



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” -
CHIMBOTE Y PROPUESTA DE MEJORA, 2018.**

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

AUTORA

MORALES BARBOZA, KAREN PAMELA
ORCID: 0000-0003-4942-2848

ASESORA

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

CHIMBOTE - PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” -
CHIMBOTE Y PROPUESTA DE MEJORA, 2018.**

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

AUTORA

MORALES BARBOZA, KAREN PAMELA
ORCID: 0000-0003-4942-2848

ASESORA

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

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Título de la tesis

Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú:
caso empresa “inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018.

Equipo de trabajo

AUTORA

Morales Barboza, Karen Pamela

ORCID: 0000-0003-4942-2848

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

DR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO
ORCID: 0000-0003-3776-2490
PRESIDENTE

MGTR. BAILA GEMIN, JUAN MARCO
ORCID: 0000-0002-0762-4057
MIEMBRO

MGTR. YEPEZ PRETEL, NIDIA ERLINDA
ORCID: 0000-0001-6732-7890
MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141
ASESORA

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios por darme la dicha de estar y llegar a donde he llegado, darme la fortaleza del esmero y perseverancia, para lograr mis objetivos y estar siempre presente en cada momento de nuestro día a día, fortalecer nuestras vidas, y con ello cada día ser mejores personas para actuar con ética y moral tanto en nuestra labor profesional como en la sociedad.

A mis padres que siempre están acompañándome, aconsejándome y brindándome la fortaleza para seguir adelante y ser mejor persona

A mi Asesor Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel, por haberme guiado y orientado en mi trabajo de investigación.

Dedicatoria

A mis padres quienes siempre se esforzaron por darme lo mejor y apoyarme en mis estudios universitarios, por aquellos momentos en que nunca me dejaron y siempre me dieron su apoyo incondicional, por todo esto les agradezco, a mi hermano Víctor que siempre fue ejemplo y estuvo ahí en los buenos y malos momentos.

En especial a mi mamita Aparicia Remigio que desde el cielo me cuida y sé que está feliz por el logro obtenido, también a mi mamita Irene que, con su consejo de día a día, conseguía darme un empujoncito para continuar.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** La mayoría de los autores citados coinciden que todos los componentes del control interno son importantes dentro de una empresa ya que a su vez permite que logre sus metas, sus decisiones, sus objetivos en un determinado tiempo sea acorto o a largo plazo. **Respecto al objetivo específico 2:** Del cuestionario aplicado, en su mayoría se llegó a encontrar que si utilizan un sistema de control interno, todos estos componentes son muy importantes para la empresa dentro de su periodo de gestión al no ponerlas en prácticas generaría deficiencia en las áreas de la organización. **Respecto al objetivo específico 3:** habiendo realizado el análisis comparativo se encontró que es necesario e importante tener un sistema de control para mejorar las decisiones de la empresa. **Respecto al objetivo específico 4:** se le propuso a la empresa a tener en cuenta la propuesta de mejora, ya que mejoraría de manera eficiente y eficaz. Finalmente se concluye que la empresa en estudio utiliza un sistema de control interno para que evalúe algunas deficiencias de parte de sus objetivos.

Palabras claves: Control Interno, Micro y Pequeña Empresa y Propuesta de Mejora.

Abstract

The present research work had as general objective: To describe the characteristics of the internal control of the companies of the services sector of Peru and of the company "Inversiones MAV E.I.R.L." - Chimbote and improvement proposal, 2018. The research was descriptive, bibliographic, documentary and case. Instruments were used to collect the information: bibliographic records and a 20-question questionnaire. Obtaining the following results: Regarding the specific Objective 1: Most of the cited authors agree that all the components of internal control are important within a company since it in turn allows it to achieve its goals, its decisions, its objectives in a certain time be it short term or long term. Regarding specific objective 2: From the questionnaire applied, it was mostly found that if they use an internal control system, all components are very important for the company within its management period, as not putting them into practice would generate deficiencies in the areas of the organization. Regarding specific objective 3: having carried out the comparative analysis, it was found that it is necessary and important to have a control system to improve the company's decisions. Regarding specific objective 4: the company was proposed to take into account the improvement proposal, since it would improve efficiently and effectively. Finally, it is concluded that the company under study uses an internal control system to evaluate some deficiencies in part of its objectives.

Keywords: Internal Control, Micro and Small Business and Proposal for Improvement.

Contenido

| | |
|--|------|
| Título de la tesis | iii |
| Equipo de trabajo | iv |
| Firma del jurado y asesor | v |
| Agradecimiento | vi |
| Dedicatoria | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract | ix |
| Contenido | x |
| Índice de Tablas | xii |
| I. Introducción | 13 |
| II. Revisión De Literatura | 21 |
| 2.1 Antecedentes | 21 |
| 2.1.1 Internacionales | 21 |
| 2.1.1 Nacionales | 23 |
| 2.1.3 Regionales | 26 |
| 2.1.4 Locales | 28 |
| 2.2 Bases teóricas | 30 |
| 2.2.1 Teoría del control interno..... | 30 |
| 2.2.1.1 Teoría del control interno | 30 |
| 2.2.1.2 Importancia del control interno | 30 |
| 2.2.1.3 Beneficios del control interno | 31 |
| 2.2.1.4 Propósito del control interno | 31 |
| 2.2.1.5 Proceso administrativo del control interno | 32 |
| 2.2.1.6 Componentes del control interno | 32 |
| 2.2.1.7 Características del control interno | 34 |
| 2.2.1.8 El informe COSO | 34 |
| 2.2.1.9 Segregación de funciones..... | 35 |
| 2.2.1.10 Métodos de control interno | 35 |
| 2.2.2 Teorías de la empresa..... | 36 |
| 2.2.2.1 Teorías de la empresa | 36 |
| 2.2.2.2 Funciones de la empresa..... | 36 |
| 2.2.2.3 Clasificación de las empresas | 36 |
| 2.2.2.4 Tamaños de las empresas..... | 37 |
| 2.2.3 Teoría del sector servicio | 37 |
| 2.2.3.1 Teoría del sector servicio | 37 |
| 2.2.3.2 Tipo de actividades | 38 |
| 2.2.3.3 Características | 38 |
| 2.2.4 Caso en estudio: Inversiones Mav E.I.R.L..... | 38 |
| 2.3 Marco conceptual | 39 |

| | |
|--|----|
| 2.3.1 Definiciones del control interno..... | 39 |
| 2.3.2 Definiciones de empresa | 40 |
| 2.3.3 Definiciones de servicio | 40 |
| III. Hipótesis..... | 40 |
| IV. Metodología | 40 |
| 4.1 Diseño de la investigación | 40 |
| 4.2 Población y muestra | 41 |
| 4.2.1 Población..... | 41 |
| 4.2.2 Muestra..... | 41 |
| 4.3 Definición y Operacionalización de las variables | 41 |
| 4.4 Técnicas e instrumentos | 42 |
| 4.4.1 Técnicas..... | 42 |
| 4.4.2 Instrumentos | 43 |
| 4.5 Plan de análisis..... | 43 |
| 4.6 Matriz de consistencia..... | 44 |
| 4.7 Principios éticos | 44 |
| V. Resultados y Análisis de Resultados | 45 |
| 5.1 Resultados: | 45 |
| 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:..... | 45 |
| 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:..... | 47 |
| 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:..... | 49 |
| 5.1.4 Respecto al objetivo específico 4:..... | 52 |
| 5.2 Análisis de Resultados | 52 |
| 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:..... | 52 |
| 5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:..... | 54 |
| 5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:..... | 54 |
| 5.2.4 Respecto al objetivo específico 4:..... | 56 |
| VI. Conclusiones | 56 |
| 6.1 Respecto al objetivo específico 1:..... | 56 |
| 6.2 Respecto al objetivo específico 2:..... | 56 |
| 6.3 Respecto al objetivo específico 3:..... | 57 |
| 6.4 Respecto al objetivo específico 4:..... | 57 |
| 6.5 Respecto al objetivo general: | 58 |
| VII. Aspectos Complementarios | 59 |
| 7.1 Referencias Bibliográficas | 59 |
| 7.2 Anexos | 68 |
| 7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia | 68 |
| 7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas..... | 69 |
| 7.2.3 Anexo 03: Modelo de Cuestionario | 70 |
| 7.2.4 Anexo 04: Ficha ruc | 72 |
| 7.2.5 Anexo 05: Manual de Organización y Funciones (Actualizado) | 73 |
| 7.2.6 Anexo 06: Consentimiento Informado..... | 74 |

