



**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 JAEDY S.A.C -
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

**KURODA CALVO, SAORI TAMIKO
ORCID: 0000-0001-5845-5671**

ASESORA:

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

**CHIMBOTE -PERÚ
2020**



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 JAEDY S.A.C -
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

**KURODA CALVO, SAORI TAMIKO
ORCID: 0000-0001-5845-5671**

ASESORA:

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

**CHIMBOTE -PERÚ
2020**

1. TITULO DE LA TESIS

Caracterización del control interno de la micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa JAEDY S.A.C. – Chimbote, 2017.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Kuroda Calvo, Saori Tamiko

ORCID: 0000-0001-5845-5671

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

3. JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando
PRESIDENTE

Mgtr. Ortiz González, Luis
MIEMBRO

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemí
MIEMBRO

Manrique Plácido, Juana Maribel
ASESORA

4. AGRADECIMIENTO

A mis distinguidos docentes de la Universidad, quienes con nobleza y entusiasmo me guiaron durante mis estudios y ayudaron a superarme cada día, a mis padres y amigos por el apoyo continuo

DEDICATORIA

A mis queridos padres, mi hermano, quienes me brindan su apoyo incondicional y son parte de mi desarrollo profesional, a mis mejores amigos que siempre están para ayudarnos y sobre todo a mi mayor motivo mi amado Kiyoshi.

5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo general: Describir la caracterización del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios de Perú y de la empresa Jaedy SAC de Chimbote, 2017. La investigación fue descriptiva, bibliográfica y documental, es así que para el recojo correcto de la información se utilizaron los instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de 25 preguntas cerradas a través de técnica de la entrevista y los cuadros 1 y 3 de la presente investigación, obteniendo como resultado: Respecto al Objetivo específico 1 Los autores de los antecedentes revisados mencionan que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. Respecto al objetivo específico 2 se pudo evidenciar que la empresa de Transportes JAEDY SAC no tiene implementado un sistema de control interno, por lo tanto, el control interno no está influenciando en la gestión administrativa – empresarial de la empresa. Finalmente se concluye que al aplicar un correcto control interno influye positivamente en la gestión logrando un eficaz uso de los recursos empresariales.

Palabras claves: Control interno micro y pequeñas empresas, servicios.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective: Describe the characterization of the internal control of the micro and small companies of the services sector of Peru and of the company Jaedy SAC de Chimbote, 2017. The research was descriptive, bibliographic and documentary, so it is For the correct collection of the information, the instruments were used: bibliographic records, a questionnaire of 25 closed questions through the interview technique and Tables 1 and 3 of the present investigation, obtaining as a result: Regarding the specific Objective 1 Authors of the reviewed background mention that internal control allows evaluating the degree of efficiency, effectiveness, economy and productivity in companies, which in many cases achieves 100% of its programmed objectives and goals. It also allows to minimize risks and errors or irregularities in 80% in a timely manner, and to have adequate and efficient control to make decisions in business life. Regarding the specific objective 2 it was possible to show that the JAEDY SAC Transport company does not have an internal control system in place, therefore the internal control is not influencing the administrative - business management of the company. Finally, it is concluded that applying a correct internal control positively influences the anagement, achieving an effective use of business resources

Keywords: Internal control, micro and small businesses, services.

6. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	iii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iv
3. JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	v
4. AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
5. RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
6. CONTENIDO	x
7. INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADRO	xiii
I. Introducción	14
II. Revisión de Literatura	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.	19
2.1.3 Regionales.	22
2.1.4 Locales.....	23
2.2 Bases Teóricas	25
2.2.1 Teorías del control interno.	25
2.2.2 Componentes del control interno.	27
2.2.3 Limitaciones del control interno.	28
2.2.4 Elementos del control interno.	29
2.2.5 Responsables del control interno.	32
2.2.6 Ventajas del control interno.	33
2.2.7 Objetivos del control interno.....	34
2.2.8 Fines del Control Interno.	34

2.2.9 El control interno en la micro y pequeña empresa.....	35
2.2.10 Teorías de las empresas	37
2.2.11 Sectores económicos.....	38
2.3 Marco conceptual.....	41
2.3.1 Definiciones de control.	41
2.3.2 Definición de empresa.	42
2.3.3 Definición de control interno.....	46
2.3.4 Definición de empresa de servicios.....	47
III. Hipótesis.....	47
IV. Metodología.....	48
4.1 Diseño de la Investigación.....	48
4.2 Población y muestra.....	48
4.2.1 Población.....	48
4.2.2 Muestra.	48
4.3 Definiciones y operacionalización de variables	49
4.4 Técnicas e Instrumentos	49
4.4.1 Técnicas.....	49
4.4.2 Instrumentos.	49
4.5 Plan de análisis.....	49
4.6 Matriz de consistencia.....	50
4.7 Principios éticos.....	50
V. Resultados y Análisis De Resultados.....	51
5.1 Resultados	51
5.1.1 Resultados Respecto al Objetivo Específico 1.....	51
5.1.2 Resultados Respecto al Objetivo Específico 2.....	52
5.1.3 Resultados Respecto al Objetivo Específico 3.....	55

5.2 Análisis de Resultados.....	57
5.2.1 Respecto al Objetivo Específico N. °1.....	57
5.2.2 Respecto al Objetivo Específico N.° 2.....	58
5.2.3 Respecto al objetivo específico N.° 3.	59
VI. CONCLUSIONES	61
6.1 Respecto al Objetivo específico 1.....	61
6.2 Respecto al Objetivo Específico 2	62
6.3 Respecto al Objetivo Específico 3.....	62
6.4 Conclusión General.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	71
Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas	72
Anexo 03: Cuestionario	73

7. INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADRO

N° correlativo	Descripción	N° de Pág.
1	Cuadro de los resultados del objetivo específico 1	49
2	Cuadro de los resultados del objetivo específico 2	51
3	Cuadro de los resultados del objetivo específico 3	53

I. Introducción

En la actualidad las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) representan un sector muy importante en la estructura productiva del país, tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleo, habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica. En nuestro país las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de las fuentes de trabajo del país (Arbulú, 2014).

Un buen sistema de control interno permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que ella fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el control interno. Así que se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países: que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de control interno. En los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno, es decir, se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa la organización en todas sus áreas, operaciones y funciones. Según Servin L. (2016).

Sin embargo, en nuestro país el uso del control interno no es aplicable en las entidades privadas ya que no existe una ley que las obligue mas solo se presenta como una recomendación de implementación en las áreas de las MYPES.

Considerando que el control interno es más que una herramienta que colabora en la prevención de fraudes o el descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable y operativo, es un elemento de vital importancia para una eficiente gestión de todas las operaciones que se desarrollan dentro de su organización. Razón por la cual este tipo de empresas requiere de un control interno; eficiente y eficaz que promueva la efectividad; eficiencia y economía en sus operaciones, para que contribuya en la mejora de la organización promoviendo la eficiencia y efectividad, así como contrarrestar los problemas que puedan existir mediante la protección y conservación de los recursos de la entidad (Ramón 2014).

La empresa de transportes JAEDY S.A.C, con N° de RUC: 20541705300, dedicada al servicio de transporte de carga por carretera, tiene 7 años de creación, de los cuales no cuenta aún con un sistema de control interno correctamente implementado, es por ello que presentó algunas debilidades y problemas en el desarrollo de las operaciones.

