



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA EMPRESA “MG APLICACIONES & SERVICIOS  
EIRL” – LIMA, Y PROPUESTA DE MEJORA 2021.**

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

**AUTOR**

**RIMBALDO URBINA LORENA MILAGROS**

**ORCID: 0000-0002-7162-5687**

**ASESOR**

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA**

**ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ**

**2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA EMPRESA “MG APLICACIONES & SERVICIOS  
EIRL” – LIMA, Y PROPUESTA DE MEJORA 2021.**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Rimbaldo Urbina, Lorena Milagros

ORCID: 0000-0002-7162-5687

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

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

ORCID: 0000-0003-0012-652X

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

### **JURADO**

Saavedra Chiroque, Alejandro Arturo

ORCID. 0000-0001-8886-6519

Jurado Rosas, Adolfo Antenor

ORCID. 0000-0002-2840-0378

Reto Gómez, Jannyna

ORCID. 0000-0002-6355-1614

**JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

Mgtr. Alejandro Arturo, Saavedra Chiroque

Presidente

Mgtr. Adolfo Antenor, Jurado Rosas

Miembro

Mgtr. Jannyna Reto Gómez

Miembro

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi asesora de investigación de tesis, Mgrt. CPC. EDME GARCIA MANDAMIENTOS por su orientación profesional, por sus indicaciones y por su apoyo, factores indispensables en el desarrollo y formación como persona e investigadora.

Al Gerente General de la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L., por brindarme la información necesaria, relevante y precisa para la culminación de mi investigación.

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño, a mis hijos Thiago y Jimmy por ser mi inspiración, mi fortaleza y motivación de luchar cada día por un mejor futuro para nuestra familia.

A mi familia, especialmente a mi madre que me apoyan incondicionalmente cada día para ser una mejor persona, mejor profesional y mejor ser humano para esta sociedad.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar y describir las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" de Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021. La empresa se dedica al rubro de servicio de pintado y mantenimiento de pisos epóxicos industriales y mortero poliuretano. Además, el tipo de investigación ha sido cualitativo, en donde el nivel de la investigación fue descriptivo y documental; mientras que, el tamaño muestral fue de tres colaboradores, recolectando los datos por medio de la entrevista y la encuesta. Los resultados han señalado que la empresa, no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas para poder atraer a los clientes, no hay un control adecuado ni procedimiento a seguir para cotejar los movimientos de los extractos bancarios con los ingresos y gastos reflejados en la contabilidad. Se ha podido concluir que la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L necesita la implementación de controles internos como es un Manual de organizaciones y Funciones (MOF), que incluye establecer la estructura funcional que permita lograr los objetivos estratégicos. Además, debe realizarse conciliaciones bancarias para verificar que todos los apuntes contables estén correctamente reflejados en el saldo bancario y así la empresa pueda gozar de buena salud financiera con información fiable y actualizada. Todas las propuestas establecidas permitirán que la empresa adopte medidas para activar mejoras sobre el control interno y se beneficie en el corto y largo plazo.

**Palabras clave:** control interno, propuesta, organización, sector servicio.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research work is to determine and describe the characteristics of the internal control of the company "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" of Lima and to make a proposal for improvement, 2021. The company is dedicated to the field of painting and maintenance service of industrial epoxy floors and polyurethane mortar. In addition, the type of research has been qualitative, where the level of research was descriptive and documentary; whereas, the sample size was three collaborators, collecting data through the interview and the survey. The results have indicated that the company does not have adequate organizational strategies to attract customers, there is no adequate control or procedure to follow to compare the movements of bank statements with the income and expenses reflected in the accounting. It has been concluded that the company MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L needs the implementation of internal controls such as a Manual of Organizations and Functions (MOF), which includes establishing the functional structure that allows achieving the strategic objectives. In addition, bank reconciliations must be carried out to verify that all accounting notes are correctly reflected in the bank balance so that the company can enjoy good financial health with reliable and up-to-date information. All the proposals established will allow the company to adopt measures to activate improvements on internal control and benefit in the short and long term.

**Keywords:** internal control, proposal, organization, service sector.



## CONTENIDO

TITULO DE LA TESIS .....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	6
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	7
2.1.3. Antecedentes Locales/Regionales .....	9
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	10
2.2.1. Bases teóricas de la investigación .....	10
2.3. Marco Conceptual .....	15
2.3.1. Control Interno .....	15

2.3.2.	Objetivos del control interno .....	16
2.3.3.	Componentes del control interno.....	17
2.3.4.	Importancias del control interno.....	18
2.3.5.	Empresas de Servicios .....	19
2.3.6.	Caso de Estudio .....	22
<b>III.</b>	<b>HIPÓTESIS .....</b>	<b>25</b>
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>26</b>
4.1.	Diseño de la investigación .....	26
4.1.1.	El tipo de investigación .....	26
4.1.2.	Nivel de la investigación .....	26
4.1.3.	Diseño de la investigación.....	26
4.2.	Población y muestra .....	26
4.2.1.	Población .....	26
4.2.2.	Muestra .....	26
4.3.	Definición y operacionalización de variables .....	26
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
4.4.1.	Técnica .....	28
4.4.2.	Instrumento.....	28
4.5.	Plan de análisis.....	28
4.6.	Matriz de consistencia.....	29
4.7.	Principios èticos.....	30
<b>V.</b>	<b>RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>32</b>
5.1.	RESULTADOS .....	32

5.1.1.	Respecto al objetivo 1 .....	32
5.1.2.	Respecto al objetivo 2 .....	34
5.1.3.	Respecto al objetivo 3 .....	35
5.2.	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	60
5.2.1.	Respecto al objetivo 1 .....	60
5.2.2.	Respecto al objetivo 2 .....	62
5.2.3.	Respecto al objetivo 3 .....	63
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>65</b>
6.1.	Respecto al objetivo 1 .....	65
6.2.	Respecto al objetivo 2 .....	65
6.3.	Respecto al objetivo 3 .....	65
	<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>677</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>68</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable de estudio</i> .....	27
Tabla 2	<i>Matriz de consistencia</i> .....	29
Tabla 3	<i>Eficiencia de las operaciones</i> .....	32
Tabla 4	<i>Información financiera fiable y oportuna</i> .....	33
Tabla 5	<i>Cumplimiento con la ley</i> .....	34
Tabla 6	<i>Gerente General</i> .....	37
Tabla 7	<i>Área administrativa</i> .....	37
Tabla 8	<i>Área de contabilidad</i> .....	38
Tabla 9	<i>Área de servicios</i> .....	38
Tabla 10	<i>Formato Kardex</i> .....	46
Tabla 11	<i>Formato orden de salida</i> .....	47
Tabla 12	<i>Formato guía para el conteo de inventarios</i> .....	48
Tabla 13	<i>Plan de mejora contable</i> .....	50
Tabla 14	<i>Formato de conciliación bancaria</i> .....	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Organigrama .....	366
Gráfico 2 Flujograma mejora de proceso de recepción de materiales .....	433
Gráfico 3 Flujograma proceso almacenaje de materiales .....	444
Gráfico 4 Actividades contables .....	499
Gráfico 5 Flujograma del procedimiento conciliación bancaria.....	55

## **I. INTRODUCCIÓN**

El éxito de toda empresa, está en el desarrollo y la ejecución eficaz de metas y objetivos que permitan su crecimiento en el corto, mediano y largo plazo. Para poder cumplir estos objetivos, es necesario que la empresa cuente con un diseño eficaz de control interno, en donde a la vez que monitoree su operatividad, pueda también evaluar y salvaguardar los bienes de la empresa, así como hacer los correctivos necesarios sobre todo en las áreas operativa, administrativa y financiera.

Es común, que cuando se habla de sistemas de control interno, se piense implícitamente en las grandes empresas, en estructuras organizacionales complejas, por lo que las empresas de menor escala, los llamados hoy “emprendedoras”, tienden a no darle la debida importancia a los sistemas de control interno, actuando empíricamente, decidiendo sobre la marcha, invirtiendo más bien llevados por el entusiasmo y no por la viabilidad, entre otras cosas.

Actuar de forma empírica al respecto no hace más que impedir o retardar el crecimiento de una organización, sea cual fuere su tamaño, desde la etapa preoperativa, la empresa debe contemplar el diseño de un sistema de control interno, proyectándose al desempeño cotidiano de sus operaciones, toma de decisiones ante situaciones no previstas, movimiento financiero, presencia de malversación, pérdida de activos, cumplimiento de normas legales o impositivas, fraude, entre otras situaciones, podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. Y por ello, también, un sistema de control interno, debe ser diseñado acorde a las necesidades y estructura de la empresa, ya que debe encontrar la manera óptima de utilización de todos sus recursos y la adecuada gestión financiera y administrativa.

Bajo esta perspectiva, nuestro tema de estudio es la empresa “MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L.”, cuya actividad principal es brindar servicio de pintado y mantenimiento de pisos epóxicos industriales y morteros poliuretanos y que iniciara sus operaciones recién a finales del año 2016. Cuenta con un tamaño de planta más bien mediano basado en oficinas, taller y almacén, donde laboran empleados entre administrativos y operarios. Su sistema organizacional es Horizontal porque busca que la alta gerencia esté más cerca de los empleados, con el fin de que ellos se

desenvuelvan en ambientes más colaborativos y de cooperación, con mayores niveles de comunicación entre individuos y áreas de trabajo, y con mayor participación en los procesos de toma de decisiones. Manteniendo un nivel de ventas mensuales promedio de USD 30,000.00 (Treinta Mil y 00/100 dólares) producto de su presencia en el mercado nacional.

Tras haber realizado el diagnóstico situacional a la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L., se observa las siguientes características que encierran la problemática de la empresa:

En la empresa a la fecha, no se observa un sistema de control interno que le permita analizar en forma permanente las incidencias de las políticas, normas y procedimientos establecidas por la gerencia. Esto coloca a la empresa en una situación vulnerable en el desarrollo de sus operaciones, incrementando el riesgo de fraude y disminuyendo la salvaguarda de los recursos que posee.

También encontramos que la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L, no cuenta con un área contable interna, sino que es tercerizada, lo que implica que esté aislada de la gestión administrativa y operativa, debido a que la contabilidad es llevada por terceros. Cuando la información es llevada por terceros, muchas veces la obtención de la información financiera es incompleta, inoportuna, entre otros, que pueden obstaculizar la toma de decisiones relacionado al cobro y/o pago, oportunidades de inversión y un mejor análisis de las conciliaciones bancarias.

De acuerdo al análisis efectuado, la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L. actualmente, no cuenta con un Manual de Funciones, dificultando el desempeño en la cadena de mando, funciones, responsabilidades y sanciones respecto a los puestos y tareas de cada uno de los trabajadores de la empresa, ya que la finalidad de un MF, es precisamente establecer los perfiles idóneos para cada puesto de la estructura organizacional.

El que la empresa no tenga una clara planeación estratégica, hace también que no exista un buen sistema de estructuración y comunicación entre sus áreas, haciendo que los objetivos sean difusos y por lo tanto limite su crecimiento empresarial.

Tampoco ha permitido que la empresa genere una imagen reconocida en el sector servicio, pues el desconocimiento de gestión como el sistema de control interno imposibilita su crecimiento empresarial, las áreas no tienen un buen sistema de comunicación y operan sin usar una planeación estratégica

Por ello la implementación de un sistema de control interno se convierte en la herramienta primordial que permitirá optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y la ejecución de los controles, minimizando el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos.

Así mismo, en cuanto a la problemática operativa de la empresa, se puede registrar el hecho de haber contado con una serie de elementos que han señalado las limitaciones con las que ahora cuenta, principalmente desde el sector de los recursos humanos, en donde se ha demostrado el desinterés por la capacitación técnica y los inadecuados recursos que les son ofrecidos a cada colaborador, para el desarrollo de sus actividades diarias, en donde esta condición, corresponde a contar con menores rendimientos e inalcanzables objetivos estratégicos, por parte de la organización.

Mientras que, desde el contexto de los materiales, no se cuenta con un adecuado control de calidad, que pueda mejorar la calidad de los bienes y/o servicios ofrecidos, en donde los controles de medida no suelen ser respetados y hace falta una adecuada organización de los procesos, centralizado en cada objetivo estratégico planteado de forma anual y mensual, en donde, cabe indicar que estos han sido planteados de forma errónea y con indicadores que no son medibles.

Así mismo, dentro de las limitaciones de la investigación, se puede contar con cuatro elementos: limitación geográfica, limitación temporal, limitación de objeto de estudio y limitación teórica. En cuanto a la primera mencionada, se puede señalar que la investigación estará centralizada en una empresa de Piura, desarrollada durante el periodo anual 2021, en donde se tomará como objeto de estudio, a la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., tomándose como referencia, la teoría del control interno.



Así mismo, el objetivo general planteado, fue: Determinar y describir las características de los procesos de control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021 y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Mientras que, los objetivos específicos fueron:

- Determinar y describir las características del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021.
- Determinar, describir las debilidades del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021.
- Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación se sustenta en las teorías del control interno de las organizaciones, entre las que destaca el enfoque integral de los procesos organizacionales, donde el control interno es la base para el desempeño eficiente de las organizaciones. La teoría contable, contempla las reglas de alcance incluso supranacional para la estandarización y mejor estructuración de los sistemas de control interno. Es decir, que la investigación se condice con los objetivos de la teoría del control interno, los que son, salvaguardar los recursos, verificar la exactitud y veracidad de la información financiera y administrativa, promover la eficiencia y calidad de las operaciones, estimular la observancia de las políticas prescritas, cumplimiento de misión, metas y objetivos de la organización.

Se ha diseñado un sistema de proceso de control interno acorde al nivel organizativo de la empresa en estudio, de tal manera que se potencialice sus fortalezas y prestando énfasis en sus puntos vulnerables. Para ello se ha partido de un diagnóstico situacional.

Con la implementación del sistema de control interno de la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L. 2021, se pretende hacer que la empresa maximice su eficiencia y por tanto su perspectiva de crecimiento y rentabilidad.

Este trabajo permitirá que la empresa cuente con un Sistema de Control Interno fiable que servirá de medición para evaluar y monitorear las operaciones de la empresa.