Índice de Tablas

| | |
|--|-----------|
| TABLA 01: Resultado del objetivo específico 1 | 45 |
| TABLA 02: Resultado del objetivo específico 2 | 47 |
| TABLA 03: Resultado del objetivo específico 3 | 49 |

I. Introducción

En el mundo entero, las empresas tienen herramientas esenciales que le ayudan a supervivir e incluso a superar muchos obstáculos que le impiden a la empresa seguir en marcha, es por ello que una de las herramientas esenciales, más considerado e importante dentro de las organizaciones empresariales es el control interno, la cual esta herramienta permite el logro de los objetivos, metas, recursos y además la prevención en las fraudes, errores, etc. (Gómez, 2017).

La importancia del control interno en las empresas, es tan importante que los accionistas, inversionistas, dueños, gerentes o directores de las empresas deben diseñar e implementar con seguridad objetivos que beneficien a la empresa tanto en efectividad y eficiencia de los recursos disponibles y veracidad de información tanto financiera como administrativa, por ultimo al lograr los objetivos, se pueden tomar decisiones (Gómez, 2017).

En Alemania, se ha establecido políticas de apoyo frente a riesgos que generen la empresa tanto internos o como también riesgos que se pueden presentar dentro de su periodo laboral tanto externos, como por ejemplo las tensiones políticas internas, las guerras comerciales, entre otras, es por ello que la política de apoyo consiste en alertar sobre estas amenazas a las empresas mediante una conferencia de auditoria que se elabora anualmente (Martínez, 2018).

En España, se ha establecido normas complementarias de control interno que controlen y prevengan las consecuencias de una mala gestión o de una crisis que está a punto de suceder por una mala decisión empresarial, tomando en cuenta este punto, se ha propuesto normas complementarias como el informe coso, que tiene como

función analizar el trabajo mediante el control interno, además identifica las fuerzas y las debilidades que se va evolucionando cada año (Miaja, 2018).

En Estados Unidos, las gestiones administrativas consideran al control interno como una herramienta fundamental, ya que esta herramienta no es solo parte de la prevención sino también abarca en todo el proceso administrativo de las diferentes áreas de organización empresarial, asimismo demostrando eficiencia, efectividad y productividad, ya que no solo te ayuda a alcanzar las metas, decisiones e objetivos propuestos con manualidades de procedimiento sino también con la práctica, la cual esto nos ayudará a mejorar muchos factores como la rentabilidad, competitividad, e incluso la productividad de las misma (López, 2015).

En el Perú, el gobierno ha establecido políticas de tratamiento empresariales ante el control interno, la cual esto tiene como finalidad fortalecer las operaciones y las gestiones que realiza las empresas dentro de los procesos internos, con la finalidad de mejorar la probabilidad tanto de los bienes, recursos, servicios, etc., permitiendo así el resguardo tanto de los recursos e cumplimiento de las normas (Soto, 2018).

En la Región Ancash, el control interno se basa en lineamientos, cumpliendo a la misma vez la ejecución tanto de operaciones o actos de control presentándolo así en el plan anual de contraloría, donde se debe realizar la supervisión y monitoreo de todo el proceso de ejecución hasta llegar al punto de culminación (García, 2016).

En la ciudad de Chimbote, el control interno tiene ver mucho con la gestión administrativa de las empresas, es por ello que para llegar ante una buena gestión es necesario aplicar con eficiencia los elementos del control interno, la cual ante una buena aplicación se tendrá un resultado positivo, la cual nos permitirá identificar los

cambios necesarios para así poder cumplir con una buena gestión de control interno administrativa (Urrutia, 2015).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Yambay (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”. Gonzabay & Torres (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A. realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador”. Rizo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Estudiar el Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015.

Revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Navarro (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada GYMB corporación E.I.R.L. - lince, 2018”. Díaz (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno y su influencia en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: caso pólize protective asesoría legal S.A.C. Lima – 2018”. Ávalos (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “hotel buenos aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018”. Guzmán (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del

distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017”. Rojas (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área de logística del sector servicio del Perú caso: coniesa E.I.R.L - CAÑETE 2018”.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Sarrin (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo S.R.L - Casma, 2016”. Mejía (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A. – CASMA, 2017”. Torre (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector servicios agropecuarios del Perú: caso empresa “cooperativa agraria valle Huarmey-culebras, 2016”.

Revisando la literatura pertinente a nivel local se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Burgos (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “graphic Chimbote S.A.C” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018”. Paredes (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte “Carranza” Chimbote, 2018”. Neyra (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa constructora de ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018”.

Por otra parte, se desconoce las características del control interno de las empresas respecto al ambiente de control, quizás falta evaluaciones que determinen riesgos a futuros o tal vez no existe una información y comunicación respecto a las funciones respectivas de cada una de las áreas de las empresas. Este desconocimiento, implica que este sector y rubro haya un vacío del conocimiento.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento, sobre el tema, tanto nivel nacional, regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” – Chimbote y propuesta de mejora, 2018? Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2018.

2. Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

Por ende, la presente investigación se justificará porque nos permitirá describir las características del control interno de las empresa del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018.

También, la justificación se justifica porque el Perú y en la ciudad de Chimbote, el 60% de las empresas no acceden y no tienen implementado un sistema de control interno, generalmente en Chimbote se han constituido muchas empresas pero muchas de ellas no tienen un manual de funciones, reglas donde permiten mantener un buen control y además carece la falta de información y comunicación en cada una de las áreas de las organizaciones ante esto se está demostrando las debilidades y a la misma vez hay que tomar nota de fortalecer cada uno de los elementos del control interno.

La investigación también se justifica por cuestiones académicas, mostrando un compromiso metodológico; pues servirá como fundamento para investigaciones posteriores; además que me servirá para cuestiones profesionales permitiéndome obtener el título de Contador Público. Así mismo, la Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote demuestra que está mejorando sus modelos de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al requerir la titulación de los graduados a través de la creación y sustentación de los trabajos de investigación.

Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

La Metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, las técnicas utilizadas fueron la técnica de la revisión bibliográfica y la técnica de la entrevista y encuesta.

Los principales resultado tenemos: **Respecto al objetivo específico 1:** Según los autores revisados de los antecedentes, los componentes del control interno son importantes porque permite y mejora el rendimiento del personal en base a los principios establecidos como normas, leyes y reglamentos. **Respecto al objetivo específico 2:** De acuerdo a la entrevista que se realizó al titular gerente de la empresa, de las 20 preguntas realizadas 14 son afirmativas y 6 son negativas, se llegó a describir las características tanto de los componentes, como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la Información y comunicación y la supervisión y monitoreo se están aplicando correctamente, sin embargo se debe actualizar el manual de organización y funciones. **Respecto al objetivo específico 3:** Al realizar el análisis tabla comparativa, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa, son importantes y necesarios, ya que no solo permite lograr los objetivos o decisiones dentro de la empresa, sino que también genera confianza dentro de los trabajadores y del gerente titular de la empresa, fomentando así el buen ambiente laboral con seguridad y confiable y con respecto a la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, tiene un sistema de control interno, pero en su mayoría no hay canales de comunicación e incluso información acerca de las actividades que se van a realizar, pero aun así se mantiene las auditorias que se realizan tanto internas como externas. **Respecto al objetivo específico 4:** Se concluye que analizando el cuestionario aplicado, la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para

que de esta manera los trabajadores tengan la responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función; así como también se concluye que se debe realizar un plan de acción, para poder afrontar los lineamientos, políticas y esto se dará a través de capacitaciones al personal, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos y metas establecidos. Esta propuesta de mejora ayudara a la empresa para que puedan realizar adecuadamente los procesos de control interno y así apoyar la gestión de la empresa (ANEXO 05).