Un adecuado sistema de control interno nos facilita identificar los puntos débiles de la organización que se suscitan durante el desarrollo de las actividades en las diferentes áreas.

Por estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa JAEDY S.A.C de Chimbote, 2017?

Para responder a este enunciado del problema, se plantea el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa JAEDY S.A.C de Chimbote, 2017.

Para dar respuesta a este objetivo, se plantea siguientes objetivos específicos:

- Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.
- Describir las características del control interno de la empresa JAEDY S.A.C de Chimbote, 2017.
- Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica debido a la importancia del estudio ya que nos permitirá conocer a nivel descriptivo y a través de la revisión bibliográfica y documental pertinente, las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú; además, permitirá comprender las características del control interno de la empresa de transportes JAEDY S.A.C a través de la aplicación de un cuestionario y

una lista de cotejo aplicadas al gerente de dicha empresa.

Asimismo, este estudio es relevante porque las empresas en cualquier contexto geográfico-social, necesitan tener un control interno efectivo, que cumpla la función verificadora, pero esencialmente que sea utilizado como una herramienta facilitadora para el mejoramiento de la gestión, es decir, de la obtención de eficiencia, economía, efectividad y mejora continua.

La importancia del estudio se refleja en el servicio posterior como fuente de información para la realización de posteriores trabajos de investigación; además, contribuir al desarrollo del conocimiento de las personas interesadas en los temas de estudio, para que le den el uso adecuado según sus fines.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque la elaboración, sustentación y aprobación de este trabajo, me permitirá titularme como contador público; lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejore sus estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al exigir que sus egresados se titulen a través de la presentación y sustentación de un trabajo de investigación (tesis).

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes

internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

Cabrera y Ortega (2015). En su exploración titulada "LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO TRANDIAZ Y SODETRANS S.A.S" en Colombia. Cuyo objetivo es identificar la efectividad del control interno en las empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. Determinaron que el Control Interno se debe orientar hacia el cumplimiento de la misión de la organización. Es esencial que la organización tenga bien definida su misión y que sea conocida por su personal. Es importante entender que un buen control interno proporcionará una seguridad razonable en cuanto al logro de las metas y objetivos, aunque éste no pueda garantizar por sí solo, que la organización logre tales metas y objetivos. Concluyeron que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Trandíaz SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de encontrarse en proceso de modernización van por buen camino y al aplicar la herramienta del Informe COSO se constató que: El puntaje más bajo obtenido en la aplicación del Informe COSO corresponde a la Administración de Riesgos, en lo que se debe trabajar para superar esta deficiencia. Las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de

control.

Álvarez & Camargo (2014). En su Investigación titulada “ANÁLISIS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO (MECI) ENTRE LOS AÑOS 2008 Y 2012 EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE (DATT)” en Colombia, cuyo objetivo es realizar un análisis sobre la implementación del modelo estándar de control interno (MECI) entre los años 2008 y 2012 en el departamento administrativo de tránsito y transporte (DATT), para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. concluyen que el ente, con un rol de evaluador independiente, que debe evaluar, hacer seguimiento y monitorear de forma permanente el avance y el desarrollo de la implementación del sistema de control.

2.1.2 Nacionales.

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

Ramón (2014) en su trabajo de investigación: “EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS PRIVADAS” presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de la Provincia de Lima, previo a conferírsele el título de Contador Público, cuyo objetivo es describir el control interno en las empresas privadas, para lo cual utiliza

el método deductivo y la metodología –descriptiva, explica la importancia del control Interno, en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas y llega a la conclusión que para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario: Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas, la capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones y que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos.

Rnilla M. (2017), En su tesis denominada: “EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA MODERNA”, presentada para optar el grado de Maestro en Administración en la Universidad San Martín de Porres de la ciudad de Lima, cuyo objetivo es describir el control interno en la empresa moderna, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva, concluye: Que el control interno se desarrolla sobre la base de un proceso sistémico, procedimientos, técnicas y prácticas que se relacionan con las actividades administrativas, comerciales, contables, tributarias y de otro tipo que llevan a cabo las empresas.

Aquino (2018); En Lima, investigo la tesis TITULADA “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR

TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO EMPRESA “SOYUZ S.A.” – lima, 2017”, cuyo objetivo es Determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017, para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó un Cuestionario, obtuvo como resultado que la Empresa Soyuz S.A., no cuenta con un manual de procedimiento, se determinó además que la entidad no cuenta con el personal idóneo y capacitado para un buen desarrollo del control interno al momento de gestionar y supervisar el Área de Cargo y Encomiendas, siendo un área con un alto riesgo de faltas y deficiencias. Concluyendo que la empresa debe tener un personal capacitado en dicha área para el control interno; con el propósito de mejorar, dirigir, planificar, coordinar y controlar la operatividad de la organización y reducir las faltas y deficiencias en la prestación del servicio para la mejora de la empresa en estudio.

Montero (2015), en su tesis titulada “INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DEL DISTRITO DE CHULUCANAS - MORROPÓN – PIURA, 2014”. Cuyo objetivo es determinar la Influencia del Control Interno en la Eficiencia y Eficacia de los Procedimientos Administrativos de las

Empresas del Sector Transporte Interprovincial del Distrito de Chulucanas - Morropón – Piura, 2014, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva a través del cuestionario, Obteniendo como resultado que para tener eficiencia y eficacia es necesario el uso de un sistema de control interno, Concluyendo que para la empresa es importante tener un buen sistema de control interno lo que conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

2.1.3 Regionales.

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Chimbote.

Sarrin (2016) en su tesis titulada: 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. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: 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. Con la obtención de los resultados y el análisis de los resultados se concluye que los componentes del control interno; ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo , los resultados obtenidos de los autores citados y lo encontrado de la empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” si coinciden, en cuanto a la comparación de los resultados de los componentes (actividades de control) y (información y comunicación), no coinciden por encontrarse deficiencias, los componentes analizados refleja las irregulares, débiles, incompetentes y del caso contrario los componentes firmes que benefician a la administración, la implantación de los componentes en tres y dos proceso de; el primer componente defectuoso se puede dar solución con la delegación de funciones de un personal distribuidor de la información haciendo fluida la comunicación interpersonal.

2.1.4 Locales.

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable en estudio.

Paredes (2017). En su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO ETMUSA – 42 DE CHIMBOTE, 2016”. Cuyo Objetivo General es: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de

las empresas de transportes del Perú y de la empresa ETMUSA – 42 de Chimbote. 2016, para lo cual utiliza el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información de la bibliográfica se utilizó fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó un Cuestionario, se obtuvo como resultado que: Las empresas en general del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno en la gestión administrativa de las empresas. Por lo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto, en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa.

Saavedra (2014). En su investigación “CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS DE LA EMPRESA AMERICAN EXPRESS”, de la ciudad de Chimbote, cuyo objetivo es determinar que toda empresa debe mantener en regla todos sus comprobantes (boletos de viaje, boletas de venta, facturas y otros), emitirlo desde que salen de oficina como también en ruta y no evadir los tributos (impuestos). Utilizando como metodología las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación,

cuestionario y la guía de entrevista. Obteniendo como resultados la importancia de los descansos de los choferes, ayudantes y terramozas los cuales se deben programar para que de acuerdo a ley se cumpla, el pago de sus remuneraciones nocturnas, sus beneficios laborales y prestaciones de ESSALUD por parte de empleador. Concluyendo que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin de mejorar el eficiente trabajo del personal y la buena atención al cliente.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del control interno.

Ramírez y Ramírez (2017). El C.O.S.O. El Informe C.O.S.O. define al control interno como el proceso de evaluar las operaciones de la organización que llevan a cabo el consejo de administración, directivo y personal en general para asegurar y mantener:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones: Que permiten lograr los objetivos empresariales básicos de la organización (rendimiento, rentabilidad y protección de los activos).
- Confiabilidad de la información financiera: control de la elaboración y publicación de estados contables confiables, incluyendo estados intermedios y abreviados, así como la información financiera extraída de estos estados.

- Cumplimiento de políticas, leyes y normas.

El control interno no es un fin en sí mismo, sino un medio para lograr ciertos objetivos.

Según Armenta, C. (2015). Nos dice que los controles internos no deben ser añadidos como una carga inevitable sino embeberlos en la infraestructura de una organización de manera que no la entorpezcan, sino que favorezcan el logro de sus objetivos.

Para llevar a cabo el control interno, no es suficiente poseer manuales de políticas. Son las personas de cada nivel de la organización las que tienen la responsabilidad de realizarlo.

Así mismo Fernández, C. (2018). Nos dice que el control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son propias de todos los sistemas de control interno y la efectividad de la herramienta depende de la habilidad de las personas que lo ejecutan. Dichas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones de control pueden ser erróneas. El personal encargado de establecer controles tiene que analizar su relación costo/beneficio. Tal vez un control pueda ser muy eficaz pero el costo de aplicarlo es mayor que el beneficio que reporta y por lo tanto no se justifica implementarlo. Dicho en otras palabras, el control interno no es perfecto, pero sí útil para reducir los posibles problemas de la organización.

2.2.2 Componentes del control interno.

Mantilla (2015) El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementar de forma diferentes que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante, lo cual una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo. Estos componentes representan las categorías que se necesitan considerar para lograr los objetivos citados anteriormente. Existe una interrelación directa entre estos objetivos y estos componentes.

- ✓ Evaluación del riesgo: implica la identificación y análisis por parte de la conducción y no del auditor interno— de los riesgos relevantes para lograr los objetivos predeterminados.
- ✓ Actividades de control: o las políticas, procedimientos y prácticas que aseguran el logro de los objetivos de la conducción y que se cumple con las estrategias para mitigar los riesgos.
- ✓ Información y comunicación: sustenta todos los otros componentes del control comunicando las responsabilidades de control a los empleados y brindándoles información en tiempo y forma que les permita cumplir con sus funciones.
- ✓ Supervisión: cubre los descuidos externos de los controles internos por

parte de la conducción o terceros externos al proceso, o la aplicación de metodologías independientes. La supervisión corresponde al control que se realiza sobre el propio control, por lo que conceptualmente se puede entender como una meta control.

- ✓ Información y comunicación: Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos y control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

2.2.3 Limitaciones del control interno.

Independientemente de ser un proceso extremadamente valioso para la organización que permite su supervivencia, puede existir el caso de que este mismo no permita el crecimiento. De hecho, el fin del control interno no siempre es lograr crecimiento, sino asegurar que las actividades se realicen de la manera prevista (que no necesariamente puede conducir al crecimiento).

Según Argandoña M. (2016), nos dice que todo procedimiento de control interno comienza con la definición de los criterios y parámetros sobre los cuales deben funcionar las operaciones. Éstos son definidos por el Consejo de Administración, la Dirección o Alta Gerencia, pero no permite asegurar la efectividad de las operaciones si los estándares de funcionamiento fueron mal definidos.

Los estándares definidos deben contemplar a la normativa y legislación vigente, no sólo los lineamientos de la Dirección.

Tampoco toma decisiones finales, sino que brinda las herramientas para que éstas sean tomadas por las personas correspondientes.

2.2.4 Elementos del control interno.

Bravo (2015) Los elementos del control interno son:

- a) **Organización:** está compuesta por:
- ✓ Dirección, que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo.
 - ✓ Coordinación, que adopte las obligaciones y necesidades de las partes integradas de la empresa a un todo homogéneo y armónico, que prevea los conflictos propios de inversión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
 - ✓ División de labores, que define claramente la independencia de las funciones de operación (producción venta), custodia (caja, tesorería) y registro (contabilidad, auditoría interna).
 - ✓ Asignación de responsabilidades, que establece con claridad los nombramientos, dentro de la empresa, su jerarquía, y delegue facultad de autorización congruente con las responsabilidades asignadas.

b) Procedimientos:

La existencia de control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, pues es necesario que sus principios se apliquen en la

práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización:

- ✓ Planeación y sistematización. - Es necesario encontrara en uso un instructivo general o, una serie de instructivos sobre funciones de dirección y coordinación, la división de labores, el sistema de autorizaciones y fijación de responsabilidades. Estos instrumentos usualmente asumen la forma de manuales de procedimientos y tienen por objeto asegurar el cumplimiento, por parte del personal, con las prácticas que dan efecto a las políticas de la empresa; uniformar los procedimientos; reducir errores, abreviar el periodo de entrenamiento del personal y eliminar o reducir el número de órdenes verbales y decisiones apresuradas.
- ✓ Registro y formas. - un buen sistema de control interno debe procurar procedimientos adecuados para el registro completo y correcto de activos, pasivos, ingresos y gastos.
- ✓ Informes. - desde el punto de vista de la vigilancia sobre las actividades de la empresa y sobre el personal encargado de realizar, el elemento más importante de control es la información interna. En este sentido, desde luego no es suficiente la preparación periódica de informes internos, sino su estudio cuidadoso (por personas con capacidad para juzgarlos y autoridad suficiente para tomar decisiones y corregir deficiencias).

c) **Personal:** Por sólida que sea la organización de una empresa y adecuado los procedimientos implantados, el sistema de control interno no puede cumplir su objetivo si las actividades diarias de la empresa no se encuentran a cargo de personal capacitado.

Elementos del personal:

- ✓ **Eficiencia.** - depende del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés del negocio por medir y alentar la eficiencia constituye un coadyuvante del control interno.
- ✓ **Moralidad.** - es una de las columnas sobre las que descansa la estructura del control interno. El complemento indispensable de la moralidad del personal como elemento del control interno se encuentra en las fianzas de fidelidad que deben proteger el negocio contra manejos indebidos.
- ✓ **Retribución.** - es indispensable que un personal retribuido adecuadamente se preste mejor de realizar los propósitos de la empresa con entusiasmo y concentre mayor atención en cumplir con eficiencia que en hacer planes para defalcar al negocio. Los sistemas de retribución al personal como: incentivos, premios, etc., constituyen elementos importantes del control interno. (Pág. 162,165).

d) **Supervisión.** - No es únicamente necesario el diseño de una organización, sino también la vigilancia constante para el personal desarrolle los procedimientos a su cargo de acuerdo con

los planes de la organización.

2.2.5 Responsables del control interno.

Barquero, M. (2014) nos dice que entre los principales responsables del control interno destacamos la alta gerencia, los auditores y el personal, estando sobre todos estos el Consejo de Administración, el que fija las pautas y la visión global de la organización.

La Alta Gerencia es la responsable última del correcto funcionamiento del sistema de control. La integridad y la ética deben ser elementos que aporten ejemplo a los demás empleados. Debe dirigir a los gerentes que a su vez son los responsables en sus respectivas áreas.

La Auditoría Interna debe desempeñar un papel de supervisión sobre la eficiencia y permanencia de los sistemas de control. Para ello debe contar con una ubicación jerárquica adecuada (contar con permisos de acceso, autoridad para solicitar y obtener información, etc.).

Así mismo Cahui, L. (2017). No dice que los empleados tienen la responsabilidad de participar en el esfuerzo de aplicar el control interno, cuyos detalles deben ser incorporados a la descripción de los puestos de trabajo. Ellos deben comunicar al nivel superior los desvíos que detecten con respecto a los códigos de conducta, a las políticas establecidas o a la legalidad de las acciones realizadas.

El Consejo de Administración fija las pautas y la visión global del negocio. Debe asegurarse de contar con vías de comunicación efectivas con la Alta Dirección y las áreas financieras, legales y de auditoría

interna para garantizar que dichos sectores comprendan los lineamientos.

2.2.6 Ventajas del control interno.

Yeferson (2017) El constante crecimiento de las organizaciones en magnitud, diversidad de operaciones y recursos humanos ha ido dificultando a los dirigentes la facilidad para ejercer control o vigilancia de las operaciones. De igual manera, se ha llegado a establecer las medidas necesarias para implantar y mantener un adecuado instrumento de control que permita el acceso a información, ya que éste es factor determinante para tomar decisiones. El crecimiento de las organizaciones trae consigo competencias en las ramas industriales, comerciales y de servicio, cada vez es más necesario contar con un sistema de control interno mejor preparado, que permita incrementar la eficacia y eficiencia en la forma de operar para poder obtener mayor productividad.

Así mismo Landsittel, D. (2014). nos dice que entre las ventajas del control interno tenemos:

- Seguridad de que las operaciones que se están llevando a cabo son correctas.
- Evita la duplicación de funciones y el descuido de otras, de tal manera que las actividades realizadas por los empleados se complementan entre sí.
- Evita que el personal pueda llevar a cabo hechos delictivos, por medio

de un adecuado control, reduciendo al mínimo la posibilidad de cometer fraudes.

- Lograr promover la eficiencia de operaciones, así como tener la seguridad de que las políticas son practicadas como se fijaron.
- La obtención de informes y un análisis de éstos en forma confiable.
- Evitar desperdicios en la utilización de recursos organizacionales : humanos, materiales, financieros, técnicos.
- Obtener una mayor productividad en la empresa.

2.2.7 Objetivos del control interno.

Bravo (2015) Se basan en tres:

- La obtención de la información financiera correcta y segura.
- Protección de los activos del negocio.
- La promoción de eficacia de operación.

2.2.8 Fines del Control Interno.

Según Lozano, P. (2018). Nos dice que un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- Proteger sus recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencia.
- Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.

- Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

2.2.9 El control interno en la micro y pequeña empresa.

Moncayo (2016) En una mediana y grande empresa puede implantarse un adecuado sistema de control por una amplia división del trabajo de tal forma que ninguna persona maneje una operación desde su inicio hasta su término. Sin embargo, en la pequeña empresa con solo uno o dos auxiliares de oficina, la oportunidad para lograr una división de labores, asignación de responsabilidades es poca o nula, y consecuentemente, el control interno tiende a debilitarse o desaparecer. Aunque en pequeñas empresas no existe adecuados controles internos, esta limitación realmente no justifica ignorar otras formas de controles posibles. La utilización de facturas no pre numeradas, la adquisición de recursos materiales sin la elaboración de un pedido formal, no hacer depósitos de las cobranzas diariamente y la selección y contratación de personal sin procedimientos formales, etc.

Así mismo Mejía, E. (2018). Nos dice que existen algunas recomendaciones para la implementación del control interno en la micro y pequeñas empresas:

- Registrar todos los ingresos de manera inmediata. En los procesos de venta al contado utilice cajas registradoras. Anotando diariamente los

totales de esta.

- En procesos de venta al crédito, elaborar una lista de cobranza y archivar una copia de la lista con el propósito de compararla con las fichas de depósito y las pólizas de ingreso.
- Depositar en forma intacta los ingresos, diariamente.
- Efectuar todos los pagos con cheques pre numerado, excepto los gastos menores, estos pueden erogarse mediante un fondo fijo en caja.
- Encomendar el fondo de caja a una sola persona.
- Conciliar cada mes las cuentas bancarias, archivando una copia de las conciliaciones.
- Utilizar pedidos pre numerado para todas las operaciones de compra.
- Elaborar cheques a favor de proveedor, solo para el pago de facturas aprobadas (y que hayan sido comparadas con los pedidos y relación de recepción de mercaderías).
- Elaborar cada mes estados financieros comparativos, para determinar variaciones significativas en cualquier categoría de ingresos o gastos.

La aplicación de estas medidas de control interno, reducirá de manera significativa la posibilidad de que se cometan errores o fraudes sin ser descubiertos. Si la magnitud de la empresa permite la separación de las funciones de “manejo de efectivo” y de “contabilización”, podrá obtener un control adecuado.

2.2.10 Teorías de las empresas

Whitembury (2014) Una teoría sobre la empresa o los empresarios sería un conjunto sistemático de reglas, leyes y principios que intentan explicar el funcionamiento de la misma. A lo largo de los años diferentes escuelas y autores han hecho hincapié en diferentes aspectos. En relación a las teorías sobre las empresas podemos encontrar:

- Teoría neoclásica o marginalista: Dicen que la teoría neoclásica se desarrolla desde mediados del siglo XIX hasta las primeras décadas del siglo XX. Sus seguidores afirman que el mercado y su "mano invisible" fijan los precios de los factores y de los productos, por lo que la función de la empresa se limita a combinar los factores para obtener los productos que le permitan lograr el máximo beneficio.
- Teoría de los costes de transacción: Explican que cuando una empresa necesita, por ejemplo, materias primas puede comprarlas en el mercado o producirlas ella. Si la empresa decide ir al mercado tendrá los costes de transacción, esto es, costes de búsqueda de proveedores, costes de contratación y costes de incertidumbre. Así la empresa, para evitar estos costes, puede producir lo que necesita, pero en este caso aumentarán los costes de coordinación (gestión). Por tanto, la empresa actúa siempre que los costes de coordinación sean menores que los costes de transacción.
- Teoría social: La actividad de una empresa tiene consecuencias sociales. La empresa no debe perseguir sólo fines económicos sino también

sociales. Para ello confeccionará un "Balance Social" donde recoge información sistemática de las contribuciones de la empresa a la sociedad y de las relaciones sociales que la empresa genera en un ejercicio tanto internos (relaciones laborales, estilo de dirección) y externos (sobre sus clientes, el medio ambiente, proveedores y la comunidad).

2.2.11 Sectores económicos.

Según Pineda, A. (2018), nos dice que los sectores de la economía son los siguientes: Sector primario o sector agropecuario, sector secundario o sector Industrial, sector terciario o sector de servicios.

- Sector primario o agropecuario: Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación. Dentro de este sector se encuentran la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. No se incluyen dentro de este sector a la minería y a la extracción de petróleo, las cuales se consideran parte del sector industrial.
- Sector secundario o industrial: Comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. Se divide en dos subsectores: industrial extractivo e industrial de transformación:
 - ✓ Industrial extractivo: extracción minera y de petróleo.
 - ✓ Industrial de transformación: envasado de legumbres y frutas,

embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.

- ✓ Sector terciario o de servicios: Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía. Como ejemplos de ello tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el Gobierno, etc.

Así mismo Sánchez, R. (2018). Nos aclarar que los dos primeros sectores producen bienes tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos. El tercer sector se considera no productivo, puesto que no produce bienes tangibles, pero, sin embargo, contribuye a la formación del ingreso nacional y del producto nacional.

Aunque los sectores anteriormente indicados son aquellos que la teoría económica menciona como sectores de la economía, es común que las actividades económicas se diferencien aún más dependiendo de su especialización. Lo anterior da origen a los siguientes sectores económicos, los cuales son:

- Sector agropecuario: Corresponde al sector primario mencionado anteriormente.
- Sector de servicios: Corresponde al sector terciario mencionado anteriormente.
- Sector industrial: Corresponde al sector secundario mencionado

anteriormente.

- Sector de transporte: Hace parte del sector terciario, e incluye transporte de carga, servicio de transporte público, transporte terrestre, aéreo, marítimo, etc.
- Sector de comercio: Hace parte del sector terciario de la economía, e incluye comercio al por mayor, minorista, centros comerciales, cámaras de comercio, plazas de mercado y, en general, a todos aquellos que se relacionan con la actividad de comercio de diversos productos a nivel nacional o internacional.
- Sector financiero: En este sector se incluyen todas aquellas organizaciones relacionadas con actividades bancarias y financieras, aseguradoras, fondos de pensiones y cesantías, fiduciarias, etc.
- Sector de la construcción: En este sector se incluyen las empresas y organizaciones relacionadas con la construcción, al igual que los arquitectos e ingenieros, las empresas productoras de materiales para la construcción, etc.
- Sector minero y energético: Se incluyen en él todas las empresas que se relacionan con la actividad minera y energética de cualquier tipo (extracción de carbón, esmeraldas, gas y petróleo; empresas generadoras de energía; etc.).
- Sector solidario: En este sector se incluyen las cooperativas, las cajas de compensación familiar, las empresas solidarias de salud, entre otras.
- Sector de comunicaciones: En este sector se incluyen todas las empresas

y organizaciones relacionadas con los medios de comunicación como (telefonía fija y celular, empresas de publicidad, periódicos, editoriales, etc.).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones de control.

Según Zegarra, V. (2017). Nos dice que el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una entidad son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Así mismo Ramon, J. (2014), nos dice que es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad razonable a la información que se generada en las transacciones económicas, y ayuda a conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.3.2 Definición de empresa.

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas con aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio. Una empresa es una entidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital). (Pérez, 2015).

Así mismo Valverde R. (2017), nos dice que es una entidad económica de carácter público o privado que está integrada por recursos humanos, financieros, materiales y técnico-administrativos, se dedica a la producción de bienes y/o servicios para satisfacción de necesidades humanas, y puede buscar o no lucro.

Finalidad de la Empresa

Hay muchos ángulos para definir las finalidades de una empresa según la perspectiva de dueño, gerente, socio, empleado, cliente, comunidad o asesor.

- Satisfacer a los clientes.

- Obtener la máxima rentabilidad.
- Obtener resultados a corto plazo.
- Beneficiar a la comunidad.
- Dar servicio a los clientes.

Recursos básicos de la empresa

Materiales: todos los bienes tangibles tales como edificios, maquinaria, insumos, etc.

Financieros: es el recurso monetario con el que la empresa funcionará.

Humanos: conformado por todo el personal que labora en la empresa. Este es el elemento más importante dentro de la organización.

Técnico-administrativos: compuesto por el conjunto de procedimientos y sistemas aplicables en una empresa, por ejemplo, el sistema de contabilidad, técnicas de inducción, técnicas de evaluación del desempeño, etc.

Funciones básicas de toda empresa.

Recursos humanos: donde se recluta, selecciona, contrata e induce al personal que ingresa a la empresa.

Producción: dónde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, listos para ser consumidos.

Mercadotecnia: dónde se lleva a cabo la función de promoción y ventas de los productos.

Finanzas: dónde se lleva a cabo la obtención y administración de los recursos financieros de la empresa.

Administración: dónde se llevan a cabo las funciones de previsión, planificación, organización, integración, dirección y control de todas las actividades generales de la empresa.

Clasificación de la Empresa

Según Sotomayor, A. (2016). Nos dice que existen varios tipos de clasificación de las empresas, entre las principales tenemos las siguientes:

- **Comerciales:** empresas que se dedican a la compra y venta de productos terminados tales como almacenes, librerías, farmacias, supermercados, etc.
- **De Servicios:** se dedican a la prestación de servicios no tangibles tales como transporte, limpieza, etc.
- **Por su tamaño:** a continuación, se mencionan algunos de los criterios más utilizados para clasificar:

Microempresa: Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan.

Pequeña empresa: Son aquellas unidades económicas que tienen

menos de 50 trabajadores. Se les atribuye a las pequeñas empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país.

Importancia de las MYPES

1. Es una de las principales fuentes de empleo.
2. Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos.
3. Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa (tercerización).

Ventajas de las MYPES

- ✓ Las MYPES se constituyen como personas jurídicas mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.
- ✓ Reducción de costos registrales y notariales.
- ✓ Las municipalidades en un plazo máximo de 7 días le otorgan la licencia de funcionamiento provisional previa conformidad de la zonificación y compatibilidad de uso correspondiente.
- ✓ La licencia provisional tiene duración de 12 meses.

Mediana empresa: Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Tienen un efecto socioeconómico importante ya que permite la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor. Reducen las relaciones sociales a términos personales más

estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares.

Gran empresa: Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores. Se compone básicamente de la economía de escala, la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilísticas, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación.

2.3.3 Definición de control interno

Márquez (2014). Este autor afirma que el control interno es un proceso que lleva a cabo el consejo de administración o junta directiva de una entidad, su dirección o gerencia general y otros funcionarios empleados de la misma, y que han sido diseñados para proporcionarles seguridad razonable acerca del cumplimiento de los objetivos de la organización, relativos a la eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información y cumplimiento de normas y regulaciones. Esta es la concepción de control interno es la esbozada en los enfoques contemporáneos.

Así mismo Reposo (2014). Nos dice que el control interno es un proceso llevado a cabo por las autoridades superiores y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos organizacionales tanto en relación con la gestión operativa, con la

generación de información y con el cumplimiento de la normativa.

De este modo, el control interno apunta al logro de los objetivos , considerando que los mismos presentan tres aspectos desde los cuales deben ser abordados: a) la gestión operativa (es decir, los propósitos operativos que se determinan para la gestión, como por ejemplo completar una obra o atender determinada cantidad de trámites); b) la generación de información (información contable, presupuestaria reportes internos y externos a generar de manera confiable y oportuna); y c) el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables.

2.3.4 Definición de empresa de servicios.

Según Meza, F. (2016). Nos da a entender que como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se pueden clasificar en: Servicios públicos varios (comunicaciones, energía, agua). Servicios privados varios (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría, Transporte (colectivo o de mercancías), turismo, instituciones financieras, educación, salubridad (hospitales), finanzas y seguros.

III. Hipótesis

Manuel G. (2017) nos dice que: No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

En tal sentido la presente investigación no se plantea hipótesis por ser

descriptiva no experimental.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Será no experimental porque no se manipulará ningún aspecto de la variable, tampoco de las unidades de análisis. Por lo tanto, la investigación se limitará a describir las características de la variable en su propio contexto. Será descriptivo porque solo se limitará a describir las características de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será bibliográfico porque una parte de la investigación se limitará a buscar información de la bibliografía pertinente. Será documental, porque también se utilizarán documentos oficiales pertinentes. Finalmente, será de caso porque se escogerá solo una institución o empresa para hacer el trabajo de campo.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población.

Todos las micros y pequeñas empresas del Perú.

4.2.2 Muestra.

Se tomó como muestra la empresa en estudio dedicada al rubro de transportes de carga por carretera denominada Jaedy S.A.C.

4.3 Definiciones y operacionalización de variables

Variable independiente	Definición de la variable	Dimensiones	Medición
Control interno	Proceso diseñado para proporcionar una seguridad razonable para reducir riesgos.	¿Cuenta usted con un control interno dentro de la empresa?	NO
		¿Cuenta con un manual de organización y funciones dentro de su empresa?	NO
		¿Realiza usted una supervisión y seguimiento dentro de los procesos de la empresa?	NO

4.4 Técnicas e Instrumentos

4.4.1 Técnicas.

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental y entrevistas.

4.4.2 Instrumentos.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas y cuestionario.

4.5 Plan de análisis

Para conseguiré los resultados del objetivo específico uno, a través de la técnica de la revisión bibliográfica se buscará resultados y/o conclusiones de antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales relacionados con nuestra variable y unidades de observación.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

Ver en el anexo 02.

4.7 Principios éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, basándonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para la empresa de transportes Jaedy S.A.C. La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

V. Resultados y Análisis De Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados Respecto al Objetivo Específico 1.

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

CUADRO 01:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Cabrera y Ortega (2015).	Determinaron que el Control Interno se debe orientar hacia el cumplimiento de la misión de la organización. Es esencial que la organización tenga bien definida su misión y que sea conocida por su personal. Es importante entender que un buen control interno proporcionará una seguridad razonable en cuanto al logro de las metas y objetivos, aunque éste no pueda garantizar por sí solo, que la organización logre tales metas y objetivos.
Ramón (2014)	Explica la importancia del control Interno, en el manejo empresarial y el conocimiento de las personas y llega a la conclusión que para conseguir la optimización en los resultados del manejo de las operaciones es necesario: Definir el rol que juega el Control Interno en las empresas, la capacitación del personal para que no vulneren las normas de Control Interno, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones y que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo empresarial y el cumplimiento de las metas y objetivos.

Montero (2015)	Concluyo que para tener eficiencia y eficacia es necesario el uso de un sistema de control interno, Concluyendo que para la empresa es importante tener un buen sistema de control interno lo que conducirá a tener un sistema más ágil, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.
Paredes (2017)	Confirman que el control interno se suma a un incremento sensato en el cumplimiento de los objetivos, por ejemplo, la competencia y la adecuación de las actividades, la coherencia con las leyes y las direcciones y, lo más importante, que las formas son progresivamente efectivas e ideales, mejorando por completo el negocio de los ejecutivos
Paredes (2017)	Recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades.

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

5.1.2 Resultados Respecto al Objetivo Específico 2.

Describir las características del control interno de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.

CUADRO 02:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEM O PREGUNTAS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?		X

¿La empresa difunde y es de conocimiento general la visión, misión, valores de la empresa?	X	
¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?		X
¿La empresa crea un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control?	X	
¿La empresa reconoce, promueve y pone en práctica los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
¿La empresa difunde temas del control interno a través de recomendaciones verbales, afiches, gigantografías, y otro tipo de metodología?		X
EVALUACIÓN DE RIESGO		
¿Considera que el control interno es primordial para la buena gestión de la empresa?	x	
¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad?		X
¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?		X
¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL		
¿La empresa cuenta con un manual de funciones de los procesos y actividades con las cuales los colaboradores pueden guiarse?		x
¿Para el caso de permisos, licencias e incidencias, se cuenta con un personal especializado para su adecuado tratamiento?		x
¿Frecuentemente se realiza la rotación de encargaturas del personal, en puestos susceptibles de fraude?		x

¿Se utilizan instrumentos de control para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida mercadería del almacén?		X
¿Frecuentemente se realiza un análisis comparativo de los registros de la entidad (ejemplo: arqueos, inventarios u otros)?		X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
¿La información que obtiene la administración es seleccionada y analizada en bien de la toma de decisiones y logro de objetivos?	X	
¿Se han creado e implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas, con fines de mantenerse interconectados?		X
¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejoras?	X	
¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?	X	
SUPERVISIÓN		
¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?		X
¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?		X
¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?		X
¿Se cumple con la supervisión de los planes establecidos en las diferentes áreas?		X

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario del sector servicios de la empresa “JAEDY S.A.C”, en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Resultados Respecto al Objetivo Específico 3.

Realizar un análisis comparativo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.

CUADRO 03:

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO 1	OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Montero (2015). Menciona la importancia de tener un buen sistema de control interno, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos.	La empresa de transporte Jaedy SAC no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado, pero si difunde sus misión y visión y valores asi como también sus objetivos.	Si coincide
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Paredes (2017). Determinó que la inobservancia de la normatividad vigente, es una consecuencia de la falta de la aplicación del Control Interno en	En la empresa de transportes Jaedy SAC. Los operadores de transporte conocen el Reglamento de tránsito y las normativas vigentes como son: las	No coincide

	los procedimientos administrativos, no logrando así la eficiencia y eficacia en su totalidad.	ordenanzas municipales, Reglamento Nacional de Administración de Transporte, logrando así la eficiencia y la eficacia de los objetivos de la empresa.	
ACTIVIDADES DE CONTROL	Montero (2015). Menciona la importancia de tener un buen sistema de control interno, se ha desarrollado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos	La empresa de transportes Jaedy SAC No dispone de un manual de elementos de los procedimientos y operaciones, incumpliendo con su responsabilidad ante sus trabajadores poniendo trabas en el proceso de gestión y operación.	No coincide
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Álvarez & Camargo (2014). Determinaron que la falta de políticas y procedimientos establecidos para el área de ventas que explique en detalle las funciones según el cargo, los errores constantes en el ingreso de información de clientes, generando	La empresa de transportes Jaedy SAC, a pesar de que piensan que el control Interno es lo principal para una buena administración, no se han creado acuerdos para la elaboración e implementación de un sistema de control	Si coincide

	inconsistencias en la información presentada, la falta de capacitación a los nuevos trabajadores en el área. Son falencias que determinan un nivel de cumplimiento ineficiente.	interno. La empresa no cuenta, ni ha construido reglas y arreglos para la administración de peligros.	
SUPERVISIÓN	Saavedra (2014). Concluyó que se debe reestructurar el organigrama de la empresa, respetar los niveles jerárquicos de cada área y cumplir las políticas establecidas por la empresa. Como también realizar capacitación y charlas al personal e incentivarlos con el fin.	En la empresa de transportes Jaedy S.A.C, monopoliza toda información, no dejando cumplir las funciones de los cargos jerárquicos.	No coincide

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

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo Específico N. °1.

Ramón (2014) y Aquino (2018); Estos autores citados establecen que el control interno es un conjunto de procedimientos, las cuales se llega a un solo objetivo de garantizar la eficiencia, y eficacia de las operaciones correspondientes, así mismo obteniendo un grado de seguridad ante la

consecución de los objetivos trazados por la entidad, las cuales cuentan con políticas y procedimientos actualizados. Sin embargo, el sector transporte no cuentan con un adecuado sistema de control interno los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de la gerencia, Al mantener un mal manejo del control interno al momento de presentarse alguna eventualidad de riesgo no podrán manejarlo de forma oportuna para poder disminuirlo. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales, Cabrera y Ortega (2015) y Álvarez & Camargo (2014), los cuales establecen que el control interno está orientado hacia el cumplimiento de la misión de la organización, así mismo un buen control interno proporcionará una seguridad razonable en cuanto al logro de las metas y objetivos realizando un seguimiento y monitorear de forma permanente el avance y el desarrollo de la implementación del sistema de control. Finalmente, esto coincide con algunos autores citados en las bases teóricas Ramírez y Ramírez (2017) y Armenta, C. (2015), los cuales establecen que, el control interno es el proceso evaluador de las operaciones de la organización para asegurar y mantener la efectividad, confiabilidad y cumplimiento de las políticas empresariales para lograr los objetivos y metas trazadas.

5.2.2 Respecto al Objetivo Específico N.º 2.

Desde la encuesta relacionada con el Gerente se adquirió que dicho elemento se queda corto en el marco de control interno dentro de sus ejercicios, trabajando experimentalmente a la luz del hecho de que no tiene ninguna orientación significativa, ni se da cuenta de problemas de

control interior, lo que contrariamente influye en la administración de los marcos de trabajo de la organización.

Con respecto al Ambiente de Control: se adquirió que la empresa tiene visión, misión y características, lo que influye en la formación de un ambiente de trabajo atractivo y apoya una mejora inmediata en sus actividades; Las consultas de control se dispersan a través de propuestas verbales.

Posteriormente, es básico que las autoridades de la empresa de transporte por carretera "JAEDY SAC, conozca y aplique los aspectos positivos de la representación del control interior dentro de la asociación empresarial y, en este sentido, pueda trabajar de forma adecuada y capaz para el cumplimiento de sus objetivos y metas. La extraordinaria utilización de sus ventajas.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N.º 3.

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector de servicios de Perú y de la empresa de transporte de carga por carretera "JAEDY S.A.C de Chimbote, 2017.

Para lograr las consecuencias del objetivo explícito 3, se hizo una tabla, tabla 03, en la que se pueden ver los elementos de comparación:

Respecto al componente: Ambiente de Control.

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 Si coinciden, La empresa De Transporte de carga Jaedy SAC, si cuenta con ambiente de control,

por lo que se está demostrando en la calidad de servicio que se les brinda a los usuarios, por medio de la administración está realizando sus actividades de acuerdo a las políticas establecidos llegando a un mejoramiento y eficientemente en la gestión, los trabajadores se rigen a los reglamentos, normas de convivencia, se rigen ala políticas, la misión y objetivo institucional con ética laboral mostrando liderazgo y trabajo eficiente en beneficio de la sociedad como en los propios intereses de la entidad. Tal como nos indica el autor Saavedra (2014) que debe de ser el ambiente de control.

Respecto al componente: Evaluación de Riesgo.

De los resultados adquiridos en el objetivo 1 y en relación con la investigación relevante que son los resultados del objetivo 2, en relación con la evaluación de peligros, no coinciden, ya que la empresa de transporte Jaedy SAC no ha realizado una correcta evaluación de riesgos, ni han creado normas y procedimientos. Esto demuestra que las amenazas de control interno son inertes y es responsabilidad de la empresa separarlas adecuadamente y elegir la respuesta que se requerirá una y otra vez.

Respecto al componente: Actividades de Control.

La empresa no tiene diseñado procedimientos para el cumplimiento de los objetivos fundamentales, por ende, no todo documento interno está debidamente contabilizado y ordenado.

Respecto al componente: Información y Comunicación.

Los resultados del objetivo específico 1 y 2 No coinciden. Esto quiere decir que la empresa no cuenta información y comunicación, porque la administración no cumple con informar fluidamente y oportunamente a todas áreas en las actividades o modificaciones, y no siendo eficiente y eficaz para que el personal cumpla su labor correctamente con el fin de no poder llegar a los objetivos, tal como detalla Paredes (2017), y Moncayo (2016), que debe ser la información y comunicación.

Respecto al componente: Supervisión.

La empresa no supervisa periódicamente las actividades de sus trabajadores, es por ello que no llega a detectar deficiencias y problemas inmediatas es por ello que no puede tomar acciones necesarias para corregirlos, así mismo no se efectúan autoevaluaciones para mejorar los planes de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al Objetivo específico 1

Los autores citados en los antecedentes coinciden al afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa. Asimismo, algunos autores mencionan que las empresas de

servicio de transporte no cuentan con un adecuado sistema de control interno demostrando así cuan importantes es el control interno en la gerencia de la empresa para el logro de sus objetivos.

6.2 Respecto al Objetivo Específico 2

El cuestionario aplicado al Gerente General de la Empresa de Transporte JAEDY S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa carece de un adecuado sistema de control interno, es decir lo lleva de una manera empírica ya que no cuenta con sus manuales y documentos que acrediten el llevado de un sistema de control interno, así como lo afirman Mantilla y blanco (2015), que nos dicen que la principal causa de la insistente aplicación de las acciones empíricas en el control interno se debe a la carente profesionalización y conocimiento de quienes tienen a su cargo el sistema de control interno, por lo tanto, el control interno no está influyendo en la empresa, debido a la falta de una adecuada gestión es por ello que los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación del sistema que asegure el buen desarrollo de las funciones establecidas.

6.3 Respecto al Objetivo Específico 3

De la revisión literaria pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, se puede inferir que en las empresas a nivel nacional como en la empresa en estudio no cuentan con un adecuado sistema de control interno , lo cual afecta al mismo, situación que pone

en riesgo los intereses de las empresas del Perú y de la empresa en estudio, debido a que no se está aplicando correctamente los componentes del control interno que establece el informe COSO, es por ello que tanto como el componente Evaluación de Riesgos, los componentes Ambiente de Control, Actividades de Control, Información y Comunicación y Supervisión no coinciden demostrando que no están utilizando de una manera eficiente los recursos limitados, al margen de no ser obligación por ser una empresa particular.

6.4 Conclusión General

Se llega a la conclusión que no todas las empresas de transportes cuentan con un buen sistema de control interno, así mismo nuestra empresa de caso Transporte JAEDY S.A.C, está llevando el control interno de una manera empírica, debido al desconocimiento y problemas de gestión, por ello no ha podido distinguir los peligros en los procedimientos y riesgos existentes. Este trabajo de investigación descubre que un sistema de control interno eficiente y actualizado dentro de una empresa o entidad influye positivamente en la gestión de las empresas del Perú y nos alienta a cumplir con los objetivos y metas que se proponen dentro de una organización influyendo en el mejor funcionamiento de su administración, sin embargo, en el sector privado no se implementa ya que no se encuentran obligados.

Aporte:

Como aporte personal puedo recomendar al Gerente de la empresa de Transportes JAEDY S.A.C, implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados. Es de vital importancia mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización. La empresa también deberá implementar procedimientos administrativos que se ajusten a sus necesidades y objetivos, pues ello permitirá tener una adecuada comunicación de las áreas y un orden sistemático, convirtiéndose en una guía orientadora en la búsqueda de un resultado eficaz y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez & Camargo (2014). *Control interno y su trascendencia en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro abarrotes Huaraz, 2014*. (Tesis de grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – sede Huaraz. Huaraz – Perú.

Aquino (2018). *caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “soyuz s.a.” –lima, 2017*. (tesis de grado). Universidad católica los ángeles de Chimbote sede cañete. Cañete – Perú.

Arbulú. (2014). *El control interno y su influencia en la gestión financiera en la empresa Lube Import S.A Trujillo*. Trujillo.

Argandoña Dueñas, M. A. (2016). *Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública* (1ra. edición ed.). Breña -Lima, Perú: Editorial Marketing Consultores SA.

Armenta, C. (2015). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en Perú*, documento disponible en: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_Perúx.pdf

Barquero, M. (2014). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación* 1ra. edición. Barcelona -España: PROFIT. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=si#v=onepage&q=si&f=false>

Bravo, M. (2015). *Control Interno*. Lima: San Marcos.

Cabrera & Ortega (2015). *La efectividad del control interno de las empresas de Transporte urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.S.*

Colombia. Obtenido de

<http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/revistas2/index.php/dictamenlibre/article/view/537>

Cahui Huamani, L. (2017). *Propuesta de Control Interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso*

Grupo Gauchos 2 SAC-Arequipa, 2015. Obtenido de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4384/Cocahule.pdf?sequence=1>

Cedeño. (2017). *Optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de la empresa OILCHEM servicios S.A.*

Fernández, C. (2018). *Control Interno en procedimientos administrativos y su contribución a la rentabilidad, caso:*

SERVICIOS GENERALES & MADERERA AARON SAC (Tesis

Pregrado). Universidad Uladech. Huarney – Perú.

Landsittel, D. (2014). *Control interno -Marco integrado*. Obtenido de

<http://doc.contraloria.gob.pe/Control->

[Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

- Lozano, P. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del sector Servicios del Perú: caso empresa: CEPEIN EIRL* -2018.Chimbote.
- M. Galán. (2017). *LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION*, de Blogger, Recuperado de: https://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html?fbclid=IwAR0XO54snG9MZZIMjEY1B8dlY3wAP1PnmfDY2B_HT4nMSaRctn-FY3S6arE
- Mantilla B. Samuel Y Blanco Sandra (2015). *Auditoría del Control interno*. Tercera edición. Editorial Ecoe. ediciones. Colombia.
- Mantilla, S. (2015). *Control Interno (Informe Coso)*. Bogotá.
- Márquez, B (2014). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*, disponible en: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Modelos%20contempor%C3%A1neos%20de%20control%20interno.%20Fundamentos%20te%C3%B3ricos.pdf>
- Mejia, 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 SA 2017*.Casma.
- Meza, F. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la Empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”*, de Huancayo, 2016.<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8201>

Moncayo (2016), *Importancia del control interno en las empresas.*

Recuperado

de <http://www.incp.org.co/importancia-del-control-interno-en-lasempresas/>

Ocaña L. (2015). *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “HUASCARÁN” S.A.* 2015

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowe

Paredes (2017). *El control interno en las empresas comerciales de electrodomésticos en la Ciudad de Huaraz – 2012.* (Tesis de Grado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – sede Huaraz, Huaraz - Perú

Perez. (2015). *La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú.* Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Pineda, A. (2018). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SRL 2016.* (Tesis Pregrado). Universidad Uladech, Nuevo Chimbote – Perú.

Ramirez, A., & Ramirez, J. (2017). *Planificación estratégica y*

propuesta de políticas de control interno para la empresa general logistic and Services S.A. basado en el objetivo estratégico y operativo de administración de riesgo empresarial.
Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.

Ramón, J. (2014). *Control interno en las empresas privadas.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Reposo (2014). *Normas generales de Control Interno para el Sector Público Nacional,* Recuperado de:
<http://www.sigen.gov.ar/normativa/pdfs/ngci.pdf>

Rnilla M. (2017), *El control interno en la empresa moderna.* Lima-Perú.
Editora Gráfica Bernilla

Saavedra. (2014). *Banco de la República.* Recuperado de:
http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/economia/sectores_economicos

Sánchez Gamarra, 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-2014.* Ancash, Chimbote. Obtenido de
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3097>

Sarrin, P. (2016) 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. Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8074>

Servín L. (2016), *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?*. Recuperado de:

<https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Sotomayor, A. (2016). *Control Interno y Auditoría su aportación en las organizaciones*, 1ra. edición. Nuevo León, México: Educación.

Valverde R. (2017). *Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso Empresa Servicios Tecnológicos En Vibraciones S.A.C* (Tesis Pregrado). Universidad Uladech, Nuevo Chimbote, Perú.

Whitembury, O. (2014). *Teoría de las empresas*. Perú. Obtenido de <http://www.iiap.org.pe/Upload/Transparencia/TRANSP245.pdf>

Yeferson H. (2017). *ventajas de control interno*, de Sitio web: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/11020/1/0567378.pdf?fbclid=IwAR2MDx7W84aRdO15o453JcAM1wA5WI7JYWUINfasw6mAmWWT4l0HNrTv0Po>

Zegarra Naveros, V. C. (2017). *Control Interno en la Gestión de las micro empresas del distrito de Anco Huallo 2016*. Moquegua.

Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/360/Zegarra%20Naveros%20Virginia%20Celestina_tesis_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “JAEDY S.A.C” - Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de LA empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.</p>	<p>-Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.</p> <p>-Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.</p> <p>-Realizar un análisis comparativo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “JAEDY S.A.C” de Chimbote, 2017.</p>

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
 EDICIÓN: _____
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
 NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCIÓN Y
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADÉMICO: _____

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

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:/...../.....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Sexo: Masculino (...) Femenino (...)

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno (...) Primaria completa (...) Primaria Incompleta (...) Secundaria completa
(...) Secundaria Incompleta (...) Superior universitaria completa (...) Superior
universitaria incompleta (...) Superior no Universitaria Completa (...) Superior no
Universitaria Incompleta (...)

1.4 Estado Civil:

Soltero (....) Casado (....) Conviviente (....) Divorciado (....) Otros (....)

1.5 Profesión.....Ocupación.....

CUESTIONARIO

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
2. ¿La empresa difunde y es de conocimiento general la visión, misión, valores de la empresa?
3. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para el logro de los objetivos institucionales?
4. ¿La empresa crea un clima laboral adecuado e incentiva el desarrollo transparente de las actividades de control?
5. ¿La empresa reconoce, promueve y pone en práctica los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?
6. ¿La empresa difunde temas del control interno a través de recomendaciones verbales, afiches, gigantografías, y otro tipo de metodología?

EVALUACIÓN DE RIESGO

7. ¿Considera que el control interno es primordial para la buena gestión de la empresa?
8. ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad?
9. ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?
10. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?

ACTIVIDADES DE CONTROL

11. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones de los procesos y actividades con las cuales los colaboradores pueden guiarse?

12. ¿Para el caso de permisos, licencias e incidencias, se cuenta con un personal especializado para su adecuado tratamiento?
13. ¿Frecuentemente se realiza la rotación de encargaturas del personal, en puestos susceptibles de fraude?
14. ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar adecuadamente el registro de la entrada y salida mercadería del almacén?
15. ¿Frecuentemente se realiza un análisis comparativo de los registros de la entidad (ejemplo: arqueos, inventarios u otros)?

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿La información que obtiene la administración es selecciona y analizada en bien de la toma de decisiones y logro de objetivos?
17. ¿Se han creado e implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas, con fines de mantenerse interconectados?
18. ¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejora?
19. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?

SUPERVISIÓN

20. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?
 21. ¿Durante el desarrollo de las actividades se lleva a cabo acciones de supervisión?
 22. ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?
- ¿Se cumple con la supervisión de los planes establecidos en las diferentes áreas?