El presente trabajo se justifica desde el punto de vista académico, ya que queremos en nuestro humilde aporte, que este trabajo pueda servir de guía para estudios similares, así como exponer todas las bondades a que conlleva la implementación de un sistema de control interno integral.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

**Ubillús Macías, Tamayo Cevallos, & Zambrano Intriago (2016)**, en su investigación titulada “*El control Interno como herramienta eficiente en la MYPES de la ciudad de Portoviejo*”. Plantearon como objetivo general realizar un análisis minucioso para determinar las causas y posibles soluciones de la poca aplicabilidad de estas técnicas en este sector. El diseño de investigación fue no experimental a través de la técnica de la encuesta y entrevistas. Los autores llegaron a la conclusión y se evidencia que hace falta mayor énfasis por parte de las autoridades o entidades a quienes le concierne al ámbito empresarial, tales como Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, Cámara de Comercio, en otras en brindar capacitaciones a los microempresarios para mejorar el control dentro de sus organizaciones y los niveles de recaudación y puedan incrementar sus utilidades, ya que si las empresas crecen es obvio que los impuestos, tasas y contribuciones que éstas generan también lo hará proporcionalmente.

**Mafla (2016)**, en su tesis titulada “*Métodos de Evaluación y Control Interno para la Compañía de transporte Pesado Express de la Sierra – Sierrcarrex S.A. en la ciudad de Quito*”. Planteó como objetivo diseñar métodos de evaluación y control interno que permiten la optimización de los recursos empresariales de la Compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra Sierrcarrex S.A de la ciudad Quito. La metodología empleada fue de tipo cualitativa – cuantitativa. Con referencia a la situación actual de la empresa, se enmarca en sus procesos actuales, estructura y personal. El autor detecto fallas en la gestión de la Gerencia tanto en lo económico como en lo financiero y tributario, las mismas que no han sido corregidas en el tiempo oportuno. Finalmente concluyo que, mediante el proceso de control interno, se pudieron identificar las acciones que debe gestionar la gerencia y otros medios autorizados para este fin, donde se establezcan parámetros de supervisión y

vigilancia en función de velar por el desarrollo adecuado de cada una de las unidades operativas de la organización.

**Guerrero y Taco (2016)**, en su investigación “*Diseño del control interno integral de la empresa Unión Vinícola Internacional S.A*”. Guayaquil – Ecuador, plantearon como objetivo general la implementación de un sistema de control interno en la estación de servicios “LA ARGELIA” – Loja. La metodología seguida fue a través de recolección de datos mediante cuestionarios de control interno, para poder tener conocimiento de la estructura y funcionamiento de empresa. Los indicadores de gestión aplicados, fueron matriz FODA y diversos procedimientos de control en las actividades empresariales en el ámbito contable, operativo y administrativo. Se concluyó que el no contar la empresa con un sistema de control interno no permite el funcionamiento y cumplimiento adecuado de las actividades en cada una de las áreas de la estación de servicios, así como no se puede tener una información confiable.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Abanto Quispe (2019)**, puso como título “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones & Servicios D’Carlo E.I.R.L., 2017”. Planteó como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicios del Perú y de la empresa Inversiones & Servicios D’Carlos E.I.R.L., 2017. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La población está constituida por todas las micro y pequeñas empresas de servicios hoteleros del Perú y se tomó como muestra la empresa: Inversiones & Servicios D’Carlos E.I.R.L. El autor concluyó que toda empresa de servicios debe contar con un sistema de control interno para así realizar sus actividades con mayor seguridad, y esto debido a que el control interno permite prever y corregir a tiempo aquellos errores, riesgos y debilidades que puedan limitar el crecimiento de la organización: así mismo, porque el control interno permite salvaguardar y utilizar eficientemente los bienes de la empresa y es una herramienta de gestión que permite medir el desempeño del personal y de esta manera se pueda evitar robos y desfalcos

**Meza Quispe (2018)**, en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno de las Micros y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo 2016. Se planteó como objetivo general describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de Transporte Ibarra E.I.R.L. de Huancayo, 2016. La investigación fue de tipo no experimental y el diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario. El autor concluye que la implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se puede llegar a cumplir las metas y objetivos y con los componentes va a permitir conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado que sea confiable, relevante, eficaz y eficiente para la toma de decisiones a futuras.

**Vivanco Ordoñez (2017)**, en su investigación titulada “Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicios del Perú: Caso Empresa Jolris Servicios Múltiples E.I.R.L., 2016”. Planteó como objetivo general determinar y describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector servicios del Perú: Caso Empresa Jolris Servicios Múltiples E.I.R.L. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso; para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la gerencia del caso. Los resultados que se obtuvieron fue que el control interno es el plan de la organización, métodos y procedimientos que van a permitir a proteger los recursos de la empresa, para que así se evite pérdidas, fraude o negligencias, certificando la eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones. Así mismo en la evaluación del sistema de control interno se halló que la empresa del caso estudiado, no cuenta con una adecuada implementación de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera empírica que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo.

### **2.1.3. Antecedentes Locales/Regionales**

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

**Hidalgo (2018)**, en su investigación titulada “*Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB construcciones S.A.*”, se ha planteado como objetivo general, el evaluar el sistema de control interno de la empresa mencionada. La metodología se ha caracterizado por haber sido de tipo aplicado, con un diseño descriptivo, en donde se ha incurrido en haber considerado un tamaño muestral de 13 colaboradores, habiendo recolectado los datos por medio de la guía de entrevista. Los resultados han señalado que, la empresa se ha caracterizado por no haber contado con un sistema de cumplimiento de objetivos estratégicos eficiente, en donde la contextualización teórica del mismo, ha correspondido a haber contado con una mala calidad de rendimiento interno.

Mientras que, se ha concluido que, ha existido un nivel de riesgo superior, en donde todo el proceso de almacén y de control de calidad de los servicios, se ha visto perjudicado por condiciones de seguridad poco eficientes.

**Jiménez (2020)**, en su investigación titulada “*Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa TK consultoría y construcción S.A.C., Piura, 2020*”, se ha planteado como objetivo general, el proponer una mejora de control interno, en base a factores relevantes, en la empresa de construcción TK. La metodología se ha caracterizado por haber sido descriptiva, en donde el diseño fue el cualitativo, habiendo considerado como instrumento de recolección de datos, a la guía de entrevista. Los resultados han señalado que, la empresa no ha contado con una adecuada estructura organizacional, en donde se ha carecido de funciones y responsabilidades funcionales, en cuanto al área de almacenaje. Mientras que, se ha concluido que, se ha requerido de desarrollar un adecuado proceso de control interno administrativo y contable, respecto a las áreas de eficiencia operacional.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Bases teóricas de la investigación**

El control interno subyace a la evolución de las corrientes de pensamiento: en la Teoría Clásica, así, CONTROL, era sinónimo de autoridad, para la corriente de Harvard, es un mecanismo para el logro de objetivos; en la corriente de la Agencia, se aplica los principios y técnicas microeconómicas, mientras que la teoría de los sistemas abiertos incorpora el entorno de la empresa, y en base a ella, la teoría contingente incorpora los factores del entorno, así como del interno de la empresa. Basados en la delimitación de los marcos conceptuales, el control interno, se traduce en determinado tipo de gestión de la empresa, focalizándose en la doctrina contable y auditora. (Solano, 2010).

Analizaremos algunas de estas teorías.

### **Teoría Latina del Control Interno**

Ayasca (2015), resume el legado de la cultura romana, donde la Contabilidad y las prácticas de control estaban reglamentadas dentro del marco legal que regía las

instituciones. El marco judicial en los negocios, es usado como medio de prueba en las disputas entre comerciantes. Podemos resaltar como características propias de este modelo: cobertura general del ente, actividades de control en tiempo real y simultáneas con el desarrollo de las operaciones, -es decir, realiza seguimiento y medición y corrección de error-, analiza en el momento en que se llevan a cabo, examina los antecedentes y condiciones previas al nacimiento de los hechos económicos y en general, supervisa su desarrollo, al igual que sus resultados y consecuencias. Como se puede deducir, ya esta época, se sientan las bases del control dentro y fuera de las instituciones del Estado, hasta convertirse en lo que hoy se conoce como fiscalización, responsabilidad de funcionarios de alto nivel, auditorías y muchos otros mecanismos de importancia en las instituciones del estado para evitar la malversación, ejercer vigilancia y cumplimiento de las normas y bienes del estado. Estos sistemas de control, creados en el imperio romano para el control estatal, se ha ido incorporando y enriqueciendo en el sector privado, creándose estructuras de control de tipo integral entre los entes económicos, en particular en las organizaciones societarias con aportes de capital.

### **Teoría de Control interno según Arthur Holmes.**

Guerra (2019), citando la Teoría del control interno de Holmes (1987), quien define al control como una función gerencial, cuyo objetivo, es salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, cuidando los desembolsos indebidos y asegurando que no se contraerán obligaciones sin autorización de la gerencia.

Visto de esta forma, el control interno, dota a la administración de una gran herramienta, para tener certeza que los informes contables sobre los que basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. Así, el control interno, es parte de las funciones gerenciales asegurando el resguardo de lo administrado y minimizando el riesgo de robos, desfalcos, malversación y mal uso de estos; dando la seguridad que los recursos se están usando de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad. (Ayasca, 2015).



### **Teoría de Control interno Koontz y O`Donnell**

Para estos investigadores, el control interno se basa en el establecimiento de un conjunto de medidas que permiten hacer las correcciones operativas de las actividades, haciendo puedan cumplirse con éxito los planes establecidos., así como evitar que puedan presentarse en el futuro. De esta manera es posible se reducen los costos, y se ahorra tiempo en todos los procesos operacionales de la empresa. (Koontz y O`Donnell, 1990, p.57).

### **Teoría de Control interno de la Agencia**

Los autores Jensen y Meckling (1976) definen una relación de agencia como un contrato en que una o más personas (el principal) emplee a otra persona (el agente) para realizar algún servicio u obra a su favor, con la participación de la delegación de autoridad en alguna decisión para el agente. Siendo que cada una, tanto principal como agente, son maximizadoras de utilidad, se produce un conflicto, donde la teoría se inclina en que hay buenas razones para creer que el agente no actuará de acuerdo con los intereses del principal.

Por ello, la teoría de la agencia analiza los conflictos y los costes cuando existe una separación entre propiedad y control del capital, produciendo una asimetría entre la información, riesgos y otras cuestiones relacionadas entre el agente principal y la evaluación. El objetivo, entonces, es reducir la brecha de información entre propietarios, gerencia de la empresa y la sociedad. Para la agencia, la auditoría se presenta como una técnica que tiene como objetivo validar los informes con el apoyo de los registros y controles internos que ayuden a salvaguardar los activos y brindar transparencia a la empresa. (Martinz, Soares y Del Canto, 2013, Cap.III, V. 1, N. 2)

Esto implica directamente la existencia de diferentes mecanismos de control interno como pueden ser: supervisión, regulación, vigilancia, control de gerencia y auto-control. La teoría se limita aplicar los principios y técnicas microeconómicas al concepto de control interno. (Mendes, 2001, p.32).

### **Teoría de Control interno de la Contingencia**

Mejía (2009), citando al propulsor de esta teoría, Chandler Muriel Bing:

“La palabra contingencia significa algo incierto o eventual, que bien puede suceder o no. Se refiere a una proposición cuya verdad o falsedad solamente puede conocerse por la experiencia o por la evidencia y no por la razón” (Chandler, 1962).

Chandler, llega a la conclusión que las grandes organizaciones pasaron por un proceso histórico, que involucra cuatro fases distintas: Acumulación de recursos, racionalización del uso de los recursos, continuación del crecimiento, racionalización del uso de los recursos en expansión.

Esta teoría parte de la premisa fundamental, que las acciones administrativas, dependen del tamaño, rubro, medio ambiente en el que se desenvuelve la organización. Identifica los principios que orientarán las acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de aplicar los principios universales para cualquier situación. Es una manera de reconciliar dos enfoques opuestos, la teoría de la agencia y el enfoque de comportamiento humano. Esta teoría, destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de las organizaciones, se requiere de investigaciones con el fin de mejorar los marcos teóricos conforme al ambiente en el cual se desenvolverá el futuro administrador. (Munive, 2019).

### **Teoría de Control interno de la Organización funcional**

La Teoría de Frederick Winslow Taylor, (1984), también conocida como Teoría de la racionalización del trabajo, se basa en la maximización del trabajo humano mediante la búsqueda de la eficiencia con el uso de materias primas, herramientas, máquinas y productos, busca la máxima prosperidad del patrón y afirma que la prosperidad del patrono se puede ver reflejada en prosperidad del empleado ya que las ganancias del patrono pueden generar ganancias para el empleado. Las causas de una baja productividad radican en ausencia de una forma adecuada de administración. (Vega, 2018).

Los parámetros claves son: la selección y entrenamiento del trabajador (“el hombre adecuado en el puesto adecuado en el momento adecuado”, esto propicia la mejora en el bienestar del trabajador; la cooperación entre directivos y operarios (“interés del empleador = interés del obrero”), implica remuneración por eficiencia o por unidad de producto; la división y especialización del trabajo, implica estructura

organizacional con varios niveles intermedios y subordinados; los más capacitados pasan a ser jefes o capataces; la delegación de tareas y responsabilidades, creación de áreas o departamentos específicos entre jefes y operarios, donde se busca la eficiencia y la responsabilidad es compartida.

### **Teoría de Control interno según Gráficos o Cursogramas**

En Yarasca (2006), encontramos la utilización del curso- grama o flujo grama como herramientas para el eficiente control interno. Este método permite representar gráficamente los circuitos operativos, los procedimientos dados en una operación o el flujo de un documento desde su origen. Por su versatilidad y forma gráfica que permite una visualización didáctica y sincronizada de los procesos, el modelo rápidamente ganó popularidad.

Se desarrolló toda una codificación de símbolos para los flujogramas, procesos, tiempos, decisiones, resultados, alternativas, etc. Es un método muy usado, ya que los símbolos son un lenguaje universal.

### **Teoría de Control interno de la Contratación**

Según Pina (1988), esta teoría parte de la concepción que la empresa se forma de una serie de colectivos homogéneos tales como, gerentes, accionistas, financistas, acreedores, proveedores, trabajadores, entre otros, que tienen un peso determinado de participación en la riqueza generada por la empresa. Esta participación, queda plasmada a través de variables e indicadores contables pre establecidos de antemano.

Así, la empresa incorpora un conjunto de contratos entre los diversos agentes y factores de producción vinculados con ella. En estas relaciones contractuales en torno a la empresa, los sujetos, no sólo no son coincidentes en los objetivos, sino que, muy por el contrario, cada grupo tiene intereses, objetivos y motivaciones propios que se contraponen a los del otro.