Se llega a la conclusión que las características del control interno están dentro de cada titular gerente de la empresa, la idea es que aplique bien la herramienta del control interno y al ser aplicado correctamente, el control interno no va a demostrar deficiencias dentro de la organización, más bien va a determinar algunas amenazas o debilidades o quizás brechas que se propongan como obstáculo, ante los objetivos establecido por la empresa. Por otro lado, nuestra unidad de análisis que es Inversiones MAV E.I.R.L, utiliza el sistema del control interno pero no lleva una actualización del manual de organización y funciones, ante esto se propuso una propuesta de mejora.

II. Revisión De Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

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

Yambay (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”. Cuyo objetivo general fue: Diseñar el sistema de Control Interno para la Empresa Hotelera Arguello Altamirano Costales C.A. Cuya metodología de la investigación fue: El diseño de investigación fue descriptiva bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario; la técnica fue revisión bibliográfica. Se llegó a los siguientes resultados: El hotel Zeus dispone de un sistema de control interno, que regula los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz, controlado por un departamento administrativo, así mismo, el hotel se encuentra listo para enfrentar cualquier tipo de riesgos al que se puede estar expuesto, sin embargo, le hace falta la reingeniería de la misma.

Gonzabay & Torres (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo

COSO en Ventascorp S.A. realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador”. Cuyo objetivo general fue: Implementar mejoras en el sistema de Control Interno en la empresa privada VENTASCORP S.A. domiciliada en Quevedo – Ecuador. Cuya metodología de la investigación fue: Descriptiva, las técnicas de recolección de información fueron: entrevistas estructuradas y la observación. Se llegó a los siguientes resultados: Como producto de este estudio se diseñó una propuesta de mejora del control interno basado en el Informe COSO para disminuir los riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para una acertada toma de decisiones. Esta guía permitirá mejorar el control interno de la compañía, con la finalidad de proporcionar razonabilidad al control empleado, que permita salvaguardar sus recursos, lograr sus objetivos, dar cumplimientos a las leyes que regularizan su actividad y garantizar que las operaciones, actividades, y procesos se desarrollen de manera eficiente

Rizo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Estudiar el Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, 2015. La metodología empleada fue: Diseño de investigación de observancia directa, con el cruce de información. Los resultados encontrados fueron: Los componentes del control interno han mejorado gracias al sistema del control interno, este sistema se dispuso ante las necesidades de cada una de las áreas de la empresa permitiendo a la vez tener una información confiable y oportuna.

2.1.1 Nacionales

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

Navarro (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada GYMB corporación E.I.R.L. - lince, 2018”. El objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la Empresa Privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018. La metodología aplicada fue: Bibliográfica documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio. Se llegó a las siguientes conclusiones: El control interno permite mejorar la gestión de las empresas de servicios afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos.

Díaz (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno y su influencia en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: caso pólce protective asesoría legal S.A.C. Lima – 2018”. El objetivo general fue: Determinar de qué manera influye el control interno en el área de tesorería. La metodología aplicada fue: Descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental, y mediante la utilización de la encuesta y

cuestionario como instrumentos de recolección de datos. Se llegó a las siguientes conclusiones: En su mayoría, las empresas establecen que es importante el control interno ya que les permite prevenir las pérdidas y así mismo salvaguardar sus activos, gracias al control interno se ha podido implementar medidas de control.

Ávalos (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “hotel buenos aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y del “Hotel Buenos Aires S.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2018. La metodología aplicada fue: Bibliográfica-documental y de caso, para recoger la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas al gerente de la empresa. Se llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas tienen establecido un control interno ya que es de suma importancia y necesario porque permite conseguir una buena estructura dentro de la organización e incluso se ha tomado decisiones a futuro para fortalecer las debilidades de las mismas.

Guzmán (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017”. El objetivo general fue: Determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana

y hacer una propuesta de mejora, año 2017. La metodología aplicada fue: Cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una población y una muestra de 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa.

Rojas (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en el área de logística del sector servicio del Perú caso: coniesa E.I.R.L - CAÑETE 2018”. El objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en el área de logística de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Coniesa E.I.R.L. La metodología aplicada fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de investigación será descriptivo, la investigación será describir los aspectos más importantes de la variable de estudios. Se llegó a las siguientes conclusiones: En su mayoría los empresarios mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definido para el conocimiento de la empresa.

2.1.3 Regionales

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

Sarrin (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo S.R.L - Casma, 2016”. El objetivo general fue: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016. La metodología aplicada fue: Cuantitativa, no experimental y de diseño descriptivo transversal, luego mediante la encuesta se recopiló información. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso se ha propuesto medidas de control.

Mejía (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A. – CASMA, 2017”. El objetivo general fue: Determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños

S.A.” – 2017. La metodología aplicada fue: No experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: Al establecerse un sistema de control interno, ha mejorado el uso de los 5 componentes del control interno respetando aun así las normas reglamentarias la cual esto lleva éxito, al no implementarlo nos lleva al fracaso.

Torre (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector servicios agropecuarios del Perú: caso empresa “cooperativa agraria valle Huarmey-culebras, 2016”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno del área de inventarios de las empresas del sector servicios agropecuarios del Perú y la Empresa “Cooperativa Agraria Valle-Huarmey de Culebras, 2016. La metodología aplicada fue: Diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas a través de la técnica de la entrevista a profundidad. Se llegó a las siguientes conclusiones: Algunos empresarios en su mayoría mencionan que es adecuado tener un sistema de control interno ya que asegura la eficiencia y efectividad de las operaciones de la empresa, por otro lado al no tener este sistema tendríamos un trabajo desordenado ya que esto involucra a todos los miembros de la organización desde la dirección hasta los colaboradores de la misma.

2.1.4 Locales

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

Burgos (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “graphic Chimbote S.A.C” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote S.A.C” de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. La metodología aplicada fue: Descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como referencia a la empresa Graphic Chimbote S.A.C de Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Para el recojo de información se usó el cuestionario con preguntas, aplicado al gerente general de la empresa. Se llegó a las siguientes conclusiones: Es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten.

Paredes (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte “Carranza” Chimbote,

2018”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas del sector servicio del Perú y de la empresa Transporte “CARRANZA” de Chimbote, 2018. La metodología aplicada fue: No experimental - descriptiva - bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso. Se llegó a las siguientes conclusiones: La falta una implementación del sistema del control interno, el control interno permite que se tenga conocimiento acerca de las normas y leyes de control, es por ello que muchas empresas fracasan en los primeros años que se constituyen.

Neyra (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa constructora de ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018”. El objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C, de Chimbote, 2018. La metodología aplicada fue: Descriptiva – no experimental, para llevarla a cabo se tomó como referencia a la Constructora de Ingeniería Perú S.A.C de Chimbote, en la cual se aplicó un cuestionario de 20 preguntas. Se llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas no cuentan con sistema de control interno adecuado ya que esto no permite que muchas de ellas crezcan dentro de las actividades que brindan servicios y además al no tener un control con lleva a que las empresas fracasen antes de su primer año de gestión ya que no brinda confianza ni tampoco seguridad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teoría del control interno

a) La teoría organizativa del control interno

Esta teoría se enfoca en la organización que hacen las empresas en su gestión, es por ello que muchas de ellas fracasan porque no tienen una buena estructura, reglamento, organización de sus recursos y el control interno sale negativo. Por otro lado, la teoría de la organización dice que para salvaguardar tanto los objetivos, metas, decisiones e incluso preservar los bienes de la empresa, es necesario contar con herramientas administrativas que promueva el enfoque del desarrollo de la empresa (Hurtado, 2016).

b) Teoría de los sistemas de control interno

Las empresas toman al control interno como un sistema que se enfoca en el beneficio de reducir los muchos riesgos que presentan muchas empresas dentro de gestión, así como también promover y lograr a la vez con eficiencia, eficacia y con transparencia el desarrollo organizacional. Por último, la teoría dice que para proteger también los recursos de la misma es necesario implementar un sistema de control interno aplicando las 3 fases: planificación, Ejecución y evaluación (Contraloría, 2018).

2.2.1.2 Importancia del control interno

El control interno es muy importante dentro del desarrollo empresarial, dentro de las gestiones administrativas de las empresas, ya que

sin ningún buen adecuado uso del control interno no se podría obtener ninguna información administrativa, o financiera confiable, además no podría tomar decisiones adecuadas o quizás objetivos propuestos ya que no hay resguardo ni aseguramiento de los controles interno. Por otro lado, los controles internos son fundamentales para llegar a un buen beneficio de transacciones e incluso de informes de credibilidad (Frías, 2016).

2.2.1.3 Beneficios del control interno

Dentro del control interno, existen muchas estrategias, planes, actividades, incluso métodos, procedimientos que nos van ayudar a prevenir los posibles brechas o riesgos que se presenten, para ello se necesita de un buen sistema de control interno, al tener un buen control interno, vamos a tener beneficios rentables (Contraloría, 2018).

Dentro de ellos estas:

- Reducción de riesgos.
- Logrado la eficiencia dentro de las operaciones.
- Fomentar la práctica de objetivos y métodos.
- Información confiable.
- Lograr el desarrollo organizacional.
- Protección de recursos.

2.2.1.4 Propósito del control interno

El propósito del control interno, es fortalecer, asegurar, resguardar las actividades, actos y transparencia de los objetivos y metas propuestas de parte de las empresa, incluso las decisiones que se toman ante el buen

desarrollo de las gestiones empresariales y así promover las operaciones con seguridad ante cualquier pérdida (Contraloría, 2018).

2.2.1.5 Proceso administrativo del control interno

Según Cruz & Jiménez (2017), menciona que el proceso administrativo está diseñado para lograr metas, así como también leyes, la cual una empresa puede tomar decisiones respectivas. Dentro de este proceso se encuentran los 4 elementos fundamentales, las cuales se encuentran:

a) Planeación: Es el primer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en la investigación interna y también externa. Esta planeación puede ser a corto plazo o a largo plazo.

b) Organización: Es el segundo elemento del proceso administrativo, que se enfoca en organizar y a la misma vez utilizar eficientemente todos los recursos disponibles dentro de la empresa.

c) Dirección: Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en ejecutar los planes de la empresa para que así se pueda lograr las metas.

d) Control: Es el cuarto elemento y el último dentro del proceso administrativo, este concluye en enfocarse en control de todo el procedimiento.

2.2.1.6 Componentes del control interno

Según Romero (2018), menciona que en todo proceso administrativo, se debe conseguir la razonabilidad y la seguridad del cumplimiento de los objetivos, tanto de la eficiencia, suficiencia,

confiabilidad y efectividad de las operaciones de información financiera, aplicables con leyes y reglamentos.

Se debe tener en cuenta los siguientes componentes:

a) Ambiente de control: Es el primer elemento primordial, ya que esta marca la pauta del funcionamiento de una empresa, y a la misma vez influye en los empleados, demostrando disciplina y a la vez integridad.

b) Evaluación de riesgos: Es el segundo elemento que es considerado como un elemento seguro, porque enfrenta los diversos riesgos que se pueden originar tanto interno como externo para la empresa.

c) Actividades de control: Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en preocuparse por las políticas y procedimientos de la empresa, la cual se busca asegurar el cumplimiento de cada una de ellas. Estas actividades de control se dan en toda la organización, verificando que todos los niveles y funciones demuestren eficacia y seguridad

d) Información y comunicación: Es el cuarto elemento que se encarga de reservar, recopilar información y a la misma vez de comunicarla a cada empleado, con la finalidad de que el personal tenga la responsabilidad de cumplir, dirigir el negocio en forma adecuad.

e) Supervisión y monitoreo: Es el cuarto elemento y el último que se encarga de evaluar, supervisar el proceso adecuado de las operaciones que realice la empresa en el transcurso del tiempo. Así mismo, la supervisión se encargará que sean alcanzables y frecuentes ante los riesgos y los procesos de deficiencia en caso que se presente.

2.2.1.7 Características del control interno

Según Calle (2018), menciona algunas características del control interno, que son:

- ✓ El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- ✓ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- ✓ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, según la naturaleza, estructura y misión de la organización.

2.2.1.8 El informe COSO

Es un informe primordial, que se envían o que las empresas tienen para que así evalúen y a la misma vez mejorar sus debilidades, fortalezas del sistema del control interno. Por otro lado, mejorar la información

financiera con eficiencia y eficacia y además los cumplimientos culturales de las normas, leyes, etc. (Unknown, 2017).

2.2.1.9 Segregación de funciones

Las empresas necesitan de unas herramientas o de plataformas que se enfoquen en el bienestar de la empresa, es decir que detecten, identifiquen, los fraudes y errores en las gestiones determinadas; esta herramienta puede ser un ERP y una plataforma más recomendada es la plataforma SAP. La gran importancia de esta herramienta o de esta plataforma al ser utilizada por el administrador, va a tener una serie de segregación de funciones, como por ejemplo evitar errores contables, falsos datos en los informes, una mala administración de manera general, minimizar riesgos y fraudes, la cual va asegurar los procesos que se realicen (Callahan, 2020).

Otras herramientas o sistemas recomendables, son:

- ✓ Separations Enforcer de Security Weaver
- ✓ Matriz de reglas de Security Weaver

2.2.1.10 Métodos de control interno

Los métodos de control interno, profundizan los asuntos administrativos que tiene relación con cada una de las áreas o departamentos estructurales de una organización, estos métodos llegan a ser de carácter por a) naturaleza: que se enfoca en la parte administrativo y gerencial, en donde el control administrativo visualice la fiabilidad de registros, estados financieros fiables y por otro lado es de carácter b) financiero: que se enfoca en recursos financieros, en donde las operaciones y todas las transacciones

que se ejecuten se lleguen a registrar bajo conformidad con políticas contables y cualquier acceso a los bienes y servicios que estén en disposición que se realice bajo control y autorización (Actualícese, 2021).

2.2.2 Teorías de la empresa

2.2.2.1 Teorías de la empresa

Según Gestión (2018), menciona que las empresas es la unidad física o virtual, que utiliza estrategias que promuevan el desarrollo gerencial de la productividad con fines o sin fines de lucro (ganancia).

2.2.2.2 Funciones de la empresa

Las funciones se aplican en las diferentes áreas como la de: Recursos humanos: se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores; la producción: es donde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, en lo comercial, va a realizar estudios del mercado y las finanzas se encarga de obtener y administrar los recursos económicos necesarios para financiar todas las inversiones requeridas por la empresa (Ramos, 2015).

2.2.2.3 Clasificación de las empresas

Dentro de la clasificación de la empresa, se clasifica en empresas comerciales, de servicios e industriales; a) Las empresas comerciales: su actividad es comprar y vender productos; b) Las empresas de servicios: son las que brindan servicios, con fines o sin fines de lucro; c) Las empresas Industriales: su actividad principal es la materia prima, donde transforman en producto en producto terminado (Gestión, 2018).

2.2.2.4 Tamaños de las empresas

Desde el más grande hasta el más pequeño es considerado como empresa, la razón es que sea persona natural o jurídica siempre con fines o sin fines de lucro es empresa. Es por ello que las entidades como la Sunat, la Mef, entre otras, ordenan a las empresas por sus diferentes tamaños, que generan y obtienen capital e incluso por la diferentes captación de ingresos que son clasificados como sus volumen de ventas, comenzando por el más pequeño, primeramente está la microempresa: que se constituye más del 80% en cualquier ciudad, y sus volumen de ventas son a diario e incluso pagan impuestos de acuerdo a sus ingresos; en segundo lugar la pequeña empresa: se generan por ventas anuales y son creadas con el fin lucrativo; en tercer lugar las medianas empresas: aquí se enfoca en la responsabilidad y procedimientos automatizados y finalmente las Grandes empresas: que por su gran tamaño pagan más impuesto del 29.5% neto pero obtienen una buena utilidad dependiendo al sector y al rubro a que se dediquen (INEI, 2015).

2.2.3 Teoría del sector servicio

2.2.3.1 Teoría del sector servicio

El 70% de los países más desarrollados conforman y son parte del sector terciario, la cual en este sector esta las actividades de servicios, además hay que tomar en cuenta que los servicios que brindan las empresas se ha expandido a través del proceso de tercerización. Tenemos como ejemplo que los países como Brasil, Tailandia e Indonesia están entre el 40% y 50% que alcanzan el PIB en altos porcentajes (Ávalos, 2018).

2.2.3.2 Tipo de actividades

Según Significados (2018), menciona que las actividades económicas de distribución y consumo de bienes, se clasifican en:

- **Servicios Públicos:** El estado es el principal proveedor de servicios como la educación, la salud, las obras públicas; además juega un rol muy importante dentro del monopolio de servicios como es la administración, el orden público y la defensa.
- **Servicios Privados:** Las empresas privadas son los proveedores de cualquier servicio que busca un beneficio económico. Tales como el comercio, el transporte, el turismo, actividades financieras, etc.

2.2.3.3 Características

Según Significados (2018), menciona algunas características:

- Intangibilidad
- Heterogeneidad
- Inseparabilidad
- Perecedero
- Ausencia de propiedad

2.2.4 Caso en estudio: Inversiones Mav E.I.R.L

Razón social

La razón social es Inversiones Mav E.I.R.L, CON Ruc N° 20541629361. Comenzó el inicio de sus actividades el 01/04/2012. Cuya

actividad principal es la reparación de maquinarias. Actualmente su domicilio fiscal se encuentra en Mza H. Lote 12. URB. Trapecio 1era Etapa. Ancash - Santa - Chimbote.

Misión

Ser la primera opción en la venta de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados, dando bienestar a los clientes y consumidores en óptima calidad y excelente servicio.

Visión

Brindar una permanente mejora en nuestra actividad a fin de dar un servicio que asegure la entrega del recurso oportuno. Contar con el recurso humano altamente calificado en lograr la extracción del recurso, a fin de lograr una satisfacción plena de nuestros clientes.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno

Según Acosta (2018), menciona que el control interno es un procedimiento que debe ser ejecutado por el director, gerencia o la persona encargada de la compañía, diseñado especialmente para proveer una seguridad razonable.

Según Contraloría (2018), menciona que el control interno es el conjunto de acciones, planes, actividades, procedimientos, métodos, normas, entre otras, las cuales tienen como objetivo de prevenir los posibles riesgos que afecten en cualquier entidad pública o empresa privada.

2.3.2 Definiciones de empresa

Según Santamaría (2018), menciona que la empresa es un agente económico que posteriormente toma decisiones, utilizando diferentes factores y a la vez obtener bienes y servicios que ofrecen en el mercado.

Según Morales (2018), menciona que la empresa es una organización donde se clasifica por su actividad económica, su creación o por su tamaño.

2.3.3 Definiciones de servicio

Según Significados (2019), menciona el servicio es el acto que se ofrece al satisfacer una necesidad.

Según Significados (2019), menciona que el servicio es el conjunto de actividades de satisfacer sus necesidades del cliente.

III. Hipótesis

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico, documental y de caso.

Según Rojas (2018) menciona que, Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

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

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

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

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Está constituida por todas las empresas del Perú.

4.2.2 Muestra

Se estudia la Empresa Inversiones Mav E.I.R.L

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | INDICADORES | DIMENSIÓN | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-----------------|---|---|--|--------------------|
| CONTROL INTERNO | El control interno se define como el pilar de las | EL control interno es el conjunto de planes, políticas, normas, | ¿Es necesaria la implementación del control interno para | |

| | | | | |
|--|--|--|--|------------------|
| | empresas ya que mediante este sistema va a permitir observar con claridad y certeza la eficiencia y eficacia de todas las operaciones que realizan como área administrativa. Por lo tanto le permite a la administración trabajar de manera confiable. | procedimientos y métodos, ya que mediante este sistema permite observar de manera confiable y certera la eficiencia y eficacia que puede brindar a la empresa. El control interno para empresas de servicios es indispensable ya que de este depende un buen lugar en el mercado para su competencia. | la empresa? | Si cumple |
| | | | ¿Cuál es la incidencia que se da en la empresa al empezar a contar con un control interno? | Si cumple |

Fuente: Elaboración Propia

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

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

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas mendeley (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y las tablas 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en la tabla 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

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

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

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

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos

a) Protección a las personas

Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada.

b) Integridad Científica

La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

c) Consentimiento informado y expreso

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

d) Beneficencia y no maleficencia

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

V. Resultados Y Análisis De Resultados

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2018.

TABLA 01: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

| AUTOR | RESULTADOS |
|----------------|--|
| Navarro (2018) | Menciona que, el control interno permite mejorar la gestión de las empresas de servicios afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos. |
| Díaz (2018) | Menciona que, en su mayoría, las empresas establecen que es importante el control interno ya que les permite prevenir las pérdidas y así mismo salvaguardar sus activos, gracias al control interno se ha podido implementar medidas de control. |
| Ávalos (2018) | Menciona que, las empresas tienen establecido un control interno ya que es de suma importancia y necesario porque permite conseguir una buena estructura dentro de la organización e incluso se ha tomado decisiones a futuro para fortalecer las debilidades de las mismas. |
| Guzmán (2017) | Menciona que, se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa. |

| | |
|----------------|---|
| Rojas (2018) | Menciona que, en su mayoría los empresarios mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definido para el conocimiento de la empresa. |
| Sarrin (2017) | Menciona que, los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control. |
| Mejia (2018) | Menciona que, al establecerse un sistema de control interno, ha mejorado el uso de los 5 componentes del control interno respetando aun así las normas reglamentarias la cual esto lleva éxito, al no implementarlo nos lleva al fracaso. |
| Burgos (2018) | Menciona que, es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. |
| Paredes (2018) | Menciona que, la falta una implementación del sistema del control interno, el control interno permite que se tenga conocimiento acerca de las normas y leyes de control, es por ello que muchas empresas fracasan en los primeros años que se constituyen. |

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

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

TABLA 02: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

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

| | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | ¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos? | x | |
| 2 | ¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos? | | x |
| 3 | ¿Dentro de la empresa, toda operación está respaldada por un documento? | x | |

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | ¿Dentro de la empresa, se proporciona información necesaria y suficiente al personal? | x | |
| 2 | ¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información? | x | |
| 3 | ¿Dentro de la empresa, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal? | | x |
| 4 | ¿Dentro de la empresa, los servicios prestados son en base de la calidad? | x | |

SUPERVISIÓN O MONITOREO

| | | | |
|---|--|---|---|
| 1 | ¿La empresa, realiza planes de mejoramiento continuo? | | x |
| 2 | ¿La empresa, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos? | x | |
| 3 | ¿La empresa, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control? | | x |

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

Respecto a la propuesta de mejora: que propuesta de mejora propondría para mejorar su empresa:

- a) Realizar capacitaciones sobre los procedimientos al realizar en la jordan laboral.
- b) Hacer evaluaciones de desempeño al personal.
- Implementar el manual de organizaciones y funciones (si en caso no tuviera)
- d) ¿Otro?

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al titular gerente del sector servicio de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

TABLA 03: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

| ELEMENTOS DE COMPARACIÓ N | RESULTADO Objetivo Espc. 1 | RESULTADO | |
|--|--|--|--------------|
| | | Objetivo Espc. 2 | RESULTADOS |
| AMBIENTE DE CONTROL | Menciona que, en su mayoría los empresarios mencionan que el control interno | La empresa Inversiones MAV E.I.R.L, ha no cuenta con | No coinciden |

| | | | |
|-------------------------------|---|---|---------------------|
| | <p>mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definido para el conocimiento de la empresa (Rojas, 2018).</p> | <p>un manual de instrucciones o reglamentos donde se detallan las actividades que se van a desarrollar.</p> | |
| <p>EVALUACIÓN DE RIESGO</p> | <p>Menciona que, el control interno permite mejorar la gestión de las empresas de servicios afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos (Navarro, 2018).</p> | <p>La empresa Inversiones MAV E.I.R.L, se enfoca en los posibles riesgos que haya dentro de cada una de las áreas de la organización.</p> | <p>Si coinciden</p> |
| <p>ACTIVIDADES DE CONTROL</p> | <p>Menciona que, los sistemas agregados dentro de cada una de</p> | <p>La empresa Inversiones MAV E.I.R.L,</p> | <p>Si coinciden</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>las áreas de la empresa establece</p> <p>ha mejorado los mecanismos</p> <p>actividades de control, para las</p> <p>de esta manera se puede actividades de</p> <p>evaluar e identificar los control a través</p> <p>riesgos que sean de</p> <p>expuestos a los procedimientos</p> <p>objetivos e incluso se ha continuos.</p> <p>propuesto medidas de</p> <p>control (Sarrin, 2017).</p> | |
| <p>INFORMACIÓN</p> <p>Y</p> <p>COMUNICACIÓN</p> <p>N</p> | <p>Menciona que, se han</p> <p>establecido canales de</p> <p>comunicación en base a</p> <p>un sistema donde</p> <p>informa, capacita e</p> <p>instruye acerca de las</p> <p>necesidades que deben</p> <p>cumplir cada trabajador</p> <p>dentro de la empresa</p> <p>(Guzmán, 2017).</p> | <p>La empresa</p> <p>Inversiones</p> <p>MAV E.I.R.L,</p> <p>no proporciona</p> <p>canales de</p> <p>comunicación</p> <p>suficiente al</p> <p>personal.</p> |
| <p>SUPERVISIÓN</p> <p>O MONITOREO</p> | <p>Menciona que, es</p> <p>necesario un sistema de</p> <p>control interno porque</p> <p>nos permite hacer planes</p> | <p>La empresa</p> <p>Inversiones</p> <p>MAV E.I.R.L,</p> <p>si realiza planes</p> |

confiables y oportunos de
supervisando cada uno mejoramiento
de los objetivos, a la continuo,
misma vez además realiza
proponiéndonos hacer auditorías
monitoreo para así internas como
poder evitar fraudes y externas.
maximizar así algunos
riesgos que se presenten
(Burgos, 2018).

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

5.1.4 Respetto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018.

Respetto al ambiente de control: Mediante la encuesta aplicada que se realizó al titular gerente de la empresa, encontramos que la empresa Inversiones MAV E.I.R.L., no cuenta con un manual de instrucciones o reglamentos donde se detallen las actividades que se van a desarrollar, por lo tanto se debe aplicar capacitaciones sobre la jornada laboral.

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respetto al objetivo específico 1:

Navarro (2018), Díaz (2018), Ávalos (2018), Guzmán (2017), Rojas (2018), Sarrin (2017), Mejía (2018), Burgos (2018) y Paredes (2018): estos autores coinciden, en algunas características del control interno: a) respecto al ambiente

de control: los empresarios mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definido para el conocimiento de la empresa; b) respecto a la evaluación de riesgos y actividades de control: el control interno permite mejorar la gestión de las empresas de servicios afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos; c) respecto a las actividades de control: los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso se ha propuesto medidas de control; d) respecto a la información y comunicación: se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa y e) respecto a la supervisión y monitoreo: es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. Estos resultados coinciden con el resultado del autor internacional Rizo (2016), quien menciona que los componentes del control interno han mejorado gracias al sistema del control interno, este sistema se dispuso ante las necesidades de cada una de las áreas de la empresa, permitiendo a la vez tener una información confiable y oportuna. Finalmente, comparamos estos resultados con el resultado del autor Romero (2018), quien en las bases teóricas menciona que en todo proceso administrativo, se debe conseguir la razonabilidad y la seguridad del

cumplimiento de los objetivos, tanto de la eficiencia, suficiencia, confiabilidad y efectividad de las operaciones de información financiera, aplicables con leyes y reglamentos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al titular gerente de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L”, encontrando que la empresa no cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada una de las áreas, la cual esto no permitirá cumplir los objetivos planteados en el plan estratégico, ya que no se cuenta con canales de comunicación hacia el personal, pero aun así se ha realizado planes de mejoramiento continuo.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora una tabla analítica, cuya tabla contiene cuatros columnas, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y 2 se observa lo siguiente:

Respecto al ambiente de control: Rojas (2018): Menciona que, en su mayoría los empresarios mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso

principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definido para el conocimiento de la empresa; esto no coincide con la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, ya que no cuenta con un manual de instrucciones o reglamentos donde se detallan las actividades que se van a desarrollar.

Respecto a la evaluación de riesgo: Navarro (2018): Menciona que, el control interno permite mejorar la gestión de las empresas de servicios afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos; esto si coincide con la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, ya que se enfoca en los posibles riesgos que haya dentro de cada una de las áreas de la organización.

Respecto a las actividades de control: Sarrin (2017): Menciona que, los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso se ha propuesto medidas de control; esto si coincide con la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, ya que establece mecanismos para las actividades de control a través de procedimientos continuos.

Respecto a la información y comunicación: Guzmán (2017): Menciona que, se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa; esto no coincide con la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, no proporciona canales de comunicación suficiente al personal.

Respecto a la supervisión y monitoreo: Burgos, (2018): Menciona que, es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes

confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten; esto no coincide con la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, si realiza planes de mejoramiento continuo, además realiza auditorías internas como externas.

5.2.4 Respecto al objetivo específico 4:

Analizando el caso de investigación de la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, se evidencia que no cuentan con un manual actualizado de organización y funciones; por lo tanto se requiere y se propone que se debe actualizar y esto permitirá fortalecer las capacidades hacia el personal, tanto personal nuevo como estables, porque dependiendo de ello es el progreso de la empresa.

Así mismo al actualizar el manual de organizaciones y funciones, permitirá que la empresa se dirija a una sola meta y esto permitirá el ascenso a largo plazo de la empresa, viendo y controlando mediante el sistema de control interno.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores revisados de los antecedentes, los componentes del control interno son importantes porque permite y mejora el rendimiento del personal en base a los principios establecidos como normas, leyes y reglamentos.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

De acuerdo a la entrevista que se realizó al titular gerente de la empresa, de las 20 preguntas realizadas 14 son afirmativas y 6 son negativas, se llegó a describir las características tanto de los componentes, como el ambiente de control, la evaluación

de riesgos, las actividades de control y la Información y comunicación y la supervisión y monitoreo se están aplicando correctamente, sin embargo se debe actualizar el manual de organización y funciones.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis tabla comparativa, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa, son importantes y necesarios, ya que no solo permite lograr los objetivos o decisiones dentro de la empresa, sino que también genera confianza dentro de los trabajadores y del gerente titular de la empresa, fomentando así el buen ambiente laboral con seguridad y confiable y con respecto a la empresa Inversiones MAV E.I.R.L, tiene un sistema de control interno, pero en su mayoría no hay canales de comunicación e incluso información acerca de las actividades que se van a realizar, pero aun así se mantiene las auditorias que se realizan tanto internas como externas.

6.4 Respecto al objetivo específico 4:

Se concluye que analizando el cuestionario aplicado, la empresa si dispone de un sistema de control interno, pero aun así se debe actualizar el manual de organizaciones y funciones, para que de esta manera los trabajadores tengan la responsabilidad de realizar sus diferentes funciones, ya sea dentro del área de ventas, almacén, atención al cliente o reponedor y así no les genere un cuadro de estrés al no poder culminar con una función; así como también se concluye que se debe realizar un plan de acción, para poder afrontar los lineamientos, políticas y esto se dará a través de capacitaciones al personal, para que de esta manera se puedan lograr los objetivos y metas establecidos. Esta propuesta de mejora ayudara a la empresa para que puedan realizar

adecuadamente los procesos de control interno y así apoyar la gestión de la empresa (ANEXO 05).

6.5 Respecto al objetivo general:

Las características del control interno están dentro de cada titular gerente de la empresa, la idea es que aplique bien la herramienta del control interno y al ser aplicado correctamente, el control interno no va a demostrar deficiencias dentro de la organización, más bien va a determinar algunas amenazas o debilidades o quizás brechas que se propongan como obstáculo, ante los objetivos establecido por la empresa. Por otro lado, nuestra unidad de análisis que es Inversiones MAV E.I.R.L, utiliza el sistema del control interno pero no lleva una actualización del manual de organización y funciones, ante esto se propuso una propuesta de mejora.

Recomendación:

- ✓ Se le recomienda a la empresa tener en cuenta la propuesta de mejora, para que pueda mejorar sus funciones, políticas y objetivos y así poder cumplir su misión y visión a futuro.
- ✓ Se debe actualizar el reglamento de organización y funciones, para que así se tenga un mejor control del desempeño laboral y ante esto la empresa contará con trabajadores calificados para que se realice con eficiencia las responsabilidades dentro de la empresa.

VII. Aspectos Complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

- Acosta, M. (2018). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*
Recuperado de: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Actualícese. (2021). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos.*
Recuperado de: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Ávalos, J. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso “hotel buenos aires S.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2018.* Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SERVICIOS_AVALOS_CORCUE_RA_JODIE_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Benítez, I. (2016). *Definiciones de micro y pequeñas empresas.* Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/.../02%20ICA%20920%20TESIS.p>
- Burgos, P. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “graphic Chimbote S.A.C” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018.* Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22021/COMERCIO_CONTROL_INTERNO_Y_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_BURGOS_CORZO_PIER_ITALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Callahan, R. (2020) *¿Qué es la segregación de funciones y por qué es importante?*
Recuperado de: <https://www.securityweaver.com/en/blog/entry/que-es-la-segregacion-de-funciones-y-por-que-es-importante>
- Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno.*
Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Contraloría. (2018) *¿Qué es el sistema de control interno?* Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Contraloría. (2018). *¿Cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?*. Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Contraloría. (2018). *¿Cuál es el propósito de implementar un Sistema de Control Interno?*. Recuperado de:
<https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/isci>
- Contraloría. (2018). *¿Qué es el sistema de control interno?.* Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cruz, J. & Jiménez, V. (2017). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Díaz, J. (2018). *Caracterización del control interno y su influencia en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: caso póliza protective asesoría legal S.A.C. Lima – 2018.* Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8715/CON>

[TROL INTERNO TESORERIA %20DIAZ GUTIERREZ JHINA M AYILE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Economipedia. (2016). *Empresa*. Obtenido de:

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

Frías, I. (2016). *La importancia del Control Interno en la empresa*. Recuperado

de: [https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-](https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/#:~:text=Los%20controles%20internos%20son%20fundamental)

[interno-](#)

[empresa/#:~:text=Los%20controles%20internos%20son%20fundamental](#)

[es,la%20preparaci%C3%B3n%20de%20reportes%20financieros.&text=](#)

[Siguiendo%20sus%20recomendaciones%2C%20los%20controles,fielme](#)

[nte%20con%20leyes%20y%20regulaciones.](#)

García, (2016). *Órgano de control interno | ugel Huaraz*. Recuperado de:

<https://www.ugelhuaraz.gob.pe/oci.php>

Gestión. (2018). *Clasificación de las empresas*. Recuperado de:

[https://www.gestion.org/formacion-en-la-empresa-con-la-fundacion-](https://www.gestion.org/formacion-en-la-empresa-con-la-fundacion-tripartita/)

[tripartita/](#)

Gómez, G. (2017). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado

de: [https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-](https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/)

[empresarial/](#)

Gonzabay, D. & Torres, M. (2017). *Propuesta de mejora del control interno*

basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. para optar el título de

Contador Público. Guayaquil, Ecuador: Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUE>

[STA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf](#)

Guzmán, L. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5766/CARACTERISTICAS_DEL_CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUEÑAS_EMPRESAS_GUZMAN_YAHUANA_LILI_ARACELI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, M. *Teoría general del control tecnología contable y tributaria facultad de ciencias contables (2016)*. Recuperado de: <http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf>

INEI. (2015). *Directorio central de empresas y establecimientos*. Obtenido de: <https://unstats.un.org/unsd/trade/events/2015/aguascalientes/9.-Panel%20III%20-%20Presentation%201%20-%20INEI%20Per>

López, D. (2015). *Control Interno y Su Influencia*. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/282170377/Control-Interno-y-Su-Influencia>

Marsh. (2018) *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*. Obtenido de: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

- Martínez, E. (2018). *Los auditores internos europeos alertan sobre los frentes que amenazan la estabilidad de Europa y ponen en riesgo a las organizaciones*. Recuperado de: <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-los-audidores-internos-europeos-alertan-sobre-los-frentes-que-amenazan-la-estabilidad-de-europa-y-ponen-en-riesgo-a-las-organizaciones/>
- Máxima, J. (2018). *¿Qué es el comercio?*. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/comercio/>
- Máxima, J. (2018). *Origen del comercio*. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/comercio/>
- Máxima, J. (2018). *Tipos del sector comercio*. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/comercio/>
- Mejía, E. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A.” – CASMA, 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FAFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miaja, M. (2018). *Presente y futuro del control interno en la Administraciones Públicas*. Recuperado de: <https://asocex.es/presente-y-futuro-del-control-interno-en-la-administraciones-publicas#:~:text=COSO%20define%20el%20control%20interno,operaciones%2C%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20el>

- Morales, I. (2018). *Empresa: ¿Qué es y diferentes tipos?* Recuperado de:
<https://www.stelorder.com/blog/empresa/>
- Navarro, N. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada GYMB corporación E.I.R.L. - lince, 2018.* Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10821/CONTROL_INTERNO_NAVARRO_HUACACHI_NEYVA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Neyra, J (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa constructora de ingeniería Perú S.A.C - Chimbote, 2018.* Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIO_NEYRA_VARGAS_JUNIOR_KEVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte “Carranza” Chimbote, 2018.* Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21186/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PAREDES_VILLACORTA_AARON_ALFREDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramos, A. (2015). *Teoría de la empresa.* Recuperado de:
https://prezi.com/m2od_verfrlr/teoria-de-la-empresa/

- Ramos, E. (2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de: <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Rojas, P. (2018). *Caracterización del control interno en el área de logística del sector servicio del Perú caso: coniesa E.I.R.L - CAÑETE 2018*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16671/CONTROL_INTERNO_LOG%c3%8dSTICA_SECTOR_SERVICIO_ROJAS_HUAMAN_JOSELIN_PAMELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, J. (2018). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Santamaría, S. (2018). *La empresa*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos16/objetivos-educacion/objetivos-educacion.shtml>
- Sarrin, P. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto señor de mayo S.R.L - Casma, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8074/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SERVICIO_SARRIN_BERNARDO_PAMELA_FLORENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Significados. (2018). *Significado de Sector terciario*. Recuperado de:
<https://www.significados.com/sector-terciario/>
- Soto, D. (2018). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Recuperado de:
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)
- Sunat. (2018). *Características de la micro y pequeñas empresas*. Obtenido de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>
- Torre, J. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector servicios agropecuarios del Perú: caso empresa “cooperativa agraria valle Huarmey-culebras”, 2016*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4156/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_TORRE_PINEDA_JANET_ROSA_RIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uladech. (2015). *Reglamento del comité institucional de ética en investigación (ciei) del instituto de investigación de la Uladech católica (ciei)*. Recuperado de:
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2015/proyecto-reglamento-comite-etica.pdf>
- Unknown, (2017). *El informe COSO*. Recuperado de:
<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Yambay, A. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa hotelera Arguello Altamirano Costales C.A., ubicada en el Cantón*

*Riobamba, provincia de Chimborazo. Escuela Superior Politécnica de
Chimborazo. Riobamba, Ecuador. Recuperado de:*

<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8003/1/82T00832.pdf>

Zita, A. (2016). *Hipótesis*. Obtenido de: <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

| Título | Enunciado Del Problema | Objetivo General | Objetivos Específicos | Hipotesis | Metodología de la Investigación |
|--|---|--|---|---|--|
| Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “inversiones Mav E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. | ¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAVE.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018? | Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú, 2018. 2. Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018. 4. Hacer una propuesta de mejora del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2018. | No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso. | No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de caso. |

Fuente: Elaboración Propia

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

| FICHAS BIBLIOGRAFICAS | |
|--------------------------------|---------------|
| Autor (a): | Editorial: |
| Título: | Ciudad, país: |
| Año: | |
| Resumen del contenido: | |
| Numero de edición o impresión: | |
| Traductor: | |

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____
 Y SUBTITULO: _____
 _____ LUGAR DE _____
 EDICION: _____ AÑO _____
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____
 PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
 QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADEMICO: _____
 _____ NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

7.2.3 Anexo 03: Modelo de Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio.

El presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ; CASO EMPRESA "INVERSIONES MAV E.I.R.L."
– CHIMBOTE Y PROPUESTA DE MEJORA, 2018.

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

| ITEMS | | RESULTADOS | |
|-----------------------------|---|------------|----|
| | | SI | NO |
| AMBIENTE DE CONTROL | | | |
| 1. | ¿La entidad, cuenta con un sistema de control? | x | |
| 2. | ¿La entidad, cuenta con un plan estratégico? | x | |
| 3. | ¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas? | | x |
| 4. | ¿En la entidad, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio? | x | |
| 5. | ¿En la entidad, se realiza actividades, donde fomenten la integración del personal ante un clima laboral? | x | |
| EVALUACION DE RIESGO | | | |
| 1. | ¿La entidad, cuenta con objetivos definidos? | | x |
| 2. | ¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos? | x | |

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

Respecto a la propuesta de mejora: que propuesta de mejora propondría para mejorar su empresa:

- a) Realizar capacitaciones sobre los procedimientos al realizar en la jordana laboral.
- b) Hacer evaluaciones de desempeño al personal.
- ☒ Implementar el manual de organizaciones y funciones (si en caso no tuviera)
- d) Otro?: _____

7.2.4 Anexo 04: Ficha ruc

| Resultado de la Búsqueda | | | |
|--|--|---------------------------------|---------------|
| Número de RUC: | 20541629361 - INVERSIONES MAV E.I.R.L. | | |
| Tipo Contribuyente: | EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA | | |
| Nombre Comercial: | - | | |
| Fecha de Inscripción: | 28/01/2012 | Fecha de Inicio de Actividades: | 01/04/2012 |
| Estado del Contribuyente: | ACTIVO | | |
| Condición del Contribuyente: | HABIDO | | |
| Domicilio Fiscal: | MZA. H LOTE. 12 URB. TRAPECIO 1ERA ETAPA (MERCADO TRAPECIO) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE | | |
| Sistema Emisión de Comprobante: | MANUAL/COMPUTARIZADO | Actividad Comercio Exterior: | SIN ACTIVIDAD |
| Sistema Contabilidad: | MANUAL/COMPUTARIZADO | | |
| Actividad(es) Económica(s): | Principal - 3312 - REPARACIÓN DE MAQUINARIA Secundaria 1 - 9609 - OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P. Secundaria 2 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS | | |
| Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): | FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE | | |
| Sistema de Emisión Electrónica: | FACTURA PORTAL DESDE 05/03/2019 BOLETA PORTAL DESDE 11/06/2021 | | |
| Emisor electrónico desde: | 05/03/2019 | | |
| Comprobantes Electrónicos: | FACTURA (desde 05/03/2019), BOLETA (desde 11/06/2021) | | |
| Afiliado al PLE desde: | 01/01/2015 | | |
| Padrones: | NINGUNO | | |
| Fecha consulta: 09/09/2021 18:20 | | | |

Volver

| | | |
|---|---|----------------------------|
| Información Histórica | Deuda Coactiva | Omissiones Tributarias |
| Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio | Actas Probatorias | Facturas Físicas |
| Reactiva Perú : Deuda en cobranza coactiva | Programa de garantías COVID_19 : Deuda en cobranza coactiva | Representante(s) Legal(es) |
| Establecimiento(s) Anexo(s) | | |
| <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="text" value="Ingresar Email"/> <input type="button" value="e-mail"/> | | |

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

7.2.5 Anexo 05: Manual de Organización y Funciones (Actualizado)

| MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES | | | |
|--|---|---|--|
| ÁREA | PLAN DE ACCIÓN | FUNCIONES | POLÍTICA |
| Ventas | Marketing y telemercado | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención al cliente de la mejor manera expresiva. ✓ Vender productos en base a los reglamentos de precios. ✓ Satisfacer la necesidad del cliente vía telefónica o redes sociales. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobranza del 30% en efectivo y 70% en Cta. Cte. |
| Almacén | Registro de entrada y salida en kardex. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Llenar en el sistema los códigos de los productos de compra y venta de mercadería. ✓ Registrar las entradas y salidas de las mercaderías. ✓ Registrar las boletas de mercadería para un buen control. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar la mercadería que esté en buen estado. |
| Reponedor | Abastecimiento | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover el desarrollo de reponer la mercadería en buen estado. ✓ Al encontrar mercadería en mal estado, hacer un informe para comunicárselo al administrador. | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Abastecer la necesidad de cada una de las áreas. |
| <p>MISION: Establecer, implementar y cumplir el nuevo reglamento establecido, en base a los objetivos planteados por la empresa.</p> <p>Meta: Satisfacer la necesidad del cliente, satisfaciendo en buen clima laboral y permitiendo mejorar la comunicación e integración del personal.</p> | | | |

7.2.6 Anexo 06: Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Contabilidad)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por **KAREN PAMELA MORALES BARBOZA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación, denominada:

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "INVERSIONES MAV E.I.R.L."
– CHIMBOTE Y PROPUESTA DE MEJORA, 2018.**

- La entrevista durará aproximadamente 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: Moralesk15@outlook.es o al número **924236699**

Complete la siguiente información en caso desee participar:

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre completo: | DULONG VELASQUEZ MIGUEL ANGEL |
| Firma del participante: |  CPCC N° 1606 |
| Firma del investigador: |  |
| Fecha: | 20/04/2018 |

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA