo planeado y ver el desempeño alcanzado.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes del control interno establecidos por el **Informe COSO (2013)**, que son los elementos de comparación y que representan el 100%, 3 (60%) sí coinciden y 2 (40%) no coinciden.

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente al primer elemento de comparación: ambiente de control, **si coinciden**, porque la empresa del caso de estudio no cuenta con un sistema de control de manera formal; sin embargo, **Reyna (2013)** en su trabajo de investigación establece que el personal debe conocer los sistemas de control interno y ser capacitados para que así la empresa este en un buen funcionamiento en cuanto a la gestión administrativa y ayude a establecer procesos de selección del personal para cada puesto de trabajo en la empresa.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la evaluación de riesgos, **si coinciden**, debido a que según los autores nacionales y del caso en estudio, señalan que el control interno en una empresa, permite evaluar el grado de eficiencia y eficacia

en la empresa con lo cual se logra alcanzar los objetivos y metas programados. Esto permite identificar y minimizar riesgos y errores en forma oportuna dentro de esta para que así tomen las acciones necesarias que ayuden a mitigar el efecto que pueda producirse en el desarrollo de la organización, tal como lo establece **(Ramos, 2015)**.

Respecto a las actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referentes a la actividad de control, **no coinciden**, porque **Pari (2018)** afirma que el control interno es una herramienta de gestión adecuada; sin embargo, en el caso de estudio, las funciones se utilizan deficientemente en cuanto a las actividades que realizan. Dándose a conocer que el control interno no se efectúa adecuadamente y es casi inexistente; asimismo, en la empresa no hay compromiso de funciones por parte de los jefes de área no se desarrolla las actividades de control con el debido cuidado y atención poniendo en riesgo las metas de la empresa.

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de la empresa de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la información y comunicación, **sí coinciden**, porque según **Alva (2018)** en su trabajo de investigación afirma que, el control interno en una empresa brinda confiabilidad en la información financiera; ajustándose en base a la necesidad de cada organización, se afirma que el sistema de control interno, es una gran herramienta de gestión, programada para modernizar las empresas y llevarlas al perfeccionamiento mediante la evaluación, el

cambio permanente y continuo, para cumplir las etapas de planeación, proyectar su misión, visión, objetivos, etc. Así mismo, la empresa brinda de manera clara y precisa a sus colaboradores información, para poder cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), respecto a la supervisión y monitoreo, **no coinciden**, porque según **Ortega (2017)**, en su trabajo de investigación y específicamente en la empresa de su caso de estudio afirma que, la empresa carece de un sistema de control para supervisar oportunamente si los procesos en los que intervienen se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos, trayendo como consecuencia un retraso en el cumplimiento de los objetivos empresariales lo cual ha permitido establecer que el nivel de monitoreo en las actividades de control no alcanza el desarrollo económico y humano.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los antecedentes pertinentes nacionales, regionales y locales revisados, no se han encontrado investigaciones que hayan demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, puesto que la mayoría de los autores establecen que el control interno para las micro y pequeñas empresas del Perú, es una herramienta (como planes, métodos y procedimiento), que tiene por finalidad de salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que puedan salvaguardarse, mejorando su gestión empresarial, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos para el logro de objetivos, involucrando a todos sus miembros; sin embargo, el control interno se realiza de manera empírica conllevando a grandes riesgos que dificultan alcanzar los objetivos y metas trazados.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según los resultados de la entrevista realizada al gerente general de la empresa “Segemind SAC”, de las 20 preguntas realizadas se evidenció que la empresa no cuenta con una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, presenta una serie de deficiencia por lo que algunos de sus componentes son ejecutados correctamente y otros presentan fallas; haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión y monitoreo, , poniendo en riesgo los objetivos y metas establecidos.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

De la revisión de la literatura (antecedentes) pertinentes y de los resultados hallados en la empresa del caso de estudio, de los 5 elementos de comparación que representan el 100%, 3 (60%), si coinciden y 2 (40%), no coinciden; de esto se puede inferir que, tanto a nivel nacional como en Chimbote, el control interno en las micro y pequeñas empresas es muy débil o inexistente, demostrando que no se está aplicando adecuadamente los componentes del sistema de control interno; en consecuencia, no se cuenta con la información necesaria para el cumplimiento de metas y objetivos. Por lo tanto, poseer un control interno adecuado ayuda a evitar que en las organizaciones se realicen gastos innecesarios situación que pone en riesgo las actividades de las empresas.

6.4 Respecto al objetivo general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, la mayoría de autores revisados se limitaron a describir por separado las variables del control interno y la gestión, no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas, porque, tanto los autores nacionales como la empresa del caso, no tienen implementado el control interno. Así mismo, todas las Mypes deberían implementar su sistema de control interno sin importar el tamaño de éstas, y entender el importante rol que juega este sistema dentro de una empresa.

Por lo tanto, se recomienda a la empresa del caso de estudio, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en el ambiente de control, evaluación de riesgos, e

información y comunicación, para que la atención al cliente sea eficiente y eficaz; asimismo, se pueda consolidar en el medio, cuente con una cartera de clientes fijos, permitiéndole aumentar sus ventas, obtener ganancias y/o utilidades

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

- Alva (2018). *El control Interno en la gestión administrativa de la empresa Grupo Energético del Perú SAC*. Chimbote Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6332>
- Amado, Navarro & Fernandez (2014). *El sector servicios: revisión de los aportes para su teorización y estudio Tecsisistecatl*. V.6, N.16. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/tecsistecatl/n16/sector-servicios.html>
- Amaro, A. (2013). “*La importancia del control interno en la empresa*”. México. Recuperado de: <http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Arias, C. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. - San Isidro 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Lima, Perú.
- Ascencio, J., Díaz, J., Granado, J., Serrano de León, I. & Molina, R. (2013). *El Control Interno*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/jhoanadiaz29/el-control-interno>
- Asencios, A. (2017). *Control interno y gestión financiera en las mype de servicios Turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huaraz, Perú.

- Bartolo, J. (2014). *El Control Interno de los recursos financieros y su incidencia en la ejecución de obras públicas en la Municipalidad Distrital de San Miguel año 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/619>
- Boletín Informativo Laboral (2019). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf
- Caballero, T. (2019). *Micro y Pequeña y mediana empresa*. Lima, Perú. Ecoe Ediciones.
- Castañeda, L. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*. Recuperado de: <http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139>
- Contraloría General de la República (2016). *Auditoría de Desempeño*. RC N°122-2016-CG. Lima.
- Contraloría General de la República (2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Coso (2013). *Control Interno – Marco Integrado*. Resumen Ejecutivo.
- Echeverría, S. (2019). *Análisis de la gestión del área de Servicios Administrativos en EP Petroecuador Zona Noroccidente*. (Tesis para optar en grado de Magister en Administración de Empresas, Mención Planeación) – Pontificia de la Universidad Católica del Ecuador. Ecuador, Esmeraldas. Recuperado de:

[https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1977/1/ECHEVERRI
A%20CHAVEZ%20SABRINA%20.pdf](https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1977/1/ECHEVERRI%20A%20CHAVEZ%20SABRINA%20.pdf)

Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (Tercera ed.). Colombia: Ecoe Ediciones Ltda. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&pg=PT15&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=2#v=onepage&q&f=false

Fonseca, O. (2011). *Sistema de control interno para organizaciones: guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno*. Editor: Instituto de investigación en Accountability y control. Lima, Perú.

Gallardo. (2014). *Fundamentos de la Administración*. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administracion%20EGallardo.pdf>

Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). *El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción*. Revista Accounting, 1(1), 49-59. Recuperado de: http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/462/488

Martínez, M. (2012). *El control interno desde la perspectiva del contador*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.

Mezzadri, E. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Recuperado de: <http://biblioteca.unaj.edu.ar/wp->

content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf

Munguía, J. (2015). *Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública Municipal*. México.

Ortega, S. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: Caso empresa Comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4851/CONTROL_INTERNO_ORTEGA_CARUAJULCA_SHEYLY_MARJURY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pari. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las municipalidades del Perú: caso municipalidad distrital de Calana - Tacna, año 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Tacna, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3049>

Prado (2012). *El control interno como herramienta para el mejoramiento de la gestión: Caso empresas de transporte urbano*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Trujillo, Perú.

Ramírez, A. (2014). “*El control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana*”. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/control-interno-area-efectivo/control-interno-area-efectivo.shtml>

- Ramón, J. (2014). *El control interno en las empresas privadas. Quipukamayoc*, 11(22), 81-87. Recuperado de: <https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Ramos, R. (2015). “*El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de Brandon’s Negocios e Inversiones S. A. C., 2015*”. Recuperado de: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/1215-4249-2-PB.pdf>
- Reyna, M. (2013). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la empresa constructora A&V Inversiones S. A. C. del distrito de Trujillo periodo 2011*. (Tesis para optar el título profesional de Contador público) – Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna_marlee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, R. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Servicios Generales R & J EIRL – Chimbote, 2014*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Serrano, P.; Signoin, L.; Vega, F. & Herrera, J. (2017). *Internal control as an indispensable tool for efficient financial and accounting management in banana companies in the Machala canton*. (Ecuador).

- Silupú, B. (2013). *Estructura de financiamiento en las Mypes*, Recuperado de: <http://blogs.peru21.pe/tumismoeres/2013/02/estructura-de-financiamiento-e.html>
- Tello (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado de: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequenasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(9).pdf)
- Valerio, D. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de servicios del Perú: caso empresa seguridad contra incendios SECOIN PERÚ S.A.C de Chimbote, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Vásquez Pacheco, F. (2019). *Docente Tutor Investigador (DTI) de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech-Católica*.
- Vergara, V. (2017). *Los manuales de procedimientos como herramienta de control interno de una organización*. Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos.
- Villanes. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño del consejo del notariado en el distrito notarial de lima*. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9126/Villanes_QJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Villareal, A. (2013). *Historia, cambios y evolución de la administración*. Gestipolis. Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/historia-cambios-y-evolucion-de-la-administracion/>

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Segemind SAC “Chimbote,2019.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019?	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019. 2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019. 3. Hacer un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Segemind S.A.C.” de Chimbote, 2019.

Fuente: Elaboración propia con apoyo del DTI **Vásquez Pacheco (2019).**

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas - (Norma APA).

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____

_____ LUGAR DE _____

EDICION: _____ AÑO _____
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____
 PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
 QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR: _____

APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

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

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información de la empresa de estudio.



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

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa “Segemind S.A.C.”-Chimbote, 2019.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

N°	ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
		SI	NO
	AMBIENTE DE CONTROL		
1.	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		
2.	¿La alta dirección o dirección ha definido la misión y visión de la empresa?		
3.	¿La empresa tiene reglamentos, directivas y manuales donde se establecen las funciones de cada uno de los trabajadores de la empresa?		
4.	¿El personal tiene la capacidad y la preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado?		
	EVALUACIÓN DE RIESGOS		

5.	¿La entidad ha implantado técnicas para la identificación y análisis de riesgos potenciales externos e internos?		
6.	¿En el desarrollo de sus funciones identifica riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos?		
7.	¿Se han determinado los responsables de la identificación y el análisis de los riesgos?		
8.	¿Se han establecido las posibles acciones que serán consideradas en la administración de riesgos?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
9.	¿Los responsables de cada unidad diseñan controles relacionados con los planes y programas de la actividad que desarrollan?		
10.	¿Tiene la empresa controles establecidos para el logro de sus objetivos?		
11.	¿Se mantiene un control de la entrada y la salida de los activos?		
12.	¿Los comprobantes emitidos y recibidos son registrados por el área contable en forma oportuna?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
13.	¿Se comunica a la gerencia los logros y limitaciones en la gestión de la empresa cuando se evalúan los resultados alcanzados?		
14.	¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?		
15.	¿La información de los resultados alcanzados se compara con los objetivos y metas programados?		
16.	¿La gerencia tiene una adecuada comunicación con los trabajadores que permitan que la información fluya de manera clara y ordenada?		
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
17.	¿En su empresa el sistema de control establece un cronograma de supervisiones y auditoría?		
18.	¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorías son monitoreadas con los interesados e involucrados?		
19.	¿Se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones?		
20.	¿La administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas?		

Fuente: Elaboración propia con apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2019).