Esta característica, puede determinar que, en determinado momento, aun cuando la empresa no experimente cambios en su valor como empresa, pueden experimentarse cambios económicos directos en la riqueza de los miembros de la red contractual si se alteran las variables contables de referencia.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Control Interno**

Para los docentes Hurtado y Álvarez (2016), el control es “una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad”. Así, el control es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos. El control permite que se pueda hacer reconocer y evidenciar las desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. A su vez, el control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos establecidos. En el lado opuesto, el término control tiene una connotación negativa, pues está asociado a la restricción, vigilancia, imposición. Sin embargo, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo en el diario correr de las compañías y las entidades.

Frente a los tipos de control se establecerá lo referente a la aplicación de los mismos a partir de que el control puede ser preventivo, concurrente y posterior o correctivo. Se ahondará en el tema de los tipos de control y sus características, esto de acuerdo a la línea académica que se viene estableciendo en la Tecnología Contable y Tributaria.

El primer tipo es el control interno administrativo. Como menciona Estupiñan (2006) “es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimiento y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un medio adecuado” (p, 23).

El segundo tipo es el control interno contable. Son todas aquellas operaciones que registran oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas, y, en el periodo contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos. (Estupiñan, 2006, p.23)

Gómez (2001), define el control interno como el proceso ejecutado desde el consejo de directores, administración y todo el personal de una entidad. Está diseñado para

proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas:

Efectividad y eficiencia en las operaciones.

- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Según Mantilla (2003), control interno, es el plan de organización y coordinación, normas y procedimientos orientados a permitir a la dirección el ejercicio efectivo de la gestión con el propósito de alcanzar sus objetivos organizacionales, con la suficiente capacidad, objetividad e identificación empresarial y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Coopers & Lybrand (1997), el control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios y profesionales, legisladores, reguladores, Estos problemas se agravan cuando el término "control interno", sin estar claramente definido, se utiliza en leyes, normas o reglamentos

### **2.3.2. Objetivos del control interno**

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.

- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

### **2.3.3. Componentes del control interno**

- **Ambiente de control**

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad, (Ladino, 2009) desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado, en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

- **Valoración de riesgos**

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel.

- **Actividades de control**

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión.

- **Información y comunicación**

Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

- **Monitoreo y supervisión**

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar. (Ladino, 2009).

#### **2.3.4. Importancias del control interno**

El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos. A continuación, se presentan los principales beneficios (Estrada 2010):

- El control interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- El control interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas y otras consecuencias.
- La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.

- El control interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- El control interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad; y prevenir la pérdida de recursos.

Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad.

### **2.3.5. Empresas de Servicios**

Este importante rubro, que genera más de 1,6 millones de empleos formales, es uno de los más golpeados por la crisis originada por la pandemia. Turismo y restaurantes son los subsectores más afectados.

El sector servicios aporta el 40% del PBI y concentra el 48% del empleo formal. Esta es una característica que se observa en la mayoría de las economías emergentes y avanzadas, constituyéndose una actividad clave para la reactivación económica. Dada la diversidad de actividades que involucra dicho sector, como servicios financieros, de transporte, turismo, empresariales, salud, educación entre otros, es el mayor generador de empleo formal en el Perú.

Los proveedores de servicios componen el sector terciario de la industria.

Un servicio tiene como resultado llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente, donde el servicio es intangible. La prestación de un servicio puede implicar:

- Una actividad realizada sobre un producto tangible suministrado por el cliente (por ejemplo, reparación de un automóvil);
- La entrega de un producto intangible (por ejemplo, la entrega de información en el contexto de la transmisión de conocimiento)
- La creación de una ambientación para el cliente (por ejemplo, en hoteles y restaurante).



## **Características de los servicios.**

Las características que poseen los servicios y que los distinguen de los productos son:

1. Intangibilidad: esta es la característica más básica de los servicios, consiste en que estos no pueden verse, probarse, sentirse, oírse ni olerse antes de la compra. Esta característica dificulta una serie de acciones que pudieran ser deseables de hacer: los servicios no se pueden inventariar ni patentar, ser explicados o representados fácilmente, etc., o incluso medir su calidad antes de la prestación.
2. Heterogeneidad (o variabilidad): dos servicios similares nunca serán idénticos o iguales. Esto por varios motivos: las entregas de un mismo servicio son realizadas por personas a personas, en momentos y lugares distintos. Cambiando uno solo de estos factores el servicio ya no es el mismo, incluso cambiando sólo el estado de ánimo de la persona que entrega o la que recibe el servicio. Por esto es necesario prestar atención a las personas que prestarán los servicios a nombre de la empresa.
3. Inseparabilidad: en los servicios la producción y el consumo son parcial o totalmente simultáneos. A estas funciones muchas veces se puede agregar la función de venta. Esta inseparabilidad también se da con la persona que presta el servicio.
4. Perecibilidad: los servicios no se pueden almacenar, por la simultaneidad entre producción y consumo. La principal consecuencia de esto es que un servicio no prestado, no se puede realizar en otro momento, por ejemplo, un vuelo con un asiento vacío en un vuelo comercial.
5. Ausencia de propiedad: los compradores de servicios adquieren un derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de algo, pero no su propiedad. Después de la prestación solo existen como experiencias vividas.

## **Principios del servicio**

Para llevar a cabo un servicio son necesarias las bases fundamentales, es decir, los principios del servicio, los cuales pueden servir de guía para adiestrar o capacitar a los empleados encargados de esta vital actividad económica, así como proporcionar

orientación de cómo mejorar. Los principios del servicio se dividen en principios básicos del servicio y principios del servicio al cliente.

### **Principios básicos del servicio**

Los principios básicos del servicio es la filosofía subyacente de este, que sirven para entenderlo y, a su vez, aplicarlo de la mejor manera para el aprovechamiento de sus beneficios por la empresa.

1. Actitud de servicio: Convicción íntima de que es un honor servir.
2. Satisfacción del usuario: Intención de vender satisfacción más que productos.
3. Dado el carácter transitorio, inmediatesta y variable de los servicios, se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta: esto es, la filosofía de “todo problema tiene una solución”, si se sabe buscar.
4. Toda la actividad se sustenta sobre bases éticas: es inmoral cobrar cuando no se ha dado nada ni se va a dar.
5. El buen servidor es quien se encuentra satisfecho dentro de la empresa, situación que lo estimula a servir con gusto a los clientes: no se puede esperar buenos servicios a quien se siente esclavizado, frustrado, explotado y respira hostilidad contra la propia empresa.

### **Principios del servicio al cliente**

Existen varios principios que se deben seguir al llevar a cabo el servicio al cliente, estos pueden facilitar la visión que se tiene acerca del aspecto más importante del servicio al cliente.

1. Hacer de la calidad un hábito y un marco de referencia.
2. Establecer las especificaciones de los productos y servicios de común acuerdo con todo el personal y con los clientes y proveedores.
3. Anticipar y satisfacer consistentemente las necesidades de los clientes.
4. Dar libertad de acción a todos los empleados que tengan trato con los clientes, es decir, autoridad para atender sus quejas.

5. Preguntar a los clientes lo que quieren y dárselo una y otra vez, para hacerlos volver.
6. Los clientes siempre esperan el cumplimiento de su palabra. Prometer menos, dar más.
7. Mostrar respeto por las personas y ser atentos con ellas.
8. Alentar a los clientes a que digan todo aquello que no les guste, así como manifiesten lo que sí les agrada.
9. No dejar esperando al cliente por su servicio, porque todo lo demás pasará desapercibido por él, ya que estará molesto e indispuesto a cualquier sugerencia o aclaración, sin importar lo relevante que ésta sea.
10. Dar un buen servicio al cliente para que los vuelva a utilizar.

#### **2.3.6. Caso de Estudio**

Datos de la empresa

RUC: 20601645841

Nombre Comercial: MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L.

Domicilio Fiscal: Jr. Daniel Garcés N° 580 San Juan de Miraflores – Lima - Lima

#### **Reseña Histórica:**

MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., es una empresa peruana y privada constituido por un solo socio, dedicada a brindar soluciones integrales, en la instalación de pisos industriales, a través de sus sistemas poliméricos tanto en epóxico como poliuretano cementicio, aplicando productos de reconocidas marcas internacionales. Además, ofrecen los servicios de: Sellado y reducción de juntas de pavimento, inyecciones epóxicas para fisuras de concreto, impermeabilizaciones (cisternas, jardineras, techos y estacionamientos), diseño y construcción de obras civiles, instalación de zócalos sanitarios y la señalización de seguridad con pintura epóxica para alto tránsito.

El sistema de pisos industriales puede exponerse diariamente a prácticas severas de limpieza incluyendo vapor, agua caliente, y tensos activos industriales agresivos. Al igual no se afectan por ciclos de hielo y deshielo, ya que soportan rangos extremos de temperaturas, y no se contrae debido a los esfuerzos térmicos, a diferencia de los pisos convencionales.

MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., cuenta con profesionales y técnicos altamente calificados y con una amplia experiencia en la instalación de pisos industriales. De igual forma contamos con maquinarias y herramientas de vanguardia, que nos permiten realizar un servicio de buena calidad a todos nuestros clientes y trabajar bajo la condición de cero poluciones.

### **Misión**

Satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes del sector industrial como: manufactura, pesquería y minería, al igual que el sector estatal de nuestro país y durante todo el desarrollo de nuestros proyectos.

Cumplir con los más altos estándares de calidad a cabalidad con cada uno de nuestros compromisos y plazos fijados, generando relaciones de largo plazo basadas en nuestra experiencia y profesionalismo.

### **Visión**

MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., busca llegar a ser una empresa líder en la industria pesquera, manufactura, obras civil y minera, al igual que el sector estatal del Perú.

Ejecutando servicios de instalación de pisos poliméricos y cementicios, como también la ejecución de obras civiles, reconocida por su alto nivel de calidad, seguridad y eficiencia en el servicio al cliente, convirtiéndose en ejemplo de compromiso con la sociedad al cumplir estrictamente todas las normas que impliquen bienestar para sus clientes, empleados y el medio ambiente.

La finalidad es brindar asesoría en la aplicación de recubrimiento en la industria de pintura, aplicación de recubrimiento para concreto y estructuras metálicas, mortero y fibra de vidrio, preparación de superficie de concreto. Distribución y

comercialización e importación de quipos, herramientas, pinturas, resinas y recubrimiento para la industria de la pintura. Inscrita en registro públicos el 04 de noviembre del 2016 con Partida Electrónica N° 13746543 en la ciudad de Lima.

### **III. HIPÓTESIS**

Según (Fidias, 2012) en su investigación “proyecto de Investigación” refiere que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento, los resultados de este tipo de investigación se ubican, por consiguiente, no se formulan hipótesis, sin embargo, es obvia la presencia de variables.

Por lo tanto, en la presente no se plantea hipótesis por tratarse de tipo descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **4.1.1. El tipo de investigación**

El trabajo de investigación ha sido de tipo cualitativo, ya que se trabajó la variable en estudio recopilando datos basándolos en identificar aspectos relevantes como procedimientos, cualidades, organizaciones y recursos de la empresa en estudio.

#### **4.1.2. Nivel de la investigación**

La presente investigación fue descriptiva, documental y de caso, debido a que la información recolectada se encuentra como esta en las fuentes de información.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación**

El diseño aplicado a la investigación estuvo orientada a la búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual para caracterizar el control interno de la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L. - Lima.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

La población está conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios de la ciudad de Lima.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra está conformada por la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L. de la ciudad de Lima, como unidad de investigación.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

No aplica por ser investigación descriptiva, documental y de caso.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable de estudio*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala
Control Interno	Es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados	Eficiencia de operaciones	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere a cumplir con todas las actividades de control en la empresa	Manual de organización y Funciones.	Nominal
				Misión y Visión.	
				Monitoreo de Control.	
				Procedimientos establecidos.	
Interno	de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados	Información financiera fiable y oportuna	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere al cumplimiento de la información contable y tributaria	Verificación de los registros contables.	Nominal
				Cumplimientos de las obligaciones tributarias	
				Pago oportuno a los trabajadores.	
Interno	de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados	Cumplimiento con la ley	Se medirá mediante el cuestionario y se refiere a cumplimiento de las normas de seguridad en el trabajo.	Prevención y control de seguridad en el trabajo.	Nominal
				Beneficios laborales.	



#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnica**

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y encuesta.

##### **4.4.2. Instrumento**

La investigación hizo uso de un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 20 preguntas de tipo cerrada.

Las respuestas estuvieron condicionadas a un SI o a un NO, y redactadas de manera sencilla para fácil comprensión de los encuestados.

#### **4.5. Plan de análisis**

Para conseguir el objetivo específico 1: Se aplicó una encuesta basada en 20 preguntas con la finalidad de describir las características del control de la empresa en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 2: Se trabajó en base a la encuesta para poder determinar y describir cuáles son sus debilidades del control interno de la empresa en estudio.

Para conseguir el objetivo específico 3: En base a las debilidades encontradas en la empresa se hizo una propuesta de mejorar el control interno que contribuya al logro de sus objetivos y metas.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Tabla 2

*Matriz de consistencia*

---

<b>TÍTULO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
Caracterización del control interno de la empresa "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" de Lima y propuestas de mejora, 2021	¿Cuáles son las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" de Lima y cómo mejorarlas, 2021?	Determinar y describir las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" de Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Determinar y describir las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones &amp; Servicios E.I.R.L" de Lima, 2021.</li><li>2.- Determinar y describir las debilidades del control interno de la empresa "MG Aplicaciones &amp; Servicios E.I.R.L" de Lima, 2021.</li><li>3.- Plantear un propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones &amp; Servicios E.I.R.L"</li></ol>

---

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

Principios que rigen la actividad investigadora.

##### **Integridad científica**

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

##### **Protección a las personas**

“La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurra y la probabilidad de que obtenga un beneficio.

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

##### **Justicia**

“El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o tolere prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación”.

### **Libre participación y derecho a estar informado**

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

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

## V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1. RESULTADOS

#### 5.1.1. Respecto al objetivo 1

#### Determinar y describir las características del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021

Tabla 3

*Eficiencia de las operaciones*

Pregunta	Sí		No	
	F	%	F	%
¿El personal cuenta con el conocimiento necesario, respecto a la misión y la visión de la empresa?	2	66.70	1	33.30
¿La organización cuenta con estrategias organizacionales adecuadas, para poder atraer y mantener a los clientes?	0	0.00	3	100.00
¿Se cuenta con una estructura organizacional detallada de cada área?	0	0.00	3	100.00
¿Dentro de la organización, se cuenta con un adecuado clima organizacional?	3	100.00	0	0.00
¿Las instalaciones en donde se labora, cuentan con las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores encomendadas?	2	66.70	1	33.30
¿Se realizan de forma periódica, las actividades de monitoreo?	3	100.00	0	0.00
¿Los presupuestos a cobrar por las ejecuciones de servicios, llegan a ser cotizados de acuerdo al mercado?	3	100.00	0	0.00
¿Todos los comprobantes, cuentan con la emisión de órdenes de compra?	3	100.00	0	0.00
¿Las compras son realizadas de acuerdo a una planificación adecuada?	0	0.00	3	100.00
¿Se cuenta con procedimientos establecidos, para poder describir las actividades ofrecidas?	0	0.00	3	100.00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados han llegado a demostrar que, el personal sí ha contado con el conocimiento necesario, en cuanto a la visión y a la misión de la empresa, con una representatividad del 66.70%. Además de ello, se ha podido reconocer que, el 100% ha reconocido que la organización no cuenta con estrategias

organizacionales adecuadas para poder atraer a los clientes; así como, el hecho de que no se ha contado con una estructura organizacional detallada de cada área de trabajo. En cuanto al clima organizacional, el 100% ha estado de acuerdo con el cumplimiento de ello. Así como, el 66.70% ha señalado que sí se cuentan con las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores encomendadas, el 100% ha coincidido en que sí se han realizado actividades de monitoreo periódico, los presupuestos son cotizados de acuerdo al mercado laboral y se ha contado con el reconocimiento de todos los comprobantes de pago emitidos en base a las órdenes de compra. Sin embargo, el 100% ha especificado que las compras no son planificadas anteriormente; así como, el hecho de que no se ha contado con los procedimientos adecuados para poder describir y/o caracterizar, las actividades ofrecidas.

Tabla 4

*Información financiera fiable y oportuna*

Pregunta	Sí		No	
	F	%	F	%
¿La empresa mantiene la contabilidad al día?	3	100.00	0	0.00
¿La empresa llega a verificar la veracidad de la documentación y los registros contables actualizados?	3	100.00	0	0.00
¿La información financiera que se establece, tiende a ser clara y concisa, de acuerdo a la toma de decisiones?	0	0.00	3	100.00
¿La empresa llega a cumplir con sus obligaciones tributarias, dentro de los plazos establecidos?	3	100.00	0	0.00
¿La empresa cumple de forma oportuna con el pago al personal?	3	100.00	0	0.00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados han llegado a demostrar que, el 100% de la muestra ha opinado de forma positiva, en cuanto a que la empresa ha contado con la contabilidad al día, el hecho de que la empresa ha podido verificar la documentación y los registros contables actualizados; así como, el hecho de que la empresa ha cumplido con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos y el cumplir de forma oportuna con el pago del personal. Mientras que, se ha opinado todo lo contrario, en relación a la información financiera establecida, la cual no ha sido clara y concisa, para la toma de decisiones.

Tabla 5

*Cumplimiento con la ley*

Pregunta	Sí		No	
	F	%	F	%
¿La empresa realiza exámenes médicos y de evaluación de personal, antes de ingresar al servicio?	2	66.70	1	33.30
¿Los colaboradores gozan de todos los beneficios laborales?	0	0.00	3	100.00
¿Se ofrecen charlas de inducción hacia los colaboradores, como parte de las normas de seguridad?	3	100.00	0	0.00
¿Se cuenta con un plan de prevención y control del COVID – 19 en el trabajo?	1	33.30	2	66.70
¿Se supervisa el cumplimiento de las normas laborales de seguridad en los colaboradores?	3	100.00	0	0.00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Los resultados han llegado a demostrar que, el 66.70% de la muestra ha señalado que la empresa realiza exámenes médicos y de evaluación del personal, antes de poder ingresar al servicio. Mientras que, el 100% ha opinado de forma positiva, respecto al ofrecimiento de charlas de inducción hacia los colaboradores, como parte del cumplimiento de las normas de seguridad y en relación a la supervisión del cumplimiento de estas normas, para garantizar la calidad de vida de los colaboradores. Mientras que, el 100% no ha coincidido, en cuanto a que los colaboradores han gozado con todos los beneficios laborales y el 66.70% ha señalado que, no se cuenta con un plan de prevención y control, contra el COVID – 19.

### 5.1.2. Respecto al objetivo 2

#### **Determinar, describir las debilidades del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021**

En relación a las debilidades del control interno de la empresa, se puede señalar que, la **eficiencia de las operaciones**, se ha caracterizado por haber demostrado deficiencias en los siguientes puntos: el 33.30% ha señalado que el personal no cuenta con el conocimiento necesario respecto a la misión y la visión de la empresa, el 100% ha señalado que la organización no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas para poder atraer o mantener a los clientes, el 100% ha señalado que no

cuenta con una estructura organizacional detallada de cada área de trabajo; así como, el 33.30% ha señalado que las instalaciones en donde laboral, no cuentan con las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores encomendadas; así como, el 100% ha expuesto que las compras no son realizadas de acuerdo a una planificación específica y que la organización no cuenta con procedimientos establecidos que permitan describir las actividades que esta ofrece.

Además, en relación a la **información financiera fiable y oportuna**, la deficiencia se ha centrado en que la empresa no ha contado con información financiera que permita establecer o entender de forma clara y/o concisa, al proceso de toma de decisiones. Mientras que, en cuanto al **cumplimiento con la ley**, el 33.30% ha señalado que la empresa no ha realizado exámenes médicos y de evaluación del personal, antes de que estos ingresen a sus labores; mientras que, el 100% ha señalado que los colaboradores no han gozado de todos los beneficios laborales; así como, el 66.70% ha señalado que no se cuenta con un plan de prevención y control del COVID – 19.

### **5.1.3. Respecto al objetivo 3**

#### **Plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021**

**Estrategia N° 01:** Implementación de un Manual de Organización de Funciones MOF

#### **CAPÍTULO I**

Finalidad: Establecer la estructura funcional de la empresa, con la finalidad de poder contar con los niveles de coordinación y establecimiento de áreas de trabajo, que permitan lograr los objetivos estratégicos.

Alcance: Toda la estructura organizacional de la empresa.

Naturaleza jurídica: MG Aplicaciones y Servicios EIRL – Lima 2021

Jurisdicción: Lima



Misión: Satisfacer las necesidades de los clientes, en miras de que se pueda cumplir con el objetivo del servicio.

Visión: Convertirse en una empresa líder, dentro del sector económico en el que se desarrollan labores.

Objetivos: Ejecutar los servicios brindados de forma eficiente y con una adecuada calidad de servicio, llegando a respetar a las normas legales y administrativas.

## CAPÍTULO II

Niveles jerárquicos: Se deberá de contar con un sistema de tres niveles, dentro de los que se tiene a lo siguiente: primer nivel (Gerente General), segundo nivel (Área administrativa) y tercer nivel (Área de operación).

Estructura orgánica:

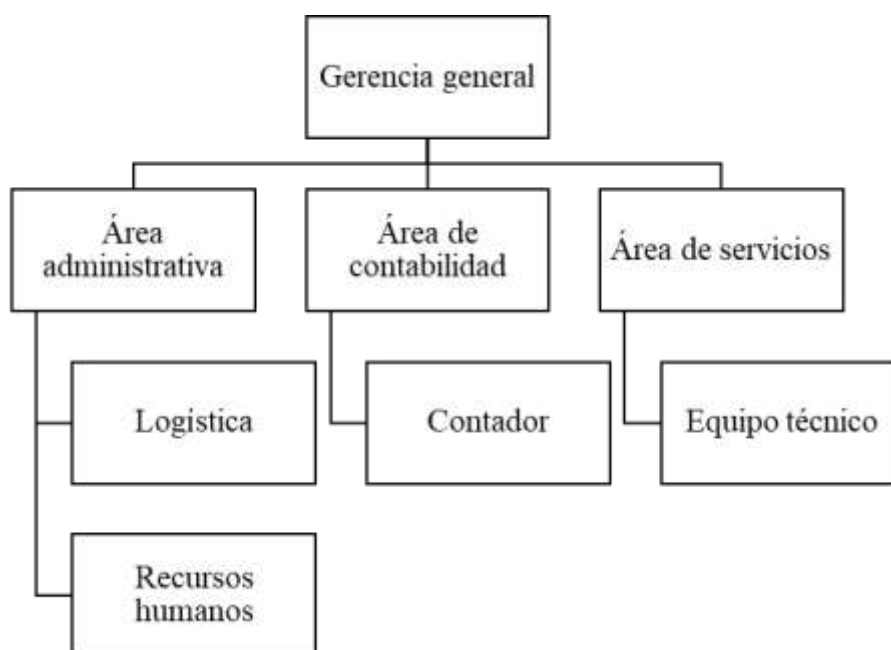


Gráfico 1 Organigrama

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

*Gerencia general*

<b>Identificación del puesto</b>	<b>Gerencia general</b>
<b>Reporta a</b>	Junta general de accionistas ( Si es que existe)
<b>Objetivo del puesto</b>	Este es el máximo responsable y es considerado como representante legal que tiene acceso a la dirección y administración de la organización
<b>Facultades</b>	Planificación estratégica Organización Liderar a la empresa Realizar supervisiones Tomar decisiones estratégicas
<b>Requisitos del puesto</b>	Titulado en contabilidad o administración Con 5 años de experiencia Conocimiento sobre normativa vigente empresarial y sobre dirección de empresas

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7

*Área administrativa*

<b>Identificación del puesto</b>	<b>Área administrativa</b>
<b>Reporta a</b>	Gerente general
<b>Objetivo del puesto</b>	Es el departamento que se encargará de proponer diferentes políticas y procedimientos administrativos, los cuales se basan en la planificación, dirección o coordinación.
<b>Facultades</b>	<b>Administrador:</b> Formulación de políticas Coordinación de recursos humanos Trámite de pedidos y reportes Realización de seguimiento <b>Logística</b> Cotización de servicios Supervisión de actividades diarias Verificación de entregadas Emitir informes <b>Recursos humanos</b> Elaboración de planes de selección Reclutamiento del personal Elaboración de contratos Coordinar capacitación de trabajadores
<b>Requisitos del puesto</b>	Título profesional, técnico, administrador o contador Experiencia de más de dos años

	Conocimiento sobre planteamiento estratégico y ley de contrataciones Se requiere que sea responsable, disciplinado, que trabaje en equipo y que mantenga liderazgo.
--	--

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8

*Área de contabilidad*

<b>Identificación del puesto</b>	<b>Área de contabilidad</b>
<b>Reporta a</b>	Gerente general
<b>Objetivo del puesto</b>	Se encarga de que se pueda cumplir con el registro de operaciones y con las normas, políticas y procedimientos que garanticen la seguridad y la confiabilidad de las operaciones.
<b>Facultades</b>	<b>Contador</b> Cumplir con normativa contable Organizar la información contable Preparar liquidaciones y declaraciones Información sobre el pago de tributos y planillas Realizar arqueos de caja Control de pagos o proveedores
<b>Requisitos del puesto</b>	Título de contador público Contar con más de 2 años de experiencia Manejo del plan contable general empresarial Se requiere que sea responsable, disciplinado, que trabaje en equipo y que mantenga liderazgo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9

*Área de servicios*

<b>Identificación del puesto</b>	<b>Área de servicios</b>
<b>Reporta a</b>	Gerente general
<b>Objetivo del puesto</b>	Se encarga de planificar, coordinar y supervisar, la adecuada realización u ofrecimiento de los servicios contratados; así como, la disposición de los recursos, en base a los plazos existentes.
<b>Facultades</b>	<b>Equipo técnico</b> Gestión de recursos humanos Planificación de la realización del servicio Mantener reuniones con los clientes

	Mejor aprovechamiento de equipos, herramientas y recursos humanos Elaboración de recursos
<b>Requisitos del puesto</b>	Título de ingeniero Contar con más de 2 años de experiencia Manejo del plan contable general empresarial Se requiere que sea responsable, disciplinado, que trabaje en equipo y que mantenga liderazgo.

Fuente: Elaboración propia

**Estrategia N° 02:** Establecer políticas, procedimientos y flujogramas de los diferentes procesos que se realizan para el control de almacén

### **Política para el área de almacén**

Objetivo: Establecer políticas que vayan acorde con ofrecer responsabilidad a todos los individuos que forman parte del área de almacén.

Acción:

1. Se tendrá que prohibir el ingreso al personal no autorizado hacia las instalaciones de almacén de la empresa.
2. No se deberán de aceptar pedidos de forma verbal, sino que todo tiene que tener una documentación que ofrezca respaldo de ello.
3. La responsabilidad del encargado, es la de verificar los diferentes sucesos y pedidos que se den en el área de almacén.
4. Se deberá de informar al jefe inmediato, acerca de los materiales que requieran de la compra inmediata de los mismos.
5. Se deberá dar información acerca de los problemas, los incidentes las circunstancias que se hallen presentadas.

### **Procedimiento**

La definición de los procesos, incurre en el hecho de que se pueda ayudar a mejorar las funciones y el alcance de la meta de forma directa y eficaz de los materiales empleados en el ofrecimiento del servicio.

En relación a la recepción de los materiales, se deberá de seguir la siguiente forma de comportamiento:

1. La recepción deberá de ser representada con el sustento de un documento
2. Se deberá de determinar el espacio físico provisional y se coordinará con el personal competente
3. Se deberá de proceder con la verificación de la orden de compra contra factura o con una guía de remisión correspondiente.
4. Los documentos que se muestren, deberán de coincidir con el material solicitado.
5. Si no se cumple con la coincidencia entre el documento original y la solicitud, entonces se tendrá que informar al área de compras.
6. El almacenero deberá de tener los registros y documentación de materiales, equipos y herramientas; así como, EPP's.
7. Todo documento ingresado, deberá de pasarse al área de administración, para que este sea remitido al área de contabilidad.

En cuanto al procedimiento de almacenaje de materiales:

1. Se deberá de codificar todo material o elemento que entre dentro de las instalaciones del almacén.
2. La codificación, deberá de ser clara y sencilla; así como, de fácil entendimiento.
3. El Kardex deberá de ser actualizado de forma seguida, en base a la codificación planteada.
4. Se deberá de ubicar a los materiales y demás elementos, en un lugar limpio y ordenado.

En relación al despacho de los materiales, las herramientas, los equipos y los EPP's, se tendrá que seguir el siguiente procedimiento:

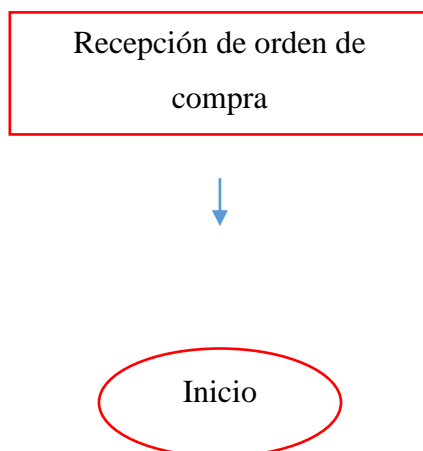
1. Todo despacho de materiales, deberá de ser realizado por el almacenero, con el documento en mano.
2. El almacenero deberá de ubicar los materiales hacia la zona de despacho, para que este sea retirado.
3. En el caso de la entrega de los EPP's, el personal deberá de firmar un documento de recepción en la entrega del mismo.
4. Al final del día, el almacenero se encargará de verificar las salidas que ha tenido en el día y los materiales con los que se dispone.
5. Cada salida de materiales y/o herramientas, deberán de ser registradas en un Kardex de registro.
6. Se tendrán que emitir reportes actualizados, en cuanto a salidas diarias e ingresos a la administración.

En cuanto a la devolución de los materiales, equipos y herramientas, el procedimiento será el siguiente:

1. Cada devolución deberá de llevar un formato de verificación y contrastación
2. Las devoluciones deberán de ser registradas de forma manual

En cuanto al control de inventarios, se tendrá que seguir el siguiente procedimiento

#### **Flujograma de proceso (recepción, almacenaje y despacho)**



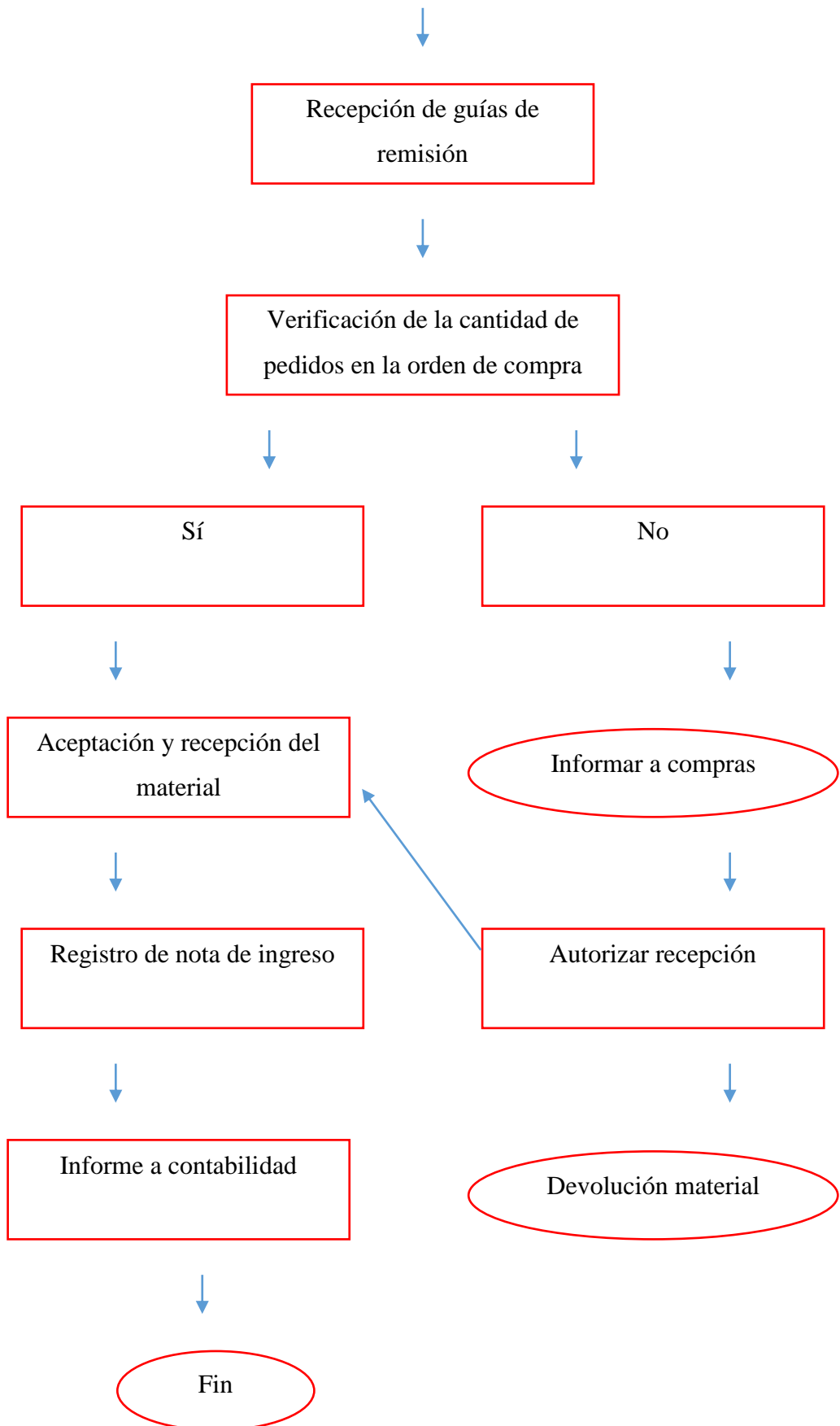


Gráfico 2 Flujo de mejora de proceso de recepción de materiales

Fuente: Elaboración propia

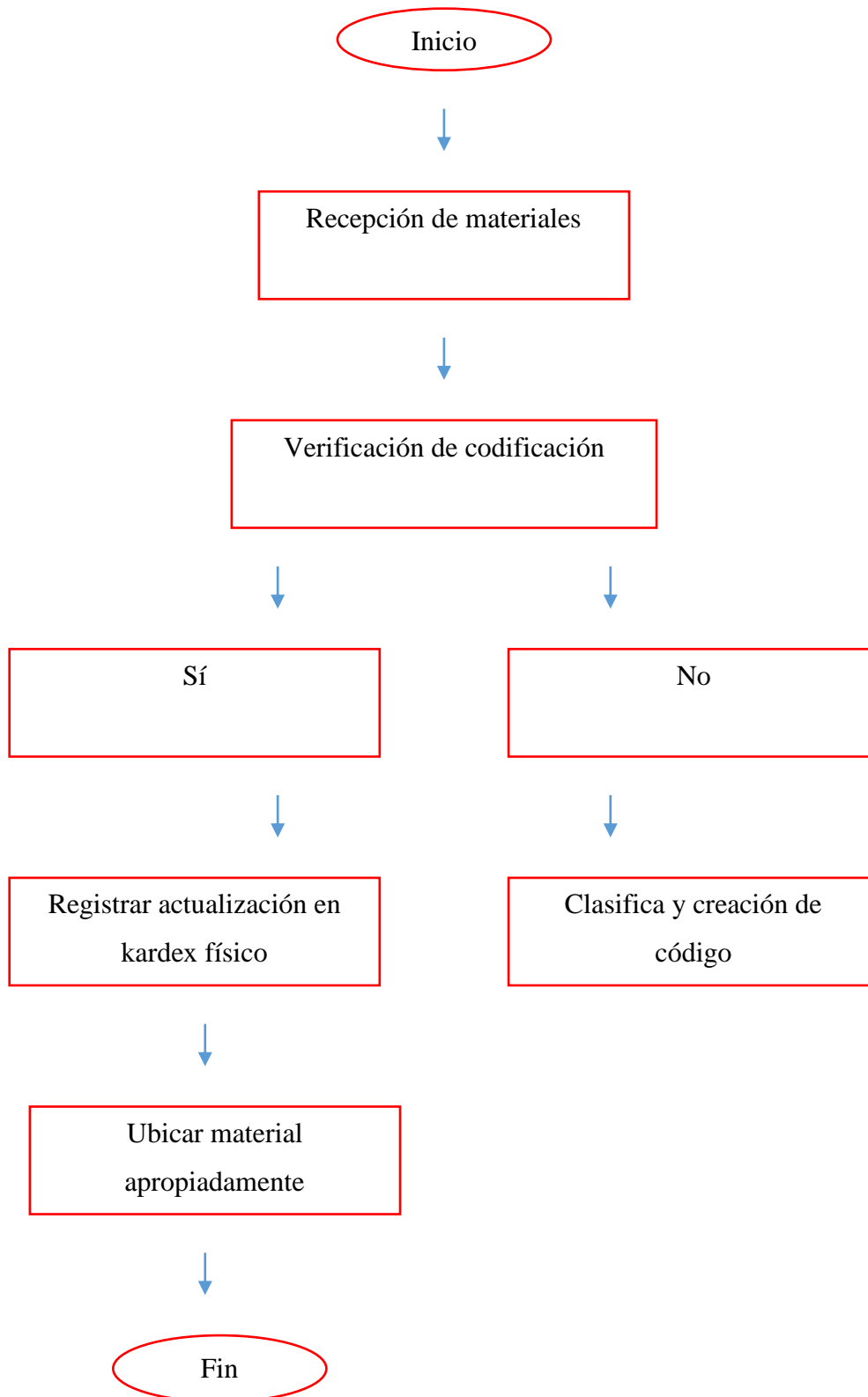
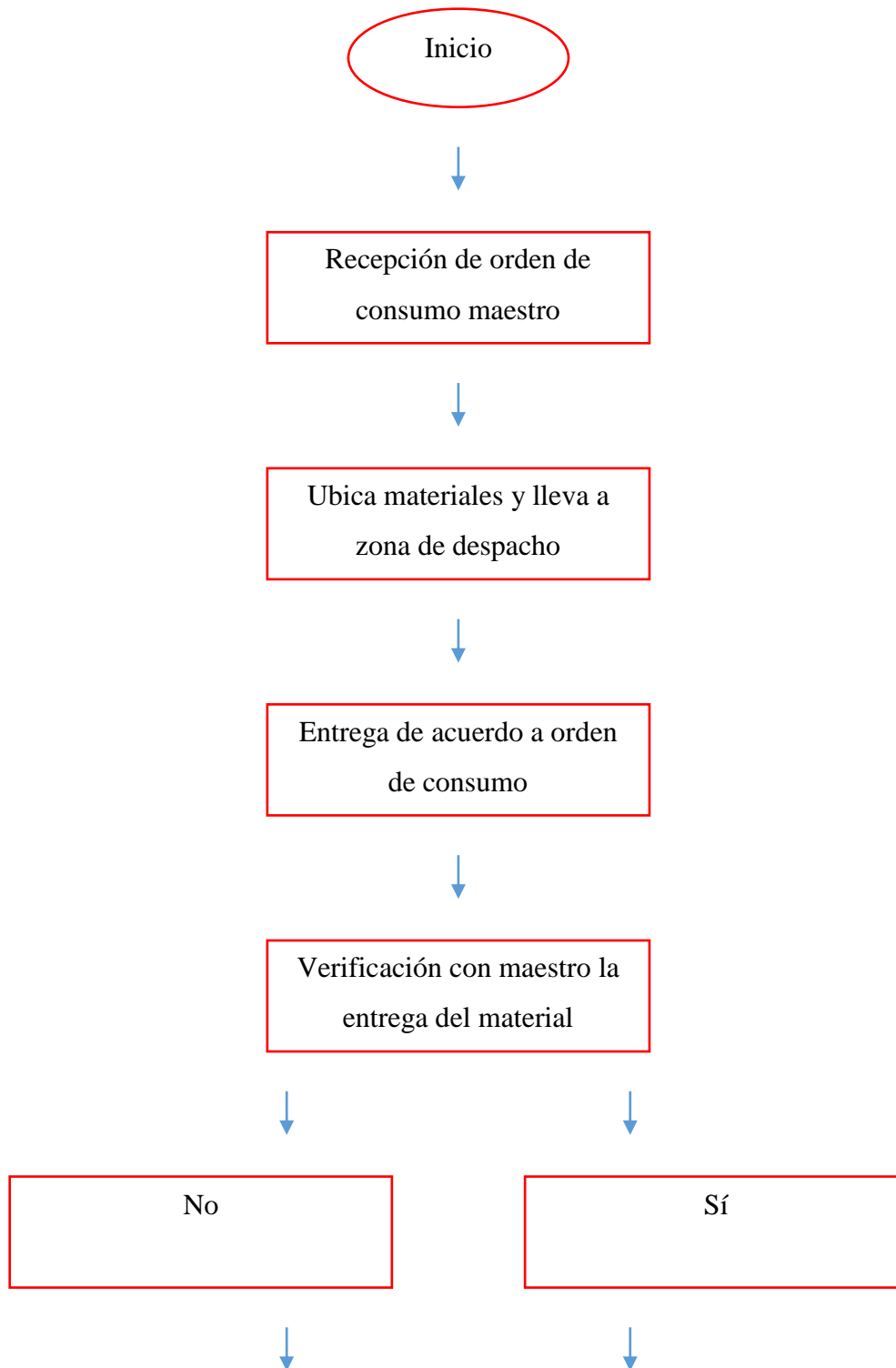
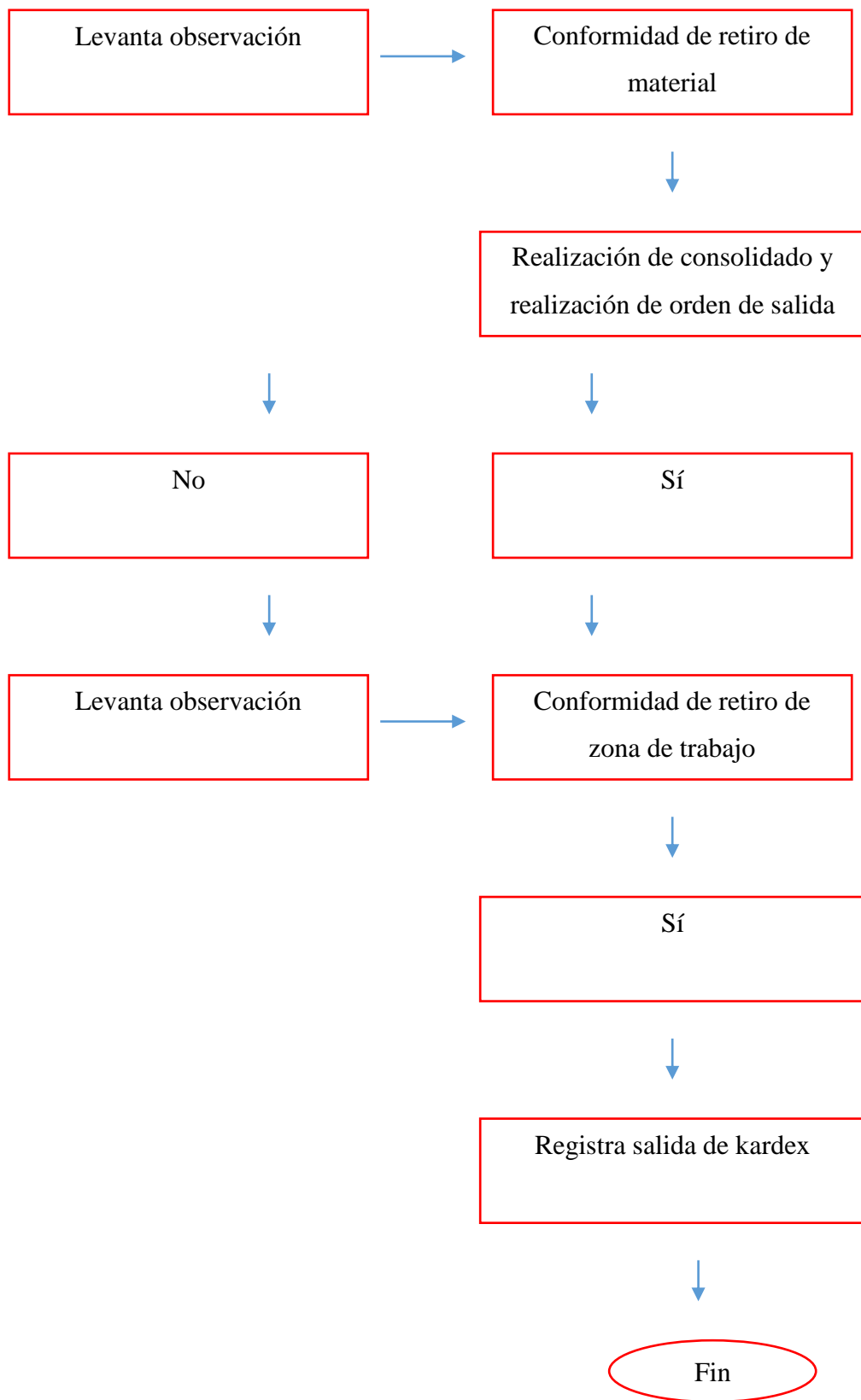




Gráfico 3 Flujograma proceso almacenaje de materiales

Fuente: Elaboración propia





### Formulación de formatos

Tabla 10

*Formato Kardex*

Razón social			Artículo										
RUC			Código										
Periodo			Rubro										
Documento de traslado			Operación	Entradas			Salidas			Saldo			Observación
Fecha	Tipo	N°		Cantidad.	P.U.	P. Total	Cantidad.	P.U.	P. Total	Cantidad.	P.U.	P. Total	
<b>Total</b>													

Fuente:

Elaboración

propia

Tabla 11

*Formato orden de salida*

<b>Fecha</b>		<b>Obra</b>	
<b>Ítem</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Descripción del producto</b>

Colocar firma: -----

Firma y sello almacén

-----

Tabla 12

*Formato guía para el conteo de inventarios*

<b>Fecha</b>	<b>Datos personales de toma de inventario</b>					
	<b>Nombre:</b>					
	<b>Nombre:</b>					
	<b>Nombre:</b>					
<b>Código</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Descripción del producto</b>	<b>Estado</b>	<b>Valor</b>	<b>Observaciones</b>

Jefe de quipo:

Firma:

Contado por:

Firma:

Anotado por:

Firma:

### **Estrategia N° 03:** Plan de mejora contable

Objetivo: Describir las diferentes acciones de control, con la finalidad de poder identificar la información contable de forma correcta.

Justificación: Se pretende contribuir al mejoramiento de las debilidades dentro del área de contabilidad, con la finalidad de poder llevar el seguimiento permanente de las actividades contables.

Recursos: Para el cumplimiento de este apartado, se recomienda a no solo la incorporación de formatos contables, sino que se requiere de mantener el uso de un software contable, con la intención de mantener actualizada la información.

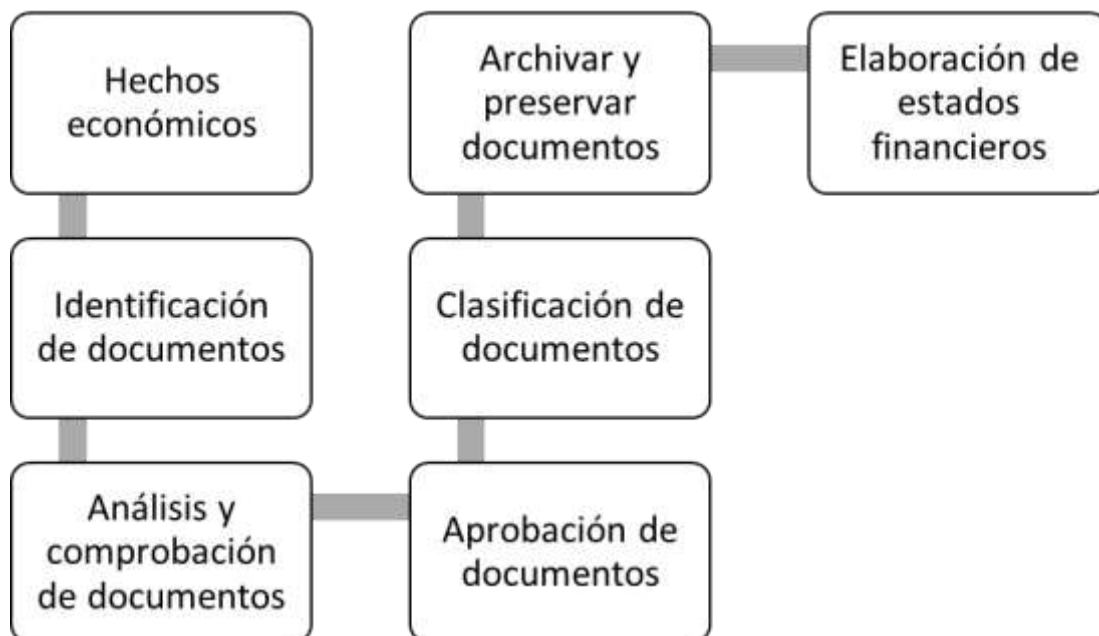


Gráfico 4 Actividades contables

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13

*Plan de mejora contable*

<b>Descripción de debilidades</b>	<b>Actividades</b>	<b>Acciones</b>	<b>Responsable</b>	<b>Recurso</b>	<b>I semestre</b>	<b>II semestre</b>
Se carece de controles de preparación y aprobación de transacciones	Identificación de información contable	Se deberá de mantener la segregación de funciones Los hechos económicos deberán de ser informados en el área responsable Se deberá de verificar los hechos económicos Realizar la identificación de activos Verificación de transacciones	Área contable	Materiales Financieros	X	
No se cuenta con software de registro de información contable	Clasificación de información de tipo contable	Se deberá de contar con plan de cuentas contables Identificación de cambios en la normativa	Área contable	Materiales Financieros	X	

		Realización de conciliaciones mensuales				
No se cuenta con contabilidad interna de la empresa	Registro de información contable	Registro de los hechos económicos Registro cronológico de ingresos y gastos Contabilidad mediante libros contables	Área contable	Materiales Financieros	X	
Los documentos no son verificados de forma continua y no se llega un registro contable	Registro de información contable	Verificación permanente Seguimiento y control de manejos contables Archivar documentación	Área contable	Materiales Financieros		X
La información financiera que se genera, no tiende a ser clara	Elaboración de estados financieros	Adecuado registro de los estados financieros para mantener control contable Presentar información financiera, mediante informes Validar la información de	Área contable	Materiales Financieros		X



		los estados financieros Presentar notas de estados financieros				
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

**Estrategia N° 04:** Realizar conciliaciones bancarias mensualmente.

Objetivo: Asegurar que todos los apuntes contables estén correctamente reflejados en el saldo bancario.

Ventajas:

1. Mantener actualizado el libro Bancos.
2. Poseer siempre información relevante y válida que permita a los empresarios una correcta toma de decisiones.
3. Posibilidad de administrar de forma óptima los recursos económicos que tiene la empresa.

#### **Procedimiento de la conciliación bancaria**

Para hacer este proceso se necesita anotar en un libro auxiliar cada uno de los movimientos que se registren durante el mes en tu empresa. Al final del mes, el banco te enviará un estado de cuenta en donde describirá todos los movimientos bancarios realizados en tu negocio. Ya que tienes estos datos, deberás realizar una comparación de los dos informes para cotejar la información bancaria, verificar si existe alguna discrepancia entre los montos y si es así, determinar la causa de la diferencia.

Debes tener en cuenta que es habitual que la información no coincida debido a que las transacciones no se registran en el banco y en tu empresa al mismo tiempo, por lo que se pueden generar diferencias principalmente por:

- Depósitos en tránsito
- Cheques pendientes de cobro
- Cheques sin fondo
- Cargos por servicios bancarios
- Cobro de documentos (cuando el banco actúa como cobrador en nombre de la empresa)

- Pago de documentos (cuando la empresa autoriza al banco para el pago de documentos o servicios)
- Errores del banco
- Errores en los libros

Una vez que hayas detectado las causas de las diferencias encontradas, es importante realizar los ajustes necesarios para mantener la información en orden.

Tabla 14

*Formato de conciliación bancaria*


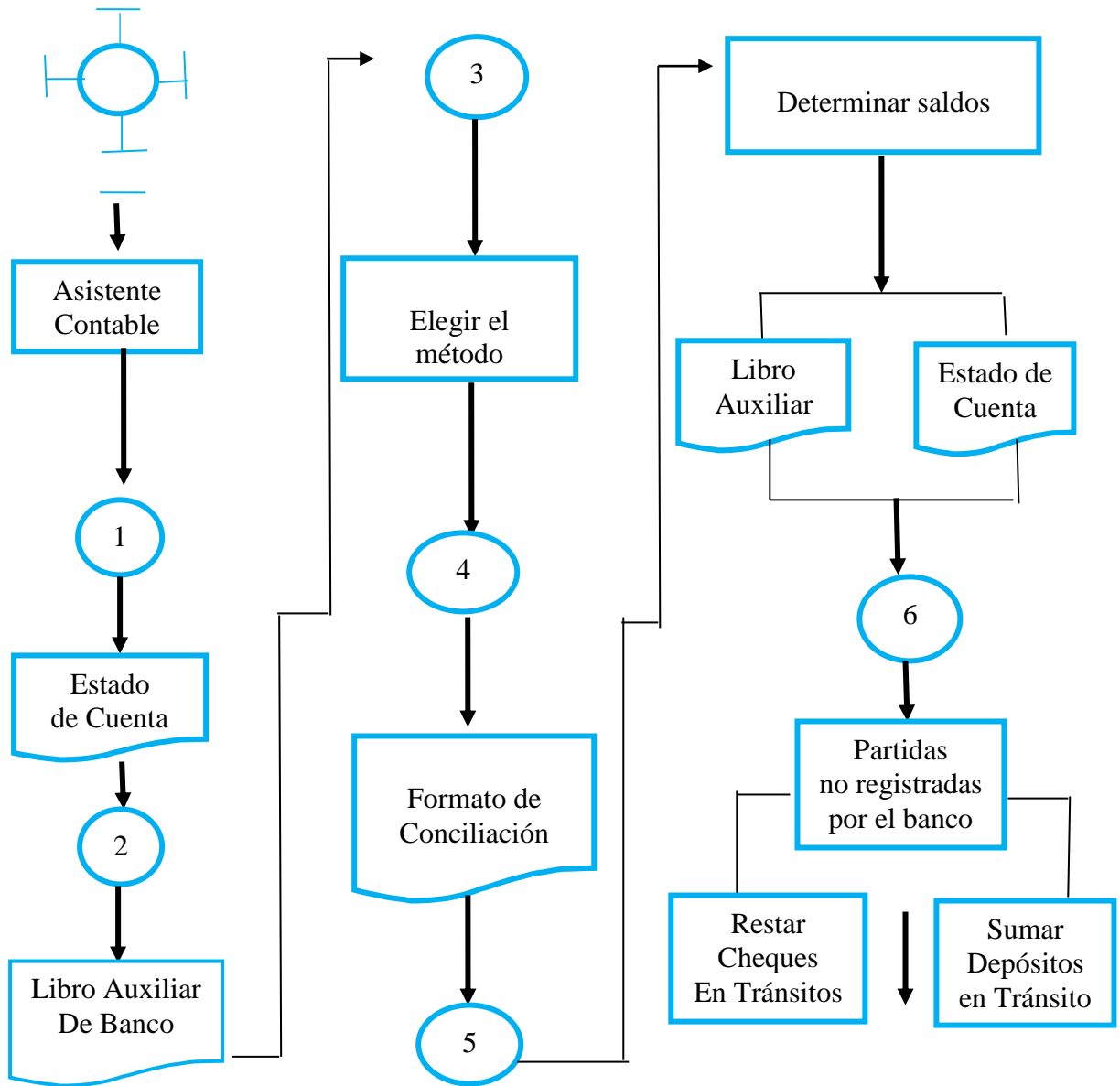
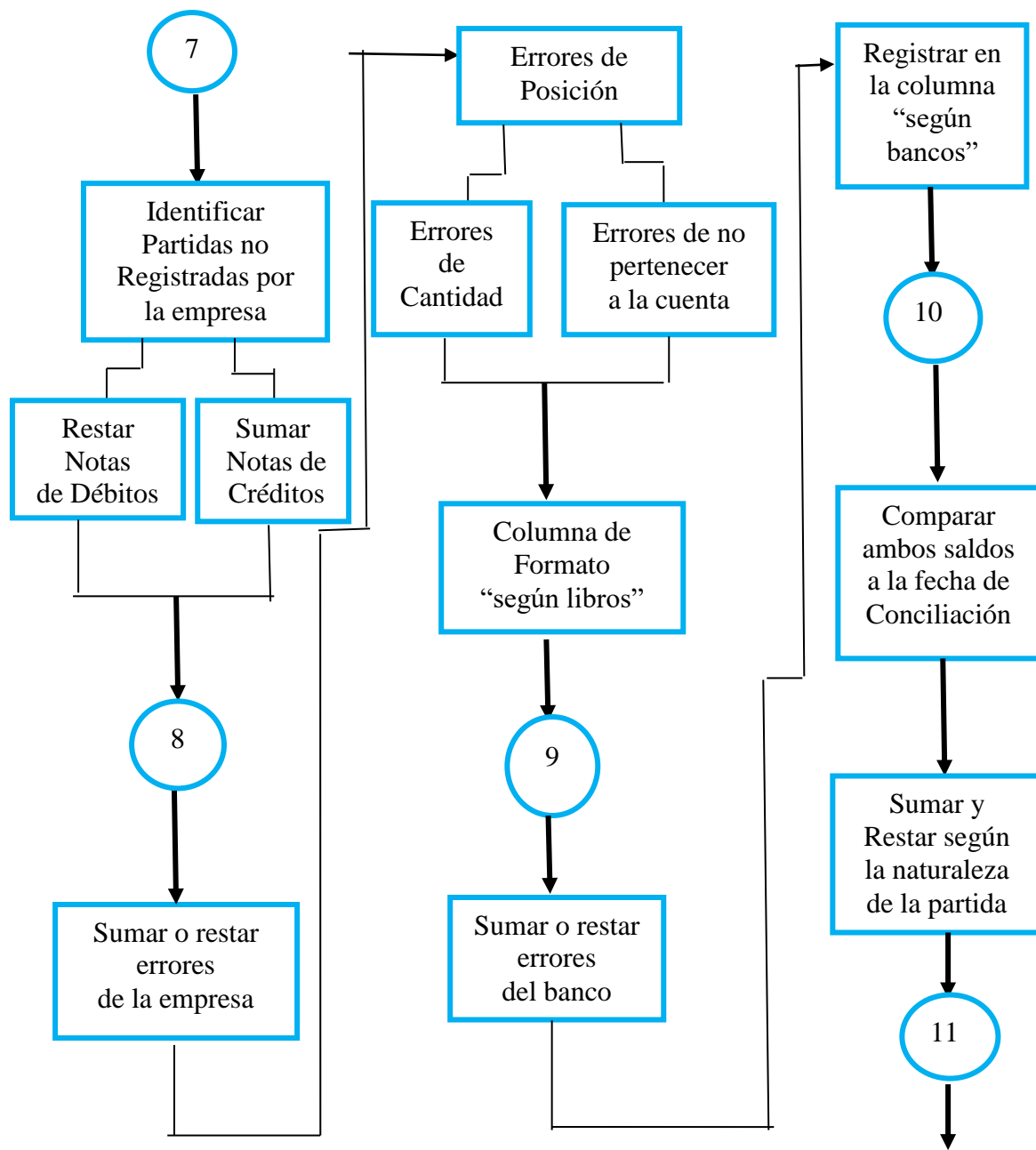
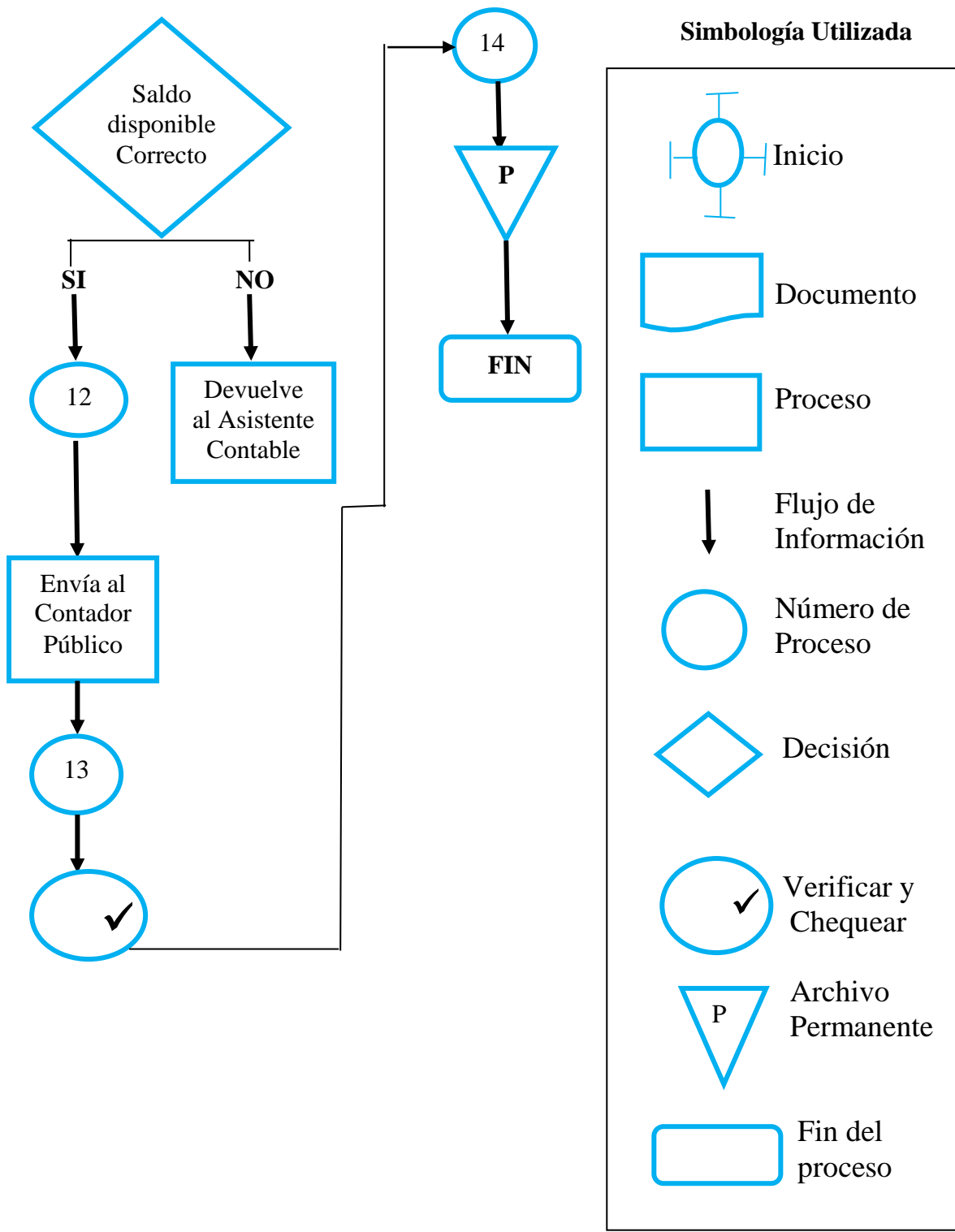
	
<b>CONCILIACIÓN</b> <b>DEL 01 DE XX AL 31 DE XX DEL XXX</b> Banco..... N° CTA. CTE .....	
SALDO AL FINAL SEGÚN LIBROS BANCOS	XXXX
(+) NOTAS DE CRÉDITO	XXXX
(-) NOTAS DE DÉBITO	(XXXX)
(=) SALDO A CONCILIAR	XXXX
SALDO AL FINAL SEGUN ESTADO DE CUENTA	XXXX
(-) CHEQUES GIRADOS Y NO COBRADOS	(XXXX)
(+) DEPÓSITOS EN TRÁNSITO	XXXX
(=) SALDO A CONCILIAR	XXXX

Gráfico 5 Flujoograma del Procedimiento Conciliación Bancaria







### **Estrategia N° 05:** Implementación del arqueo inopinado de Caja Chica

En la empresa MG APLICACIONES & SERVICIOS E.I.R.L., es necesario dar prioridad al arqueo de caja chica. Este dinero debe ser custodiado celosamente, debiendo ser gastado en los fines de la empresa. En realidad, el propósito del arqueo es verificar el adecuado uso del dinero recibido.

Los arqueos se deben de realizar en cualquier momento y de manera sorpresiva, por el personal encargado. Al realizar el arqueo de caja chica de manera regular se minimiza errores como el pago de algún recibo o cancelación de algún comprobante, tal vez se ha realizado un uso indebido del mismo generando faltantes o sobrantes de dinero en la caja chica.

Por tanto, realizar el arqueo de caja chica de manera inopinada ayudará a evitar incurrir en el desvío de dinero, comprobando si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y si el saldo que arroja la cuenta corresponde al que se encuentra físicamente en caja chica.

Algunos pasos a seguir para realizar un arqueo de caja chica:

- Lo primero que hay que hacer antes de llevar a cabo el conteo del dinero, es comprobar si efectivamente se han registrado cada uno de los movimientos, todos los cobros y pagos realizados hasta ese momento, además verificar que el saldo corresponde a lo que efectivamente debe haber.
- Solicitar la documentación girada por última vez para ejercer el corte documentario.
- El responsable de caja chica entrega la documentación en presencia del trabajador responsable del arqueo.
- La persona responsable de llevar acabo el arqueo, procede al conteo y ratificación del saldo.

- El responsable del arqueo, efectúa el acta de cierre, en esta acta se detallan las observaciones y diferencias detectadas en cuanto al uso del efectivo según las políticas de la empresa.
- Se entrega copias del acta al departamento contable y al responsable de caja chica.
- Al terminar el arqueo, contabilidad debe analizar el acta para llevar los registros contables respecto a las diferencias bien sean sobrantes y faltantes. Vale destacar que estos asientos deben estar sujetos a las políticas contables de la empresa.

Dado el caso que exista faltantes, se plantean dos alternativas:

- Cobrar el faltante al responsable de caja chica.
- Conjeturar el faltante como un gasto.

Dado el caso de sobrantes, en general son registrados a otros ingresos.



## **5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.2.1. Respecto al objetivo 1**

De acuerdo a lo señalado en el objetivo específico, dentro de las características principales que han podido ser evidenciadas, en relación a la eficiencia de las operaciones, se ha señalado que, la organización ha contado con un nivel medio de conocimiento necesario, en cuanto a la misión y la visión de la empresa, en donde se ha podido establecer que, la organización ha contado con un adecuado clima organización, un nivel medio de las condiciones necesarias para poder mejorar el nivel de labores encomendadas; así como, la realización de formas periódicas en cuanto a las actividades de monitoreo y el contar con presupuestos que puedan sustentar las ejecuciones de los servicios contratados; así como, el hecho de que todos los comprobantes de pago, se han encontrado registrados, aunque se puede tener un proceso de mejora continua. De esta forma, es que Ubillús et al. (2016), ha señalado que, el control interno dentro de las organizaciones, tales como MYPES, llega a ser una consecuencia para poder mantener el análisis minucioso de la misma empresa, en miras de que se pueda contar con la implementación de capacitaciones compuestas, las cuales pueden llegar a mejorar de forma significativa a los niveles de recaudación y el pago de impuestos. Además, Solano (2010), ha señalado que el control interno es una consecuencia de la evolución de los sistemas corrientes de pensamiento, en base a la cultura clásica de la administración, entendiendo que esto deberá de ser considerado como una consecuencia de la aplicación de teorías de sistemas abiertos, dentro de la congruencia con la teoría contingente.

Así mismo, en relación a la información financiera fiable y oportuna, se ha contado con el hecho de que la empresa mantiene un nivel de confiabilidad al día, en donde se ha podido verificar la veracidad de la documentación y registros contables actualizados. Además de ello, la empresa cumple con sus obligaciones tributarias dentro de los plazos establecidos y la empresa paga al personal en el tiempo debido. Además, Mafla (2016), ha señalado que, las fallas de gestión, al no ser corregidas dentro del ámbito organizacional, puede conllevar a que se evidencien problemas de

gestión, en donde los medios autorizados para poder plantear medidas de respuesta oportunas, están relacionados directamente con los parámetros de supervisión y de vigilancia, con la finalidad de poder adecuar las unidades operativas, en base a la caracterización de la organización. Así mismo, Ayasca (2015), ha resumido el legado de la cultura romana, como una consecuencia de la práctica de medidas reglamentadas, en cuanto a las características propias del modelo de cobertura, el cual señala que las actividades de control en tiempo real, y de forma simultánea, requiere de la medición y el seguimiento de la examinación de antecedentes; así como, las condiciones de hechos económicos, dentro de la empresa.

Mientras que, si se hace referencia al cumplimiento con la ley, se ha podido demostrar que, se ha llegado a demostrar que, el 66.70% de la muestra ha señalado que la empresa realiza exámenes médicos y de evaluación del personal, antes de poder ingresar al servicio. Mientras que, el 100% ha opinado de forma positiva, respecto al ofrecimiento de charlas de inducción hacia los colaboradores, como parte del cumplimiento de las normas de seguridad y en relación a la supervisión del cumplimiento de estas normas, para garantizar la calidad de vida de los colaboradores. Mientras que, el 100% no ha coincidido, en cuanto a que los colaboradores han gozado con todos los beneficios laborales y el 66.70% ha señalado que, no se cuenta con un plan de prevención y control, contra el COVID – 19. Además, Guerrero y Taco (2016), han señalado que, la gestión aplicada, es una consecuencia de la realización de evaluación de actividades empresariales, dentro del ámbito contable, operativo y administrativo, con la intención de poder medir el funcionamiento y el cumplimiento de las actividades de gestión, dentro de área. Mientras que, Guerra (2019), ha citado a la teoría de control interno de Holmes (1987), el cual define al mismo, como una función gerencial, el cual busca salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, cuidando el desembolso de indebidos bienes, en la búsqueda de mantener el control contable y organizacional, en la toma de decisiones.

### **5.2.2. Respecto al objetivo 2**

Dentro de las deficiencias encontradas en la empresa, se puede analizar a la dimensión de deficiencia de las operaciones, la cual se ha caracterizado por haber demostrado deficiencias en los siguientes puntos: el 33.30% ha señalado que el personal no cuenta con el conocimiento necesario respecto a la misión y la visión de la empresa, el 100% ha señalado que la organización no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas para poder atraer o mantener a los clientes, el 100% ha señalado que no cuenta con una estructura organizacional detallada de cada área de trabajo; así como, el 33.30% ha señalado que las instalaciones en donde laboral, no cuentan con las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores encomendadas; así como, el 100% ha expuesto que las compras no son realizadas de acuerdo a una planificación específica y que la organización no cuenta con procedimientos establecidos que permitan describir las actividades que esta ofrece. Aldean y Dany (2017), señala que las empresas y la necesidad de mantener un adecuado control interno, corresponde a ser una consecuencia de mantener eficientes actividades de control y supervisión, con la finalidad de poder contar con un negocio rentable, en donde se pueda alcanzar a ofrecer una ayuda, que vaya acorde con los objetivos estratégicos planteados, dentro de la empresa misma. Además, Mejía (2009), ha definido a la contingencia, como algo que tiende a ser incierto o eventual, en donde la posibilidad de que algún riesgo suceda dentro de una organización, es consecuencia de la mala proposición de verdades, dentro de las cuales, la carencia de experiencia y el mal uso del control interno, puede generar el mal empleo de los recursos.

Mientras que, en cuanto a la información financiera fiable y oportuna, la deficiencia se ha centrado en que la empresa no ha contado con información financiera que permita establecer o entender de forma clara y/o concisa por la falta de conciliaciones bancarias que dificultad la veracidad de los hechos contables. Mientras que, en cuanto al cumplimiento con la ley, el 33.30% ha señalado que la empresa no ha realizado exámenes médicos y de evaluación del personal, antes de que estos ingresen a sus labores; mientras que, el 100% ha señalado que los colaboradores no han gozado de todos los beneficios laborales; así como, el 66.70%

ha señalado que no se cuenta con un plan de prevención y control del COVID – 19. De igual forma, Hidalgo (2018), ha expuesto que los resultados son medidos en base a los objetivos estratégicos, con la finalidad de poder limitar un valor reducido del rendimiento interno, en donde se pueda minimizar el riesgo superior de no haber cumplido con la frecuencia de éxitos deseados, en condiciones de seguridad que deberán de ser eficientes. Además de ello, la Teoría de Frederick Winslow Taylor, (1984), ha permitido que se conozca que la máxima prosperidad de la organización, es una consecuencia de la generación de ganancias, la cual tiene que ver directamente con el valor de la productividad; así como, de la ausencia de administración, la cual es una evidencia de malos niveles de empleo de la cooperación entre áreas y directivos.

### **5.2.3. Respecto al objetivo 3**

Así mismo, en relación a los requerimientos de propuesta de mejora del control interno de la empresa analizada, se puede señalar que, la estructura jerárquica deberá de estar centralizada en la consideración de una junta de accionistas, seguida de la gerencia general y teniendo bajo las subordinaciones al área de administrativa, el área de contabilidad y el área de servicios. Además de ello, se requiere de establecer políticas, procedimientos y flujogramas de los diferentes procesos que se realizan para el control de almacén, en donde se requiere mantener una serie de medidas consideradas para poder mantener el control en el sistema de almacén, requiriendo de contar con un control Kardex. Mientras que, el considerar la inclusión de EPP's, es una consecuencia de realizar la adecuada incorporación de medidas preventivas, con la finalidad de poder verificar las adecuadas condiciones en el área de trabajo y las capacitaciones que vayan acorde con la necesidad de reducir los riesgos inminentes. Además, Jiménez (2020), ha caracterizado a la empresa evaluada, como la responsable de las responsabilidades funcionales de la organización, dentro del área de almacenaje, solo por citar un ejemplo, el cual permite que el proceso de control interno, pueda llegar a mejorar la eficiencia operacional de la organización, con la finalidad de que se haya centrado en el área administrativa y contable. Sin embargo, no se puede dejar de lado, lo señalado por Pina (1988), en donde su teoría ha expuesto la necesidad de que se incorpore la coordinación plena, entre los gerentes,

los accionistas, los coordinadores de área y los colaboradores mismos, con la finalidad de que, tanto las variables y los indicadores contables, puedan estar relacionados directamente con la realidad de la organización.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo 1**

Se ha podido concluir que, las características positivas que se han mantenido en la empresa, se han visto relacionadas directamente con el conocimiento de la misión y visión de la empresa, el contar con un adecuado clima organizacional, el mantener condiciones necesarias para poder desarrollar las labores organizacionales; así como, la realización de monitoreo, ejecución de servicio y la emisión de comprobantes de pago que vayan acorde con las órdenes de compra emitidas. Mientras que, desde la dimensión de información financiera fiable y oportuna, en donde se ha llegado a demostrar el cumplimiento de los pagos tributarios y hacia sus colaboradores, en los plazos establecidos. Mientras que, no se cuenta con un adecuado cumplimiento de las normas laborales y de seguridad.

### **6.2. Respecto al objetivo 2**

Dentro de las deficiencias encontradas, se puede señalar la existencia de que la organización no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas, en donde se ha visto limitada la posibilidad de atraer a los clientes. Mientras que, se cuenta con una estructura organizacional poco detallada en cada área. Así como, las compras no son realizadas de acuerdo a una planificación que vaya acorde con los objetivos planteados. Mientras que, se cuenta con actividades poco caracterizadas; así como, escaso procedimientos de control, en donde la información financiera ha sido poco concisa y no se ha llegado a tener capacitaciones y/o charlas que vayan acorde con las exigencias de los trabajos, poniendo en riesgo a los colaboradores.

### **6.3. Respecto al objetivo 3**

Se ha concluido que, en relación a los requerimientos de propuesta de mejora del control interno de la empresa analizada, se puede señalar que, la estructura jerárquica deberá de estar centralizada en la consideración de una gerencia general y teniendo bajo las subordinaciones al área de administrativa, el área de contabilidad y el área de servicios. Además de ello, se requiere de establecer políticas, procedimientos y

flujogramas de los diferentes procesos que se realizan para el control de almacén, en donde se requiere mantener una serie de medidas consideradas para poder mantener el control en el sistema de almacén, requiriendo de contar con un control Kardex. Mientras que, el considerar la inclusión de EPP's, es una consecuencia de realizar la adecuada incorporación de medidas preventivas, con la finalidad de poder verificar las adecuadas condiciones en el área de trabajo y las capacitaciones que vayan acorde con le necesidad de reducir los riesgos inminentes

## **ASPECTOS COMPLEMENTARIOS**

Se recomienda desarrollar una evaluación anual, hacia las condiciones empresariales y contables de la empresa, con la finalidad de poder detectar fallos, en cuanto a la formulación de objetivos estratégicos; así como, que se pueda evidenciar el correcto desarrollo de las propuestas que han sido implementadas a inicio de año, a consecuencia de la detección de deficiencias y/o carencias encontradas en la empresa misma.

Mientras que, el haber detectado que no se cuentan con adecuadas condiciones de capacitación o charlas de seguridad, las cuales han aumentado el riesgo en los trabajos de área. Así mismo, la implementación de un plan de seguridad y la contratación de un ingeniero de seguridad, que pueda ofrecer charlas continuas, corresponde a ser necesario, para poder minimizar riesgos y dar charlas que puedan capacitar a los nuevos ingresos.

Se recomienda implementar las medidas estratégicas propuestas, con la finalidad de que se pueda establecer una mejora en el control interno de la organización y de forma consecuente, que se permita mantener una optimización de los procesos dentro de la empresa, en donde se establezca la necesidad de incorporar condiciones de seguridad que puedan corresponder a ser una consecuencia directa de la capacitación y charlas.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

**Argueso, M. (2011).** “El proceso contable de la empresa”. Retrieved from Enciclopedia culturalia 2013.- Conceptos empresa de servicios <https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>

**Fidias, G. A. (2006)** “Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de Investigación”. Venezuela.

**Fidias, G.A. (2012).** Proyecto de investigación (*DICTORIAL E*). Retrieved from <https://ebevidencias.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

**Flores, Y.& Ibarra G. (2006).** “Diseño de control interno para pequeña y mediana empresa”. Retrieved from

**Gina, M. C. (2015).** Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado el 29 de 10 de 2017, de “caracterización del control interno en el Perú y su incidencia en la gestión en la Clínica Corazón de Jesús S.A.C. del distrito de San Vicente de Cañete 2014”.

**Guillermo, M. (2015).** El control interno en el Servicentro Ortiz en la ciudad de Huaraz, 2015. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica de Chimbote. Recuperado de:

**Hidalgo, C. (2018).** “Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB construcciones S.A”. (Informe de pregrado). Universidad de Piura: Piura. Recuperado de [https://pirhua.udp.edu.pe/bitstream/handle/11042/3806/TSP\\_CyA\\_027.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udp.edu.pe/bitstream/handle/11042/3806/TSP_CyA_027.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Huerta, Y. E. (2016).** Universidad los Ángeles de Chimbote, Ancash – Perú. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de El control interno y su influencia en la gestión administrativa de la micro y pequeña empresa del sector comercio del Perú: CASO EMPRESA SERVICIOS MÚLTIPLES “EL CONSTRUCTOR L & a” S.A.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL\\_INT ERNO\\_INFLUENCIA\\_.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1114/CONTROL_INT ERNO_INFLUENCIA_.PDF?sequence=1&isAllowed=y)

**Jiménez, M. (2020).** “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa TK consultoría y construcción S.A.C., Piura, 2020” (Informe de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote: Chimbote. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18368/CONTROL\\_IN TERNO\\_CONSTRUCCION\\_JIMENEZ\\_JARAMILLO\\_MERY\\_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18368/CONTROL_IN TERNO_CONSTRUCCION_JIMENEZ_JARAMILLO_MERY_ALICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Meléndez, J. (2016).** “Control interno”. Universidad Católica los ángeles de Chimbote, Ancash, Perú.

**Morales, A (2014).** “La aplicación del control interno en las empresas”. Recuperado de: <https://empresayeconomia.republica.com/herramientas/importancia-y-aplicacion-del-control-interno-en-la-empresa.html>.

**Ramos, L. M. (2017).** INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA MYPE “LUIJHON” RUBRO BORDADOS INDUSTRIALES EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO EN EL PERIODO 2016. Recuperado el 28 de 11 de 2017, de UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE. LIMA – PERÚ.

**República, Contraloría General de la República. (2006).** “Marco conceptual de control interno. Lima – Perú: CGR”. Retrieved from <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.PDF>

**Salazar Cajas, E., & Villamarin Álvarez, S. (2011).** “Diseño de un sistema de Control Interno para la empresa Sanbel Flowers Cia Ltda”. (Universidad Técnica de Cotopaxi).

**Talavera, J. (2017).** ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

**Vallejo Tais (2015)** “Caracterización del control interno y su incidencia para el buen manejo de área de logística de la empresa Royal Service SAC, Distrito de Surco 2015”

**Vara, A. (2017).** “*7 pasos para una Tesis exitosa*”. Universidad San Martín de Porras.

## ANEXOS

Anexo 1 Instrumento de recolección de datos



# UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Aplicado a la empresa MG Aplicaciones y Servicios E.I.R.L. – Lima, para determinar y describir las características y debilidades del Control Interno y hacer una propuesta de mejora.

Marque con una (X) la respuesta que considere correcta.

N°	Pregunta	Sí	No
<b>EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES</b>			
1	¿El personal cuenta con el conocimiento necesario, respecto a la misión y la visión de la empresa?		
2	¿La organización cuenta con estrategias organizacionales adecuadas, para poder atraer y mantener a los clientes?		
3	¿Se cuenta con una estructura organizacional detallada de cada área?		
4	¿Dentro de la organización, se cuenta con un adecuado clima organizacional?		
5	¿Las instalaciones en donde se labora, cuentan con las condiciones necesarias para poder desarrollar las labores encomendadas?		
6	¿Se realizan de forma periódica, las actividades de monitoreo?		
7	¿Los presupuestos a cobrar por las ejecuciones de servicios, llegan a		

	ser cotizados de acuerdo al mercado?
8	¿Todos los comprobantes, cuentan con la emisión de órdenes de compra?
9	¿Las compras son realizadas de acuerdo a una planificación adecuada?
10	¿Se cuenta con procedimientos establecidos, para poder describir las actividades ofrecidas?
<b>INFORMACIÓN FINANCIERA FIABLE Y OPORTUNA</b>	
11	¿La empresa mantiene la contabilidad al día?
12	¿La empresa llega a verificar la veracidad de la documentación y los registros contables actualizados?
13	¿La información financiera que se establece, tiende a ser clara y concisa, de acuerdo a la toma de decisiones?
14	¿La empresa llega a cumplir con sus obligaciones tributarias, dentro de los plazos establecidos?
15	¿La empresa cumple de forma oportuna con el pago al personal?
<b>CUMPLIMIENTO CON LA LEY</b>	
16	¿La empresa realiza exámenes médicos y de evaluación de personal, antes de ingresar al servicio?
17	¿Los colaboradores gozan de todos los beneficios laborales?
18	¿Se ofrecen charlas de inducción hacia los colaboradores, como parte de las normas de seguridad?
19	¿Se cuenta con un plan de prevención y control del COVID – 19 en el trabajo?
20	¿Se supervisa el cumplimiento de las normas laborales de seguridad en los colaboradores?

Anexo 2 Permiso para realizar trabajo de investigación

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE  
INDEPENDENCIA”**

Piura, 21 de junio del 2021

Sr:

Percy Maldonado García.

Gerente General de MG. Aplicaciones y Servicios E.I.R.L.

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Lorena Milagros Rimbaldo Urbina, identificada con D.N.I 42176907, domiciliada en Urb. El Bosque Mz. K lote 04 Castilla – Piura con el debido respeto me presento y expongo:

Que, por motivo de la realización del proyecto e informe de tesis de la carrera de contabilidad para la obtención de mi título profesional, es que solicito a usted el permiso para efectuar la investigación y se me brinde las facilidades para poder ejecutar todas las etapas de mi tesis titulada “Caracterización del Control Interno de la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., Lima y propuesta de mejora, 2021” en la empresa que usted dirige.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición.

Atentamente;



Lorena Milagros Rimbaldo Urbina

D.N.I 42176907

Anexo 3 Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis



**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE  
INDEPENDENCIA”**

Piura, 25 de junio del 2021

Señora:

LORENA MILAGROS RIMBALDO URBINA

Ciudad. –

Asunto: Aceptación de solicitud para realizar trabajo de investigación de tesis.

Es grato dirigirme a Ud., para expresarle el saludo cordial a nombre de la institución que represento y en uso de mis facultades le comunico que, en atención al documento donde solicita la autorización para realizar su trabajo de investigación de tesis titulada “Caracterización del Control Interno de la empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L., Lima y propuesta de mejora, 2021” este despacho acepta su solicitud.



Sin otro particular me despido de UD.

Atentamente;

  
MAG APLICACIONES & SERVICIOS EIRL.  
PERCY MALDONADO GARCIA  
GERENTE GENERAL



## **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

### **(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula “Caracterización del Control Interno de la Empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L, Lima y Propuesta de Mejora, 2021” y es dirigido por Lorena Milagros Rimbaldo Urbina, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es determinar y describir las características del control interno de la Empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L, Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 902773260. Si desea, también podrá escribir al correo [lrimbaldourbina@gmail.com](mailto:lrimbaldourbina@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.



Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Percy Maldonado García

Fecha: 29/06/2021

Correo electrónico: mg.aplicacionesyservicios@hotmail.com



Firma del participante: \_\_\_\_\_



Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

Anexo 5 Protocolo de consentimiento informado para entrevista

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS  
(Ciencias Sociales)**

Estimado/a participante



Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Lorena Milagros Rimbaldo Urbina, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: “Caracterización del Control Interno de la Empresa MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L, Lima y Propuesta de Mejora, 2021”.

La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [lrimbaldourbina@gmail.com](mailto:lrimbaldourbina@gmail.com) o al número 902773260. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [ciei@uladech.edu.pe](mailto:ciei@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Percy Maldonado García
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	29/06/2021

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA