



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL
INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE “ELICA” - Y
SU MEJORA, TUMBES, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN
AUDITORIA**

AUTOR

SANDOVAL CÓRDOVA, JOSÉ ISAÍAS

ORCID: 0000-0002-5225-8439

ASESOR

BERMÚDEZ GARCÍA, ORLANDO VALDEMAR

ORCID: 0000-0002-8106-238X

TUMBES – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL
INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE “ELICA” - Y
SU MEJORA, TUMBES, 2019**

**TESIS OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN
AUDITORIA**

AUTOR

**SANDOVAL CORDOVA, JOSE ISAIAS
ORCID: 0000-0002-5225-8439**

ASESOR

**BERMUDEZ GARCIA, ORLANDO VALDEMAR
ORCID: 0000-0002-8106-238X**

TUMBES – PERÚ

2020

1. TÍTULO DE TESIS

COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE “ELICA” - Y SU MEJORA, TUMBES, 2019.

2. EQUIPO DE TRABAJO

Autor

Sandoval Córdova, José Isaías

ORCID: 0000-0002-5225-8439

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Post grado,
Chimbote, Perú

Asesor

Mgtr. Bermúdez García, Orlando Valdemar

ORCID: 0000-0002-8106-238X

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

Jurado

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemi

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Mgtr. Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

3. HOJAS DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

Presidente

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian

Miembro

Mgtr. Ortiz González, Luis

Miembro

Mgtr. Bermúdez García, Orlando Valdemar

Asesor

4. AGRADECIMIENTO

A Dios Padre y a su amado hijo
nuestro señor Jesucristo por ser
mi camino, la verdad y la vida.

A mi pequeña familia: mi hijo
Joel David y mi esposa Luz
Aurora, por su compañía y
cariño.

A mi asesor de tesis investigador
Mgr. Orlando Valdemar
Bermúdez García, por
orientarme en la ejecución
de este trabajo.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios Padre y a su amado hijo nuestro señor Jesucristo, a mi madre Teodora, a mi esposa Luz Aurora y a mi hijo Joel David; ellos son el mejor regalo que he podido recibir y mi motivo de vida.

5. RESUMEN

Esta investigación es de tipo bibliográfico – documental, su objetivo general es identificar las oportunidades de control interno de las microempresas nacionales del sector servicios y de hospedaje “ELICA” y su mejora – Tumbes, 2019. El método de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Del cuestionario aplicado se obtuvo estos resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** los autores coinciden que el control interno es importante, porque permite mejorar la gestión a través del logro de metas, minimizando riesgos que perjudiquen conseguir sus objetivos; generando confianza ante terceros, sus trabajadores y dueños. **Respecto al objetivo específico 2:** implementar un equipo de auditoría interna, registrar por escrito las ocurrencias de riesgos, implementar un sistema de rendición de cuentas, y crear una unidad que administre la documentación. **Respecto al objetivo específico 3:** se implementa un equipo de auditoría interna, implementa un Registro por escrito de riesgos, realiza rendición de cuentas, tiene una unidad para administrar su documentación. **Respecto al objetivo específico 4:** la empresa ha conseguido evaluar la eficiente aplicación de los Sistemas de Control Interno, registrar los riesgos para enfrentarlos adecuadamente, se ha conseguido la transparencia de las cuentas, y mejoró el manejo de la información. En conclusión: las microempresas se encuentran en constante competencia, el logro de ventajas es importante para su desarrollo, y contar con una estructura de control interno ayudará alcanzar su éxito.

Palabra clave: control interno – microempresa – sector servicios.

6. ABSTRACT

This research is of a bibliographic – documentary type, its general objective is to identify the internal control opportunities of the national microenterprise in the services and accommodation sector “ELICA” and its improvement – Tumbes, 2019. The research method was: Non experimental – descriptive – bibliographic – documentary and case. From the applied questionnaire, these results were obtained: specific objective 1: the authors agree that internal control is important, because it allows for better management through the achievement of goals, minimizing risks that harm achieving their objectives; generating trust before third parties, their workers and owners. Regarding specific objective 2: implement an internal audit team, record in writing the occurrences of risks, implement a system of accountability, and create a unit to manage the documentation. Regarding specific objective 3: an internal audit team is implemented, it implements a written Risk Register, it is accountable, it has a unit to manage its documentation. Regarding specific objective 4: the company has managed to evaluate the efficient application of the Internal Control Systems, register the risks to adequately face them, the transparency of the accounts has been achieved, and the handling of information has improved. In conclusion: microenterprises are in constant competition, the achievement of advantages is important for their development, and having an internal control structure will help achieve their success.

Key word: internal control – microenterprise – service sector.

7. RESUMO

Esta pesquisa é do tipo bibliográfico – documental, cujo objetivo geral é identificar as oportunidades de controle interno do microempresa nacional no setor de serviços e acomodações “ELICA” e sua melhoria – Tumbes, 2019. O método de pesquisa foi: Não experimental – descritivo – bibliográfico – documentário e caso. A partir do questionário aplicado, estes resultados foram obtidos: objetivo específico 1: os autores concordam que o controle interno é importante, pois permite uma melhor gestão por meio de consecução das metas, minimizando os riscos que prejudicam a consecução de seus objetivos; gerar confiança perante terceiros, seus trabalhadores e proprietários. Em relação ao objetivo específico 2: implementar uma equipe de auditoria interna, registrar por escrito as ocorrências de riscos, implementar um sistema de prestação de contas e criar uma unidade para gerenciar a documentação. Com relação ao objetivo específico 3: uma equipe de auditoria interna é implementada, implementa um Registro de Riscos por escrito, é responsável, possui uma unidade para gerenciar sua documentação. Em relação ao objetivo específico 4: a empresa conseguiu avaliar a aplicação eficiente dos Sistemas de Controle Interno, registrar os riscos para enfrentá-los adequadamente, a transparência das contas foi alcançada e o tratamento das informações melhorado. Concluindo: o microempresa está em constante competição, a conquista de vantagens é importante para o seu desenvolvimento, e ter uma estrutura de controle interno ajudará a alcançar seu sucesso.

Palavra – chave: controle interno – microempresa – setor de serviços.

8. CONTENIDO

1. TÍTULO DE LA TESIS.....	Pág. 3
2. EQUIPO DE TRABAJO	4
3. HOJA DE FIRMAS DE JURADO Y ASESOR... ..	5
4. AGRADECIMIENTO	6
5. RESUMEN	8
6. ABSTRACT	9
7. RESUMO.....	10
8. CONTENIDO.....	11
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problemática e importancia	16
1.2. Objeto de estudio... ..	17
1.3. Pregunta orientadora.....	17
1.4. Objetivos de estudio... ..	18
1.5. Justificación y relevancia del estudio.....	18
II. REFERENCIAL TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales	27
2.1.3. Regionales	48
2.1.4. Locales.....	50
2.2. Referencial teórico.....	51
2.2.1. Principios del control interno... ..	51
2.2.2. Historia del COSO.....	51

2.2.3. Definición del control interno.....	53
2.2.4. Los 5 componentes del control interno.....	53
2.2.5. Teoría de la empresa.....	56
2.2.6. Reseña histórica.....	59
III. METODOLOGÍA.....	61
3.1. Tipo de investigación.....	61
3.2. Método de investigación.....	61
3.3. Sujetos de la investigación... ..	61
3.4. Escenarios de estudio.....	61
3.5. Procedimiento de recolección de datos cualitativo.....	61
3.6. Consideraciones éticas y de rigor científico.....	62
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	63
4.1. Presentación de resultados.....	63
4.2. Análisis y discusión de los resultados.....	84
V. CONCLUSIONES.....	88
VI. REFERENCIAS.....	91
ANEXOS.....	95
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	95
Anexo 02: Presupuesto.....	96
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario. Aplicado a hospedaje “ELICA”.....	97
Anexo 04: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario aplicado a hotel “Florián” E.I.R.L.....	101
Anexo 05: Matriz de consistencia.....	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

I.	Cuadro A: Componentes del control interno... ..	Pág. 53
II.	Cuadro B: Clasificación del sector servicios.....	59
III.	CUADRO N° 1: Antecedentes de autores nacionales.....	63
IV.	CUADRO N° 2: Oportunidades de control interno comparativamente de las microempresas en estudio y otras del Perú.....	71
V.	CUADRO N° 3: Aplicar mejoras del control interno a hospedaje “ELICA”. Plan de actividades	81
VI.	CUADRO N° 4: Diferencias significativas.....	82

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se denomina: “COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE “ELICA” Y SU MEJORA – TUMBES, 2019” y se dará a conocer la importancia del control interno en la gestión de empresas, como la empresa de estudio y que pertenece al sector servicios dedicada a la actividad de dar alojamiento a huéspedes o viajeros.

Un Sistema de Control Interno debe ser la base para el desarrollo de cada empresa, dado que su implementación, es una condición necesaria, pero no suficiente para una gestión eficiente y exitosa, por ende, los controles internos por sí solos, no pueden resolver todos los problemas de una empresa; sin embargo, la inexistencia o ineficiencia los controles interno, pueden causar serios problemas para las empresas y es allí donde el control interno se convierte en parte del proceso de gestión; dado que la existencia de controles interno efectivos, limitan los efectos de condiciones desfavorables **(Dimitrijevic, et al. 2015)**.

La presente investigación es importante, porque servirá como antecedente y base teórica para realizar otros estudios similares, respecto al control interno el cual permitirá evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, y lograr en algunos casos el 100% de sus objetivos y metas programadas permitiendo minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial **(Daniel, 2015)**.

Esta tesis de investigación contiene el planeamiento, en la que se describirá la caracterización del problema de la empresa, el enunciado, así como cuáles son los

objetivos generales y específicos y la justificación que nos detalla que es importante, porque nos permitirá determinar las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de hospedaje “ELICA”, ya que todas las empresas necesitan la implementación del Sistema de Control Interno. También esta investigación se justifica, porque servirá como antecedente y guía metodológica para otros estudios posteriores a ser realizados por los estudiantes de esta y otras universidades, finalmente, este trabajo servirá para obtener el grado de Magister, permitiendo a la Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, cumplir con lo establecido en el SINEASE, institución que busca garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de educación superior universitaria de calidad; también tenemos información de antecedentes a nivel internacional, nacional, regional y local; las bases teóricas del control interno y de las empresas del sector servicios; el marco conceptual de la investigación; la metodología de la investigación fue el cuestionario de preguntas; esta investigación es de tipo bibliográfico – documental, su objetivo general es identificar las oportunidades de control interno de las MYPES nacionales del sector servicios y de hospedaje “ELICA” y su mejora – Tumbes, 2019. El método de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Del cuestionario aplicado se obtuvo estos resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** los autores coinciden que el control interno es importante, porque permite mejorar la gestión a través del logro de metas, minimizando riesgos que perjudiquen conseguir sus objetivos; generando confianza ante terceros, sus trabajadores y dueños. **Respecto al objetivo específico 2:** implementar un equipo de auditoría interna, registrar por

escrito las ocurrencias de riesgos, implementar un sistema de rendición de cuentas, y crear una unidad que administre la documentación. **Respecto al objetivo específico 3:** se implementa un equipo de auditoría interna, implementa un Registro por escrito de riesgos y designa a un encargado para esta labor, realiza rendición de cuentas trimestralmente y arquezos inopinados, tiene una unidad para administrar su documentación e información. **Respecto al objetivo específico 4:** la empresa ha conseguido evaluar la eficiente aplicación de los Sistemas de Control Interno, registrar los riesgos para enfrentarlos adecuadamente, se ha conseguido la transparencia de las cuentas, y mejoró el manejo de la información. En conclusión: las microempresas se encuentran en constante competencia, el logro de ventajas competitivas es importante para su desarrollo, y contar con una estructura de control interno ayudará alcanzar su éxito; también tendremos referencias bibliográficas y anexos (en este punto se detallará la matriz de consistencia, el cronograma de actividades, etc.)

1.1. Problematización e importancia

En el **mundo**, se reconoce la relevancia de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en la actividad económica de los países, porque en promedio constituyen el 97% de las unidades empresariales formales, contribuyen con el 40% del PBI formal, la generación entre el 70% y 80% del empleo (**Henríquez, 2009. Págs. 19 – 20**) y, porque son la válvula de escape que impide la explosión de los problemas sociales, en tanto permiten que la masa social de bajos recursos tengan la posibilidad de acceder a los mercados y, a partir de ello, generar espacios para emerger y movilizarse socialmente. Es conocido también la velocidad con que se generan las MYPES, pero al mismo tiempo la desaparición temprana de éstas; por ejemplo: en la **Unidad Europea**

(UE), la tasa promedio de creación de MYPES es de 9,9% y la tasa de deceso es de 8,3% y el porcentaje de sobrevivencia a los dos años es de 75%. Mientras que en **América Latina** la tasa de creación en promedio es de 13% y el deceso 8,6% y el nivel de sobrevivencia a los tres años es de 43%. Se han identificado diversas causas para la alta incidencia de decesos de MYPES, entre las que resalta el Sistema de Control Interno, ya sea porque hay ausencia total de él o porque se ha implementado de manera errada o incompleta (**Leal y Valderrama, 2017. Pág. 4**). Para entender la relación entre control interno y sobrevivencia de las MYPES, hay que saber que el propósito del control interno es proteger los diversos activos de la empresa, reduciendo el riesgo de pérdidas por fraude o negligencia; asimismo, identificar y corregir a tiempo las debilidades de la gestión (**Servín, 2019**).

En el **Perú**, para lograr un registro exacto de las transacciones que haga una empresa y la preparación de reportes financieros confiables, los controles internos son fundamentales dentro de la estructura organizativa. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de las transacciones, la información financiera resultante puede no ser confiable y debilitar la habilidad de la gerencia para tomar decisiones (**Frías, 2016**).

1.2. Objeto de estudio

Hospedaje “ELICA” que será comparado con hotel “Florián” E.I.R.L.

1.3. Pregunta orientadora

¿Las oportunidades de control interno mejoran las oportunidades en las microempresas del sector servicios del Perú y en hospedaje “ELICA” de Tumbes, 2019?

1.4. Objetivos del estudio

1.4.1. Objetivo general.

Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las microempresas nacionales y el hospedaje “ELICA” y su mejora – Tumbes, 2019?

1.4.2. Objetivos específicos:

- 1) Identificar el control interno de las microempresas del sector servicios del Perú y su mejora.
- 2) Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las microempresas del sector servicios del Perú y el hospedaje “ELICA”, 2019.
- 3) Aplicar las mejoras en control interno de hospedaje “ELICA”, 2019.
- 4) Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de hospedaje “ELICA”.

1.5. Justificación y relevancia del estudio

Esta tesis de investigación se justifica, porque permitirá a las microempresas llenar el vacío del conocimiento, permitiéndoles conocer acerca del control interno en las microempresas de servicios del Perú y de hospedaje “ELICA”.

Esta investigación se justifica, ya que las empresas del mismo giro podrán tomarla como referencia para mejorar la gestión empresarial, es de mucha importancia, pues el control interno es una herramienta que es muy poco utilizada en las microempresas, y es momento de conocer los múltiples beneficios que le puede traer a las empresas de este sector.

El presente trabajo de investigación se justifica, porque me permitirá conseguir el grado de Magister, logrando así un objetivo más en mi vida personal y profesional, además de obtener nuevos y actualizados conocimientos.

Se justifica, porque le permitirá a la Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, cumplir con lo establecido por el SINEASE, órgano que busca garantizar que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de educación superior universitaria de calidad.

También, esta investigación justifica, porque servirá como antecedente y guía metodológica para estudios posteriores, realizados por los estudiantes de esta universidad como de otras universidades.

II. REFERENCIAL TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

En este trabajo de investigación se entiende que los antecedentes internacionales es un trabajo de investigación realizado por un investigador de cualquier país, sin incluir el Perú, relacionado con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Espinal (2018), en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestría denominado: “OPTIMIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL EN PYMES HOTELERAS DE LA CIUDAD DE EL ALTO” cuyo objetivo general fue diseñar actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la

eficiencia del control interno en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto. Cuya metodología de investigación fue cualitativa. Llegó a las siguientes conclusiones: los resultados muestran la inexistencia las actividades de control relacionadas con el registro y control de stock de insumos y materiales de limpieza e higiene de habitaciones, ausencia de toma de los inventarios de estos insumos e inexistencia de un bincard de ropa de cama, las actividades de control aplicadas actualmente por PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto generan riesgos asociados cuya materialización afectan los objetivos del control interno de la organización.

Bautista (2018), en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestría titulado: “EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE SE APLICAN EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD DE LA EMPRESA AGRÍCOLA ‘JACINTO LÓPEZ’ S.A. DEL MUNICIPIO DE JINOTEGA DURANTE EL AÑO 2014”, cuyo objetivo general fue definir un modelo para PMOs en empresas pertenecientes al sector grifería en Colombia. Cuya metodología de investigación fue cualitativa. Llegó a las siguientes conclusiones: Se evidenció la escasez en el uso de herramientas de GP y la necesidad de un modelo de PMO capaz de gestionar de una mejor forma todas las iniciativas que anualmente surgen en estas organizaciones, tienen fuertes falencias en temas de planificación y seguimiento de riesgo, gestión de comunicaciones, calidad de los entregables y gestión del alcance principalmente.

Martínez (2016), en su tesis para obtener el grado de maestría titulada: “ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO Y SU APLICACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE LA ALCADÍA MUNICIPAL DE MATAGALPA – ALMAT, PRIMER SEMESTRE 2015” cuyo objetivo general fue analizar el control interno de la Dirección de Proyectos en la alcaldía municipal de Matagalpa (ALMAT), primer semestre 2015, su metodología de investigación fue descriptiva de corte transversal, tuvo como resultado que la organización exige que se cumpla con la ética de funcionamiento en el funcionario público a cualquier nivel jerárquico, además en la revisión documental se cuenta con planes de desarrollo para los recursos humanos, manuales de organización, programas de entrenamiento y capacitación permanente, adecuado método de supervisión que en su mayoría son sorprendidos, posee un área auditoría interna, quienes son los que dan seguimiento continuo a la evaluación de control interno, así mismo en la entrevista al director de proyectos afirmó sobre la existencia del área. Concluye que se debe diseñar un sistema de información computarizado que permita la alimentación de todas las áreas que se relacionan con la Dirección de Proyectos para agilizar el tiempo, siendo menos burocráticos, en la medida de las posibilidades y tomando como punto de partida la segregación de funciones, se sugiere contratar más personal que permita la delimitación de tareas, y el seguimiento más continuo de las operaciones.

Salinas (2016), en su tesis para optar el título y grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría denominada: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS ‘LA ARGELIA’ DE LA CIUDAD DE LOJA”, cuyo objetivo general fue implementar un Sistema de Control Interno para la estación de servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja. Cuya metodología de investigación fue método científico, deductivo, inductivo, descriptivo, analítico, sintético y estadístico. Llegó a los siguientes resultados: del total de clientes encuestados el 80% piensa que la estación de servicios “La Argelia” se encuentra ubicada en un lugar estratégico y les permite abastecer a los vehículos de combustible. De acuerdo a las encuestas realizadas un 44% de las personas opinan que el servicio prestado por la gasolinera es de óptima calidad, lo que nos da a conocer que la empresa puede mejorar la calidad de su servicio y llegar a la excelencia. El 56% del total de los encuestados, que es la mayoría, aseguran que el ambiente donde la estación de servicios labora es confiable, esto ayuda bastante, ya que se cuenta con el agrado de los clientes, que es la razón de ser de la empresa.

Valencia (2016), en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestría denominado: “METODOLOGÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO, EVALUACIÓN Y AUDITORÍA AL PROCESO DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLES PARA EL SECTOR AUTOMOTRIZ EN UNA EMPRESA

COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLES”, cuyo objetivo general fue establecer actividades de control que permitan detectar desviaciones: errores y/o fraudes que puedan ocurrir, cuya metodología fue cualitativo. Llegó a las siguientes conclusiones: La ejecución empírica de los procesos por parte de la comercializadora, sin que exista una normalización, control y formalidad en el cumplimiento de las actividades, de la delegación de autoridad y de la gestión de riesgos, lo que implica falta de control, medición y mejoramiento continuo inclusive en la gestión de calidad del servicio prestado, la comercializadora con su implementación cuenta con información adecuada que le permite mantener una evaluación continua a sus procesos lo que desarrolla un mejoramiento continuo encaminado a garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Vega & Nieves (2016), en su tesis para obtener el grado de maestría titulado: “PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA SUPERVISIÓN Y MONITOREO DEL CONTROL INTERNO”, tiene como objetivo el componente Supervisión y Monitoreo está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. Cuya investigación fue descriptiva y bibliográfica. Llegó a la conclusión: que la supervisión identifica si las acciones de cada nivel del proceso conducen a los otros niveles previstos o si es necesario hacer cambios. El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión, directamente por las

distintas estructuras de dirección, que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la entidad desde el punto de vista financiero y humano evaluaciones separadas o individuales y la evaluación es actividad de monitoreo que se realiza en forma rutinaria, como las auditorías periódicas efectuadas por los auditores internos.

Cambier (2015), en su tesis de doctorado titulada: “EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CONTROL INTERNO DE UN DEPARTAMENTO DE REGISTRO DE UNA ENTIDAD DE ESTUDIOS SUPERIORES BASADO EN TÉCNICAS DE AUDITORIA INTERNA” realizado en España, el como objetivo general fue evaluar el nivel de cumplimiento del control interno del departamento de registro de una institución de estudios superiores; cuya metodología de investigación fue descriptiva y cualitativa, teniendo los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar si los reportes de auditoría interna son constructivos para las IES; 2. Describir como la auditoría interna involucra al resto de personal de la IES en su mejoramiento continuo; 3. Relacionar la auditoría interna con el proceso de calidad de la IES; 4. Explicar las técnicas de prevención del fraude basado en MICI 2013 en las IES, y 5. Demostrar que las guías de control interno del MICI 2013 contribuyen a una gestión del financiamiento razonable de las IES, Llegando a los siguientes resultados: Es opinión de auditoría interna, que el departamento de Registro de la universidad cumple de manera satisfactoria con la normativa vigente salvo por los siguientes

hallazgos que se presentan en la sección de resultados. Además, se puede finalizar que el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación fueron logrados. Se pudo demostrar que no es suficiente una encuesta de percepción para la evaluación del control interno, sino que es necesaria la aplicación de una evaluación de aseguramiento. Así mismo, el concepto de gestión de la evaluación, control, ética, auditoría, se encuentran distribuidos en la literatura académica. Sin embargo, no existe un marco internacional estandarizado que regularice las acciones evaluativas en las IIEESS, lo cual no garantiza la misma calidad en el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero. Por lo tanto, la auditoría interna reúne las condiciones cognitivas desarrolladas en las Normas Internacionales para el ejercicio de la auditoría interna, como el cuerpo de conocimiento de aceptación mundial, permitiendo determinar el grado de cumplimiento del control interno basado en criterios de aceptación mundial, permitiendo determinar el grado de cumplimiento del control interno basado en criterios de aceptación global. De acuerdo a las encuestas, los departamentos de Registro no documentan y/o actualizan sus procedimientos tomando de referencia el Marco Integrado de Control Interno. Las universidades encuestadas carecen de una gestión de riesgos, para poder determinar los controles necesarios para el desenvolvimiento académico, administrativo y financiero. Resultó una limitación para la investigación, la falta de receptividad y cooperación de las universidades a compartir información interna de sus procesos.

Arceda (2015), en su tesis para obtener el grado de maestría titulada: “EFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE SE APLICAN EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA EMPRESA AGRÍCOLA ‘JACINTO LÓPEZ’ S.A. DEL MUNICIPIO DE JINOTEGA DURANTE EL AÑO 2014” tuvo como objetivo general evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad de la empresa agrícola “Jacinto López” S.A. del municipio de Jinoteca durante el año 2014, aplicó la metodología de investigación no experimental – bibliográfico. Manifestó que la documentación contable se encuentra resguardada en el área de Contabilidad, así como: registros, cheques, recibos de cajas, estados financieros. Realizando observación no existe un adecuado archivo por cada documento primario. Carece de soporte de los pagos como facturas, recibos de compras. Y verificando los documentos en revisión documental se constató que la documentación en físico y transacciones no cumplen con el soporte de ley; a modo de ejemplo las facturas son informales y no se guardan en orden cronológico los cheques y recibos de caja. Los estados financieros solo están digitalizados en el programa Excel, no tiene la sana práctica de realizar las impresiones por cada mes a procesar. Se concluye que la propuesta planteada permitirá la segregación de funciones del trabajo, eliminando tareas que no contribuyen de manera significativa a un control eficiente de los procesos administrativos y contables.

2.1.2. Nacionales.

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos en la región Tumbes, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Benavente (2019), en su tesis de maestría titulada: “IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE EN LA REGIÓN PUNO EN EL PERIODO 2016 – 2017”; la metodología utilizada fue método deductivo, descriptivo, analítico. Con una investigación aplicada, documental de campo. Se dio el siguiente objetivo general: análisis del Sistema de Control Interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017. Conclusiones: Es necesario que los empresarios transportistas en la región Puno cuenten con un eficiente Sistema de Control Interno el mismo que deberá instaurar procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, atribuyéndole la importancia que tiene para el logro de los objetivos. Para ello se debe implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el Sistema de Control Interno, siendo necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de ética entre otros, los mismos que deberían ser difundidos a todo el personal. Se

recomienda que las empresas de transporte desarrollen correctamente una evaluación de riesgo potenciales para poder determinar capacitaciones de acción que permitan prevenir problemas en la prestación de servicios, se sugiere establecer un comité de control interno con personal idóneo que permita canalizar los esfuerzos y las propuestas de manera eficiente de tal forma que se puedan tomar acciones correctivas necesarias.

Rojas (2019), en su tesis de maestría titulada: “IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ‘INVERSIONES AURORA’ S.R.L. – HUARAZ, 2018”, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, fue de enfoque cuantitativo, porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizaron la estadística y la matemática. Siendo su objetivo general: determinar la implementación del control interno y su relación con la rentabilidad de la empresa “Inversiones Aurora” S.R.L. – Huaraz, 2018. Conclusiones: La empresa “Inversiones Aurora” S.R.L. de Huaraz, debe implementar el Sistema de Control Interno para lograr sus metas y objetivos de rentabilidad y contribuir a su crecimiento económico y financiero; así como la participación activa de los trabajadores en el sistema de inversiones, para lograr mayores utilidades y rentabilidad para la empresa. 1. La empresa al implementar el control interno debe elaborar su plan estratégico y operativo en cumplimiento con el análisis económico, relacionado a los montos de dinero y bienes proyectados para el año fiscal y a

mediano plazo. 2. El análisis financiero en la empresa “Inversiones Aurora” S.R.L. de Huaraz debe comprender en su programación el financiamiento de sus actividades con el apoyo de las entidades bancarias, con el objetivo de elevar y mejorar su rentabilidad a través del tiempo, con una visión sostenible.

Lozano (2019), en su tesis de maestría titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA ‘CEPEIN’ E.I.R.L. – CHIMBOTE, 2015), cuya metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN” E.I.R.L. de Chimbote, 2015. Conclusiones: Las características del control interno de la empresa “CEPEIN” E.I.R.L. de Chimbote en el año 2015, son las siguientes: No tiene implementado formalmente su Sistema de Control Interno; sin embargo, de manera empírica realiza en cierta medida el control interno, pero con muchas debilidades; las que se reflejan de la siguiente manera: Al gerente de la citada empresa se le aplicó mediante la técnica de la entrevista a profundidad un cuestionario de 22 preguntas cerradas sobre los componentes del control interno establecido por el informe COSO; siendo los resultados los siguientes: 14 preguntas (63,64%) de la respuestas fueron No y 8 (36,36%) fueron

Sí. Desagregando estos resultados se evidencia lo siguiente: El componente evaluación de riesgos, el 100% (3) de las respuestas fueron No, respecto al componente actividades de control el 75% (3) fueron No y sólo el 25% (1) fue Sí; finalmente, en el componente ambiente de control el 60% (6) de las respuestas fueron No y el 40% (4) fueron Sí. Estos resultados evidencian que el sistema de control empírico implementado por la empresa del caso de estudio tiene más debilidades que fortalezas; por lo tanto, se tiene que hacer una propuesta de mejora.

Huamán (2019), en su tesis de maestría titulada: “EL CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ‘CORPORACIÓN PANASERVICE’ S.A.C. TRUJILLO, 2017), cuya metodología de la investigación es no experimental de diseño transversal y tuvo como objetivo general determinar cómo incide el control interno de almacén en la rentabilidad de la empresa “Corporación Panaservice” S.A.C. Trujillo, 2017; obtuvo como resultado que los trabajadores no tienen conocimiento profundo del control interno, pero que tienen nociones sobre ello, la empresa no cuenta con políticas de control interno de almacén, y que a su vez no conocen la totalidad de políticas establecidas por la empresa solo algunas y de forma muy general. Concluye que el control interno incide positivamente en los resultados económicos y financieros de la empresa, sin embargo la gerencia no se está involucrando del todo; el área de almacén presentó una mejora

significativa, influyendo positivamente en el aumento de la rentabilidad.

Reyes (2019), en su tesis de maestría titulada: “IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO, 2016”, tuvo como objetivo general demostrar que la implementación del Sistema de Control Interno incide positivamente en la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo; la metodología aplicada es cuantitativa con diseño no experimental. Obtuvo por resultado: que se requiere de una estructura de control interno que desaparezca riesgos, porque cada cambio en la institución también influye en la eficacia y que la mayoría de los trabajadores ve al control interno como una herramienta útil de gestión, la implementación de un Sistema de Control Interno traerá consigo la optimización, mejora continua y seguridad de las operaciones que redundará en la confiabilidad y validación de la información institucional de gestión, financiera, propuesta garantizando el cumplimiento de la normatividad institucional. Concluye que el control interno sí incide positivamente en la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo en el periodo 2016, y que el control interno deberá seguir siendo aplicado como viene siendo desarrollado regularmente.

Ávalos (2019), en su tesis de maestría titulada: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ:

CASO HOTEL 'BUENOS AIRES' S.R.L. – NUEVO CHIMBOTE, 2018”, su 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 de la investigación aplicada es cualitativo – descriptivo – bibliográfico, documental y de caso. Obtuvo por resultado que el control interno se lleva a cabo a través de controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades, la evaluación de riesgos sí influye en los resultados de la empresa; así mismo, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos se minimiza contingencias y prevé gastos innecesarios. También, las actividades de control repercuten eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Por otro lado, la información y comunicación sí influyen en la determinación de estrategias, por ello debe existir una buena comunicación entre los trabajadores de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo y de no cometer los mismos errores consecutivamente. Concluye que el control interno para las empresas privadas del sector servicios del Perú, es una herramienta práctica para prevenir, detectar malos manejos, fraudes y robos, que mediante la implementación de un manual de políticas y procedimientos se garantiza que las transacciones de las principales áreas de riesgo de la empresa se realicen correctamente obteniendo

resultados en sus objetivos y metas, mejorando su productividad, rentabilidad y competitividad, lo cual, es importante para toda organización, ya que permite obtener información confiable para tener el control de ella, al momento de tomar decisiones para el logro de objetivos propuestos.

Otiniano (2019), en su tesis de maestría denominada: “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA EMPRESA ‘SOLUCIONES AMBIENTALES PERÚ’ E.I.R.L., AÑO 2018”, tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno en la satisfacción laboral de la empresa “Soluciones Ambientales Perú” E.I.R.L., AÑO 2018, la metodología aplicada en esta investigación es descriptiva de naturaleza correlacional por lo que se identifica y se describe la información obtenida en la investigación. Obtuvo como resultado que el control interno aplicado es relativamente manejable, pero no es suficiente y que la incidencia del control interno en la satisfacción laboral se ve reflejada en la mejora de los procesos, influyendo en el esfuerzo de cada trabajador, una vez obtenida la satisfacción se debe proceder a dar cumplimiento al MOF de la empresa, establecer políticas de cumplimiento para cierre de mes y reportes de planilla, deberán dar prioridad al orden de archivo y documentación, cumplir las metas propuestas. Concluye que el control interno incide de manera proporcional y directa en la satisfacción laboral, ya que la relación que presenta está catalogada dentro de la escala de Pearson como “Relación Alta”, es decir a una mejor gestión de control interno, la

relación existente entre control interno y la satisfacción laboral de la empresa “Soluciones Ambientales Perú” E.I.R.L., 2018; además que el control interno se encarga de la gestión en la calidad de los procesos de todos los niveles de la empresa los mismos que se ven reflejados en la satisfacción laboral.

Cáceres (2019), en su tesis de maestría titulada: “CONTROL INTERNO SEGÚN LA METODOLOGÍA COSO I Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONTROL DE ACTIVOS FIJOS EN UNA EMPRESA PRIVADA, AÑO 2017”, cuyo objetivo general fue determinar cómo el control interno según la metodología COSO influye en la gestión del control de activos fijos en una empresa privada, año 2017; tuvo como metodología de investigación de tipo correlacional causal, porque se explicará el efecto que sucedió, llegó al resultado que el control interno logra contribuir a la gestión administrativa y una adecuada toma de decisiones, para contar con un control de inventarios óptimo, debe de signar personal capacitado en las diversas áreas, antes de iniciar sus funciones y periódicamente a todo el personal con la finalidad de optimizar su rendimiento para beneficio de la empresa, evitando así que se tomen medidas correctivas durante el desempeño de sus labores, especial al personal del área de almacén, teniendo en cuenta las consecuencias que trae presentar información errónea de los inventarios de la empresa, concluye que la alta dirección de la empresa no ha considerado los riesgos dentro de la gestión del control de los activos fijos, siendo que la evaluación de riesgos influirá en la identificación, análisis y respuestas a los riesgos

para mitigarlos, la empresa privada no cuenta con manuales de funciones y de procedimientos, así como un registro de inventario actualizado y detallado, la actividad de control influirá en la elaboración de manuales de funciones y procedimientos, los cuales permitirán estructurar las tareas manteniendo el registro de inventarios en el sistema informático de la empresa debidamente detallado y actualizado, la empresa no tiene políticas de toma de inventarios físicos de activos fijos; asimismo las informaciones proporcionadas de los activos fijos no son contrastadas por las jefaturas y la gerencia, por lo que el monitoreo influirá en el proceso de revisión de tareas, manuales e informaciones producidas para el control de activos fijos, conllevando a realizar toma de inventarios físicos de los activos fijos para obtener un control adecuado de estos.

Corpus (2019), en su tesis de maestría titulada: “INFLUENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ‘HIDRANDINA’ S.A. - UNIDAD DE NEGOCIOS CHIMBOTE, 2015 – 2016”, cuya metodología de investigación es inductivo y analítico – de tipo descriptiva, su objetivo general fue investigar de qué modo el Sistema de Control Interno influye en la gestión administrativa de la empresa “Hidrandina” S.A. unidad de negocio – Chimbote, periodos 2015 – 2016; obtuvo como resultados que la influencia del Sistema de Control Interno influye en la gestión administrativa de la empresa “Hidrandina” S.A. unidad de negocios – Chimbote , periodos 2015 – 2016 es directa y relativa,, causado por limitaciones en el alcance del

Sistema de Control Interno por no ser absoluto, imposibilitando conocer grados de eficiencia en el uso de sus recursos y, por consiguiente, indicadores de sostenibilidad económica y financiera en el corto, mediano y largo plazo. Concluye que los directivos de la empresa “Hidandina” S.A. unidad de negocios- Chimbote, deben de mejorar el ambiente de control, fortaleciendo su cultura organizacional, así mismo estructurando y designando adecuadamente actividades y tareas, orientadas a mejorar gradualmente procesos operativos de los servicios de energía eléctrica a fin de que la entidad logre sus objetivos económicos e institucionales con responsabilidad social, se deberá de mejorar la evaluación de riesgos como actividad fundamental de la empresa, identificando, analizando y estableciendo parámetros, a fin de mitigar riesgos operativos y financieros que evite gastos irracionales que afectarían a la economía operativa y las finanzas de la entidad.

Sánchez (2018), en su tesis de maestría nominada: “PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LOS STOCKS EN LA EMPRESA COMERCIAL ‘PUNTO BLANCO’ S.A.C. DE LA PROVINCIA DE PIURA”, con la exclusiva finalidad de contribuir en la mejora de los aspectos administrativos, organizativos y de control interno que se coligen de las debilidades halladas en la etapa investigativa, tuvo como objetivo general establecer un Sistema de Control Interno para los stocks de una empresa comercial como es el caso de la empresa “Punto Blanco” S.A.C. de la provincia de Piura, se desarrolló una investigación cuantitativa, de tipo experimental

descriptiva y un diseño descriptivo simple con propuesta, entre sus principales resultado tenemos que la empresa adolece de buenas prácticas de almacén como son: recepción. Almacenamiento, despacho, documentos soportes y control; existe debilidad en el control de las existencias respecto a los chequeos al no tener establecida la frecuencia, procedimientos, responsabilidades y las acciones a seguir; respecto a la toma de inventarios no hay precisión si deben ser rotativos, selectivos o totales, ni mucho menos están definidos los procedimientos para su ejecución y confrontación física con libros contables; no se ajustan dentro del periodo de toma de inventario las diferencias debidamente sustentadas como tampoco se reportan a tiempo los artículos no aptos para su venta o que hayan vencido de fecha; no se fijan niveles de stocks ni se cuenta con organigramas ni flujogramas que contribuyan a esclarecer el origen o destino de los ingresos y despachos de almacén y los documentos y registros que deben utilizarse, y dentro del universo de ítems que se comercializan existen aquellos que por su presentación y costo significativo deberían asignársele un código de barras para reforzar el control de los mismos.

Aniceto (2018), en su trabajo de investigación denominado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA ‘CORPORACIÓN DINO’ S.A.C. – CHIMBOTE, 2017”, cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas

del sector comercio del Perú: caso empresa “Corporación Dino” S.A.C. – Chimbote, 2017. Cuya metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones: los autores citados coinciden que implementar un Sistema de Control Interno es importante para la mejora en la gestión empresarial, que actúa como eje motriz en la optimización de resultados propuestos por la gerencia, contribuyendo a la organización, lo que permite el cumplimiento de objetivos propuestos obedeciendo lineamientos y procedimientos institucionales. Por otro lado, en las bases teóricas se establece que es necesario el control interno empresarial; es decir, si se hace un adecuado control interno esto influye positivamente en la obtención de resultados propuestos. Del cuestionario aplicado al gerente general de la empresa “Corporación Dino” S.A.C. se ha podido evidenciar que la empresa tiene implementado un Sistema de Control Interno teniendo como inspiración el modelo COSO; sin embargo, tiene puntos débiles referente al componente de control evaluación de riesgo, no identifica a tiempo los riesgos, pero sí muestra interés en la solución de los mismos para la mejora y el logro de objetivos propuestos. Es por eso que debe reforzar y utilizar mecanismos que permitan mejorar en los objetivos internos y externos para que la entidad se desarrolle empresarialmente, asimismo, la comunicación debe ser fluida de arriba hacia abajo para el bienestar de la organización. Del análisis comparativo se llega a la conclusión que en comparación del objetivo N° 01 y el objetivo N° 02 ambos se complementan en opinión e ideas,

que al control interno es el instrumento importante en la administración de una empresa, asimismo para que una entidad prospere las áreas deben de involucrarse para llegar a obtener los objetivos propuestos, de igual forma sucede con los funcionarios y/o personal administrativo u operativo se tiene que respetar el orden jerárquico. Así mismo, se debería de formular e implementar un MOF en el control interno, consistente donde interactúen los trabajadores de campo y personal administrativo de la empresa para que de esa manera optimicen el proceso.

Chávez (2018), en su trabajo de investigación denominado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA ‘BRAQUILAB MEDIC’ S.A.C. DE LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2016”, cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Braquilab Medic” S.A. de Chimbote, 2016. Su metodología de investigación fue bibliográfica – documental, concluye que no se le está dando al control interno la importancia debida y por lo mismo no se logra identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el Informe COSO, para mejorar su gestión administrativa y de las fianzas; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las

diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Giribaldi (2017), en su trabajo de investigación denominada: : “CONTROL INTERNO Y SU TRASCENDENCIA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO RUBRO ABARROTÉS – HUARAZ, 2014”, tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial ‘Celeste Maldonado’ S.R.L. – Casma 2016. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental, tiene como resultado: que el control interno es una herramienta de suma importancia para salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, asimismo mejorar la gestión administrativa de las empresas en general, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que los propietarios y/o administradores usan para tomar decisiones, promover eficiencias en sus operaciones a través de la reorganización y delimitación de funciones fomentando un buen ambiente de control. Tiene como conclusión: en el Perú el control interno es una herramienta que nos sirve para proteger y mejorar los procesos administrativos y contables de las empresas y entidades así como salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores con el objetivo de cumplir las leyes y normas que se rigen a la organización. Del mismo modo

indica que es un medio para corregir y alentar la fiabilidad de la información financiera, fortaleciendo la gestión de las empresas comerciales teniendo en cuenta que su aplicación mejorará la rentabilidad económica y financiera.

Caururo (2017), en su proyecto de investigación denominado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA ‘LIBRERÍA PROYECTOS’ E.I.R.L. – CASMA 2016”, cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Librería Proyectos” E.I.R.L. – Casma 2016. Cuya metodología de investigación fue de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Llegó a las siguientes conclusiones del cuestionario aplicado al gerente de la empresa. “Librería Proyectos” E.I.R.L. 2016, se aprecia que dicha empresa comercial carece de un Sistema de Control Interno que afecta a toda la empresa, esto se ve reflejado en la gestión basado en el empirismo y que pocas veces trabajan por disminuir los riesgos que se generan. El resultado de la aplicación del cuestionario ayudó a determinar y evidenciar el objetivo buscado. Al comparar la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultado del cuestionario aplicado al gerente de la empresa “Librería Proyectos” E.I.R.L. se concluye que esta última no cuenta con un Sistema de Control Interno, esto se debe a que la empresa ne estudio desconoce sobre los componentes del control interno, encontrándose mayor

debilidad en las actividades de control, evaluación de riesgos y supervisión. En relación al ambiente de control e información y comunicación, donde la empresa conoce del tema de forma empírica. Estos resultados encontrados comparados con la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales no coinciden, porque no están aplicando correctamente el control interno.

Meza (2016), en su tesis de maestría titulada: “INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PONTO – HUARI – ANCASH, 2012”, cuya metodología de investigación es aplicada, transversal y descriptiva – su diseño es no experimental, su objetivo general fue determinar de qué manera incide el control interno en la gestión del área de Abastecimiento de la municipalidad distrital de Ponto durante el año 2012, obtuvo como resultado que el Sistema de Control Interno es muy bueno en la municipalidad distrital de Ponto. El control interno es ejecutado por la dirección, gerencia y el personal de la entidad que actúan en todos los niveles, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si está logrando promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que deben brindar las entidades públicas; proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales; y elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad. El control interno es un medio para facilitar el logro de

los objetivos. Concluye que se debe fortalecer el Sistema de Control Interno y así lograr una gestión y así lograr una gestión eficiente a nivel excelente del área de Abastecimiento de la municipalidad mediante la actualización y difusión a todo el personal del Reglamento de Organización y Funciones y del Manual de Organización y Funciones de la entidad edil, así como promover el óptimo cumplimiento de sus funciones y evitar la duplicidad de funciones en el proceso de contrataciones de bienes y/o servicios.

Vásquez (2016), en su tesis de maestría denominada: “CONTROL INTERNO PARA LA OPTIMIZACIÓN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUARI, PERIODO 2012”, su objetivo general fue determinar en qué medida el control interno facilita la optimización institucional de la municipalidad provincial de Huari, periodo 2012, su metodología de investigación es aplicada, del nivel descriptivo – explicativo. Obtuvo los siguientes resultados: que el control interno aplicado a la municipalidad provincial de Huari consiste en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión en atención al grado de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes del Estado. Concluye que el control interno facilita la optimización institucional de la municipalidad provincial de Huari, mediante la sinergia de sus componentes, tipos de realización o ejecución previa, simultánea y posterior; evaluación y retroalimentación, la sinergia de componentes del control facilita la economía y eficiencia institucional de la municipalidad provincial de Huari, mediante la concordancia del

entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión, seguimiento de los resultados y el compromiso de mejoramiento.

Palomares (2016), en su tesis de maestría titulada: “IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA FONDO DE CULTURA ECONÓMICA DEL PERÚ S.A. LIMA, 2015”, cuyo objetivo general fue determinar y describir de qué manera la implementación del control interno incide en la rentabilidad de las empresas en el Perú: caso Fondo de Cultura Económica del Perú – Lima 2015, aplicó la metodología de investigación cualitativo – descriptivo, método bibliográfico – documental y de caso. Obtuvo como resultados que el Sistema de Control Interno no puede cumplir sus objetivos si las actividades diarias de la empresa no están en manos de personal capacitado e idóneo. Opina que la implementación del control interno permitirá demostrar los puntos críticos para luego poder establecer lineamientos de control que permitan entregar un informe confiable, ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control interno, concluye que toda implementación de este sistema es positivo, ya que permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los puntos críticos, para establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas

programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa.

Reyes (2015), en su tesis de maestría denominada: “LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL INTERNO EN EL BUEN GOBIERNO DE LAS MYPES – RUBRO CONFECIONES: CASO ‘CHOLOS’ E.I.R.L., LIMA METROPOLITANA, 2015”, tuvo como objetivo general establecer los lineamientos para implementar y operativizar la efectividad del control interno para facilitar el buen gobierno de la MYPE “Cholos” E.I.R.L., su metodología de investigación fue experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. De los resultados podemos vislumbrar que las MYPES y en caso nuestro “Cholos” E.I.R.L., urge la implementación de un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación, los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del Sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos. Concluye que logró determinar el modo como la sinergia miento de los componentes del control interno pueden facilitar el buen gobierno de las MYPES, según las encuestas

realizadas a la MYPE rubro confecciones la empresa “Cholos” E.I.R.L.

Guerra (2015), en su proyecto de investigación denominado: “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES UBICADAS EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA”, cuyo objetivo general fue analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las micro y pequeñas empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Cuya metodología de investigación fue de tipo básica y el nivel de investigación es analítico, el diseño de la investigación fue experimental. Llegó a las siguientes conclusiones: las MYOES ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por la ley para su correcto funcionamiento y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad. No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, ejecutándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención, desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, estas incidirán favorablemente en la gestión empresarial.

Rosso (2018), en su tesis para optar el grado de magister denominada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES

DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE SALUD DEL PERÚ: CASO HOSPITAL ‘LA CALETA’ DE CHIMBOTE, 2014”, tuvo como objetivo general describir la influencia del control interno en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las instituciones públicas de salud del Perú y del hospital “La Caleta” de Chimbote, 2014, la metodología de de investigación es cualitativo – descriptivo, el método de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Obtuvo como resultado que el Sistema de Control Interno es deficiente, el cual refleja una mala elaboración del Manual de Organización y Funciones, generando como consecuencia que que, la información brindada por el área no sea correcta, oportuna y confiable, no evalúan ni cuantifican los riesgos existentes durante los procesos de contrataciones y adquisiciones que se lleva a cabo en el hospital, no se ha establecido ningún mecanismo de protección para la custodia de los archivos de los procesos de selección que se lleva a cabo, no cuenta con un manual de procesos que regulen los procedimientos para el desarrollo de los procesos. Concluye que el control interno está diseñado para prevenir riesgos y dar seguridad razonable de los objetivos de la eficacia y eficiencia. Asimismo, el control interno es importante en las entidades públicas y privadas, porque nos permite llevar una adecuada política y aplicar las normas y métodos establecidos.

2.1.3. Regionales.

Se entiende por antecedentes regionales a todo el trabajo de investigación realizado por algún investigador de la región Tumbes

menos de la provincia de Tumbes, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Guevara (2017), en su tesis para obtener el grado de magister titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LAS MYPES DEL PERÚ: CASO ‘COMPLEX DEL PERÚ’ S.A.C. TUMBES, 2016”, cuya metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo y el diseño de investigación fue no experimental descriptivo – bibliográfica – documental y de caso; obtuvo como resultado que en la empresa se presentan deficiencias de control interno en el área de recursos humanos, debido a que el personal no es rotado en sus puestos de trabajo; algunos colaboradores desarrollan más de un cargo funcional incompatible para efectos de control y no se realiza evaluación. De los resultados obtenidos en la tesis se presenta una propuesta de mejora del control interno, que permita hacer más eficiente la gestión en la empresa.

Urbina (2017), en su tesis titulada: “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DEL PERÚ: CASO CONSTRUCTORA ‘JEISE TERESA’ DE HNOS. CORREA AGUILERA S.A.C. TUMBES, 2016”; cuya metodología de la investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso. Tuvo como objetivo general determinar y describir el Sistema de Control Interno en el área de logística y de las empresas constructoras del Perú y de la empresa constructora “Jeisi Teresa” S.A.C. Obtuvo como resultado, primero:

que establece primero que los autores coinciden en que es importante que la empresa cuente con un Sistema de Control Interno, porque ayuda a mejorar, controlar y asegurar el buen manejo del área de logística, contribuyendo así a su desarrollo organizacional. Segundo: encuentra que los requerimientos se hacen a través de necesidades de bienes y servicios de los trabajos en ejecución, se respeta los procesos de compra en el marco de las normas establecidas por la empresa, los bienes adquiridos son almacenados y registrados en el kardex para tener mayor control. De acuerdo a los requerimientos los materiales son retirados del área de almacén y trasladados a las respectivas obras en construcción. Tercero: se determinó que hay coincidencia entre las empresas constructoras del Perú y el caso de estudio.

Silva (2016), en su tesis de investigación denominada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO FERRETERÍA ‘LA CASAC DEL TRIPLAY’ S.R.LTDA. – TUMBES, 2015”, cuya metodología de investigación se ha desarrollado usando la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva de que la información recolectada es verdadera, que nos informa la situación relacionada con el tema de investigación. Tuvo por objetivo general determinar y describir el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería “La Casa del Triplay” S.R.Ltda. – Tumbes, 2015. Donde las dos principales conclusiones son las siguientes, primero: seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones

la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa y la segunda conclusión es: implementar un Sistema de Control Interno que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones de control y confiabilidad de la información en la toma de inventarios.

2.1.4. Locales.

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado dentro de cualquier ciudad de la provincia de Tumbes, relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Granda (2016), en su trabajo de investigación denominado: “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS RUBRO HOTELES DEL DISTRITO DE TUMBES. 2015”, cuyo objetivo general fue determinar y describir la influencia del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. Como resultado de su tesis concluye que su aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las empresas hoteleras, ya que es consciente de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

2.2. Referencial teórico

2.2.1. Principios del control interno.

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad (**Contraloría General de la República, 2016**).

El concepto de control interno no significaba lo mismo para todos, ya que existen múltiples definiciones generando diversas interpretaciones a nivel personal, debido a esto, se creó el Informe COSO, dando una sola definición de control interno.

La organización COSO publicó el Informe COSO I, mencionando que: “Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- ✓ Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Fiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables”

(Hernández, 2017).

2.2.2. Historia del COSO.

En una reunión que tuvieron unos colegas se evidenciaba el desconocimiento que aún existía acerca de este informe denominado COSO, pero de cada una de sus aportaciones se percataron que sus puntos de vista eran totalmente distintos los unos de los otros, pero podríamos considerar que este documento se encuentra dirigido a la implantación y gestión de un Sistema de Control Interno.

Se dice que este informe nació de los estudios de una comisión en donde se detectó información financiera que era fraudulenta, entonces los miembros de la comisión elaboraron su informe con recomendaciones que servirían a todo tipo de organización en ese y otros países.

Dentro de los aportes del COSO tenemos:

- 1) Implementación del control interno.
- 2) Optimización del uso de recursos, obteniendo mayor rentabilidad.
- 3) Hace que la gestión de riesgos se esté implementando de manera más adecuada dentro de la organización en cada uno de los niveles.
- 4) Es útil dentro de la organización logrando una mayor comunicación dentro de sus miembros.

Diríamos entonces que el COSO no solo son procedimientos y normas, sino que van más allá, involucra a toda la organización en una mejora y logro de mayores beneficios para la organización.

Podríamos definir el COSO, como un documento que incluye a las directivas principales que permiten la implementación del control y la gestión de un sistema de control en una organización.

El COSO en 1992 está diseñado con la finalidad de asegurar que logren las empresas desarrollarse en fiabilidad de la información financiera presentada, eficiencia y eficacia en sus operaciones, y cumplimiento de lineamientos y normas que les designen aplicar,

proporcionando una guía, esto aplicado a organizaciones de diferente tamaño.

2.2.3. Definición de control interno.

Apaza (2015), lo define como el plan de organización estructurado con todos los métodos y procedimientos aprobados y coordinados por sus directivos y el personal de una empresa, para salvaguardar sus activos, constatar la fidelidad y confiabilidad de la información financiera, desarrollar la eficiencia operativa y estimular la aceptación y cumplimiento de las políticas establecidas por la gestión de cada empresa.

2.2.4. Los 5 componentes del control interno.

El control interno trabaja con 5 aspectos fundamentales que para el marco integrado o dentro del modelo COSO se identifican como los 5 componentes de control interno. Los mismos son:

Cuadro A: Componentes del control interno.

N°	Componentes del control interno
1.	Ambiente de control.
2.	Evaluación de riesgos.
3.	Actividades de control.
4.	Información y comunicación.
5.	Supervisión o monitoreo.

Fuente: Modelo COSO.

2.2.4.1. ¿Qué aporta cada componente?

2.2.4.1.1. Ambiente de control.

El entorno del control es considerado como la pauta que hace posible el funcionamiento de la empresa, esto está influenciado en la cultura organizacional de sus empleados. Podríamos considerarla como la parte más importante, aporta la estructura y disciplina, porque también ve el aspecto de comportamiento y los valores **(Pérez, 2016)**.

2.2.4.1.2. Evaluación de riesgos.

Es importante que este proceso sea interactivo y un proceso dinámico, que permite identificar los riesgos y minimizarlos para conseguir las metas propuestas.

En las empresas es importante conseguir una alineación entre cumplir objetivos y los riesgos existentes. Como sabemos existen siempre cambios en diferentes condiciones, continuas a las operaciones y funciones del personal, estamos entonces diciendo que se verificará la calidad y efectividad. El resultado de realizar las supervisiones es encontrar deficiencias y oportunidades de mejoras de control, siendo esto informado a los niveles más altos de una organización. Esto es diseñado para verificar un proceso que se desarrolle de manera adecuada a lo largo del tiempo, es decir esta actividad desarrollará evaluaciones periódicas o evaluaciones tanto industriales, económicas, legislativas, etc., esto será continuo y no podremos detener el cambio dado continuamente, ante la

necesidad de identificar y afrontar estos riesgos es que deben las organizaciones: Evaluar los Riesgos.

En todas las organizaciones, sin importar el tamaño que tengan, se presentan riesgos tanto interno como externos que deben ser evaluados, en ese sentido es prioritario lograr conseguir un equilibrio entre cumplir objetivos y las inseguridades, los peligros que se presentan en el entorno de la entidad.

La gestión de riesgos permitirá ayudar a la empresa a cumplir con la misión, este procedimiento de identificar riesgos debe de ser un proceso realizado en manera continua, y una táctica básica dentro de las empresas para mejorar los procesos **(Pérez, 2016)**.

2.2.4.1.3. Actividades de control.

Son los procedimientos y las políticas quienes aseguran que las cosas se estén dando como lo ha planteado la Gerencia. Asegura el hecho de la toma de medidas para el control de riesgos que puedan perjudicar a conseguir los objetivos propuestos por la empresa **(Pérez, 2016)**.

2.2.4.1.4. Información y comunicación.

La empresa debe de recopilar, identificar y comunicar toda la información necesaria para la toma de decisiones de manera oportuna en los plazos establecidos y solicitados, se debe de resguardar toda la información financiera, operativa y administrativa para que permita

controlar el negocio de la forma más adecuada (**Pérez, 2016**).

2.2.4.1.5. Supervisión o monitoreo.

Este procedimiento es realizado con fines de mejora, asegurando la apropiada ejecución de procedimientos, procesos y desarrollo de operaciones, orientado a determinar si todo marcha adecuadamente o es necesaria la introducción de cambios.

Analizar periódicamente la manera en que la entidad se encuentra funcionando va a proporcionar a los administrativos y la alta dirección, certeza y tranquilidad de un adecuado funcionamiento, o la oportunidad de su corrección y fortalecimiento (**Pérez, 2016**).

2.2.5. Teoría de la empresa.

El concepto de empresa refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores, obteniendo de esta actividad un rédito económico, es decir, una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo.

Quizás desde una perspectiva más técnica se puede definir como una unidad socioeconómica. Según esta forma, la misma utilizará todos los recursos que estén a su alcance para transformar materia

prima en un bien o servicio que pueda introducir en el mercado de oferta y demanda para obtener una utilidad (**Raffino, 2019**).

2.2.5.1. Funciones de la empresa.

Las empresas bajo la responsabilidad y dirección de su dueño o del empresario, generaran un conjunto de bienes o servicios que van a satisfacer las necesidades del mercado. Toda empresa debe de realizar actividades económicas, su objetivo es generar utilidades a través de satisfacer las necesidades de los consumidores, con lo que hemos mencionado entonces una empresa básicamente se dedica a dos actividades que son: Comprar y vender.

2.2.5.2. Origen de las microempresas.

Las microempresas aparecieron en el Perú ante dos hechos que marcaron la historia empresarial, uno de ellos fue los ciclos evolutivos que se dieron en la economía en nuestra nación en los diferentes periodos, siendo así que nuestra población buscaba en qué poder invertir ese dinero que tenían guardado, en sectores que le fueran rentables. El segundo hecho importante fue el creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, concentrándose la gente en ciudades grandes que tengan actividad industrial.

2.2.5.3. Características de las microempresas.

- ✓ Sus ventas son de tamaño pequeño.
- ✓ Tiene un equipo de trabajo de hasta 5 trabajadores.

- ✓ Básicamente se dedican a actividades de comercio o actividades de servicio.

2.2.5.4. Importancia de las microempresas.

Este término o esta denominación describe la dimensión del tamaño de una organización, pero las empresas aun sin importar su tamaño están sujetas a normas que son aplicables para ellas dependiendo de su sector económico (**Gonzalo, 2018**).

2.2.5.5. Definición de empresa de servicios.

Es una organización que ofrece sus servicios; ha sido creada con el propósito de brindar el servicio profesional y de otro tipo a los clientes, logrando satisfacer sus necesidades, el producto que este tipo de negocios ofrece es un intangible, ubicándose entre financiero, turismo, salud, tecnología entre otros y por las características del servicio se dividirán entre servicios privados y públicos.

2.2.5.6. Teoría del sector servicios.

Actualmente al hablar de este tipo de sector tenemos que mencionar que es una pieza fundamental en la economía del país, considerándose una de las fuentes que generan mayor empleo, debemos mencionar también que para el PBI es una pieza significativa, pese a todo lo que respecta a este sector no existe aún teorías que son aceptadas del desarrollo del sector, y el estudio que ha sido realizado por el momento no es lo suficiente amplio, ya que el desarrollo económico en los países se debían a otras actividades tales como la industria y la agricultura.

2.2.5.7. Clasificación del sector servicios.

Cuadro B: Clasificación del sector servicios.

Clasificación del sector servicios	
Por su gestión	Por su función
<ul style="list-style-type: none">- Servicio público.- Servicio privado.	<ul style="list-style-type: none">- Servicio de transporte.- Servicios financieros, administrativos, sociales, personales.

Fuente: Gonzalo, 2018.

2.2.6. Reseña histórica.

Hospedaje “ELICA” de Genaro Pérez Saldarriaga.

RUC: 10081934890

Cuenta con 3 trabajadores en planilla.

El 06 de mayo de 1993 el señor Genaro Pérez Saldarriaga, identificado con D.N.I. N° 08193489 se presenta ante la SUNAT de Tumbes para inscribir el negocio de su propiedad de nombre comercial: Establecimiento de hospedaje “ELICA”. Tipo de contribuyente: persona natural con negocio. Afecto al Nuevo RUS. Su sistema de contabilidad y emisión de comprobante de pago es manual.

Hospedaje “ELICA” se encuentra ubicado en Av. Tacna 319 en la ciudad de Tumbes y pertenece al sector servicios dedicada a la actividad de dar alojamiento a huéspedes y viajeros.

Su Administrador es el señor Franklin Idmer Salinas Sánchez.

Hotel “Florián” E.I.R.L.

RUC: 20409373667

Cuenta con 5 trabajadores en planilla.

El 12 de diciembre de 2011 el señor Rafael Florián Alva, se presenta ante Registros Públicos de Tumbes para constituir una empresa de su propiedad de nombre comercial: hotel “Florián” E.I.R.L. Tipo de contribuyente: Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Afecto al Régimen Especial de Renta (RER) pudiendo emitir facturas a sus clientes. Su sistema de contabilidad y emisión de comprobante de pago es manual.

Hotel “Florián” E.I.R.L. se encuentra ubicado en Av. Piura N° 402 Barrio “San José” en la ciudad de Tumbes siendo esta dirección también su domicilio fiscal y pertenece al sector servicios dedicada a la actividad de dar alojamiento a huéspedes y viajeros.

Inició con un capital individual de S/. 45 000,00 (Cuarenta y cinco 00/100 soles) encargando la Administración al señor Alberto Florián Clavijo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cualitativo - descriptiva. Se justifica de tipo cualitativo, porque utilizamos en nuestra investigación el lenguaje verbal y descriptiva, porque se utilizó la encuesta (aplicación de Cuestionario a hospedaje “ELICA” y a hotel “Florián” E.I.R.L.)

3.2. Método de investigación.

El método de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Se justifica el uso de este método no experimental en nuestra investigación porque, se basó en la observación de la situación del control interno en hospedaje “ELICA” tal como se da en su contexto para analizarlo con posterioridad. Fue descriptivo, porque se utilizó la encuesta. Fue bibliográfico – documental, porque se revisó el material bibliográfico con respecto al tema que se investigó, seleccionando los antecedentes de diversos autores internacionales, nacionales, regionales y locales que fueron muestras fuentes de información. De caso, porque nos enfocamos en un caso específico que fue hospedaje “ELICA” y su mejora, 2019; y las microempresas nacionales del sector servicios.

3.3. Sujetos de la investigación

La microempresa “ELICA”, para ello se entrevistará a su Administrador el señor Franklin Idmer Salinas Sánchez.

3.4. Escenarios de estudio

El escenario de estudio fue internacional, nacional, regional y local.

3.5. Procedimiento de recolección de datos cualitativos

Las técnicas de recolección de datos fueron las siguientes:

- ❖ **Para la obtención de los resultados del objetivo específico 1**, se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes, dichos resultados serán presentados en sus respectivos cuadros y posteriormente se hará los análisis correspondientes de dichos resultados.

- ❖ **Para lograr los resultados del objetivo específico 2**, se elaborará un cuestionario relacionado con las bases teóricas y los antecedentes, el cual se aplicará al Administrador de la microempresa del caso.
- ❖ **Para cumplir con el objetivo específico 3**, se aplicará la propuesta de mejora al control interno del hospedaje “ELICA” de Tumbes, 2019.
- ❖ **Para cumplir con el objetivo específico 4**, estableceremos las diferencias significativas entre las mejoras al control interno en el hospedaje “ELICA”.

3.5.1. Instrumentos de recolección de datos.

Para el recojo de la información se utilizó: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1).

3.5.2. Procesamiento de datos.

Los datos fueron presentados en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos planteados.

3.6. Consideraciones éticas y de rigor científico

3.6.1. Consideraciones éticas.

Según el Código de Ética para la Investigación de la Universidad Católica “Los Ángeles” de Chimbote (versión 001) aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-ULADECH Católica, de fecha 25 de enero de 2016, la presente tesis tomó en cuenta los principios que rigen la actividad investigadora (protección a las personas, beneficencia y no maleficencia, justicia, integridad científica y, consentimiento informado y expreso) y las buenas prácticas de los investigadores. Pese a que en cuanto a los principios que rigen la actividad investigadora no aplicó, puesto que

no se usó personas, tampoco cosas. La investigación se limitó a describir la variable de estudio en su contexto natural.

3.6.2. Consideraciones de rigor científico.

El rigor científico de la investigación fue establecido en la relación lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

Objetivo específico N° 1: Identificar el control interno de las microempresas del sector servicios del Perú y su mejora.

CUADRO N° 1: Antecedentes de autores nacionales.

Aniceto (2018)	El Sistema de Control Interno es importante para la mejora en la gestión empresarial, que actúa como eje motriz en la optimización de resultados propuestos por la gerencia, contribuyendo a la organización, lo que permite el cumplimiento de objetivos propuestos obedeciendo lineamientos y procedimientos institucionales, que sostengan la transparencia de la gestión, y la rendición de cuentas, la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno que tiene como inspiración el modelo COSO; cumplió con formular e implementar un MOF, ROF en el control interno, consistente donde interactúen los empleados de campo y personal administrativo de la empresa para que de esa manera optimicen el proceso.
-----------------------	---

<p>Lozano (2018)</p>	<p>La implementación del Sistema de Control Interno se inicia con la elaboración de un organigrama, un Manual de Organización y Funciones (MOF), el reglamento interno y un plan de trabajo, el cual describa las funciones, procedimientos y responsabilidades y el cumplimiento de las normas, con el fin de evitar errores y nos ayude a ser más eficiente en el proceso de sus actividades.</p>
<p>Ávalos (2019)</p>	<p>El control interno, se lleva a cabo a través de controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realicen correctamente, a través de un manual adecuado de políticas y procedimientos que oriente las actividades, la evaluación de riesgos sí influye en los resultados de la empresa; así mismo, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se minimiza contingencias y prevé gastos innecesarios, también, las actividades de control repercuten eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.</p>
<p>Meza (2016)</p>	<p>El control interno promueve el óptimo cumplimiento de funciones, evita la duplicidad de funciones, de su aplicación se puede lograr una excelente gestión, logrando promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública; proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.</p>
<p>Corpus (2019)</p>	<p>Todas las empresas deben mejorar el ambiente de control, fortaleciendo su cultura organizacional, así mismo estructurando y designando adecuadamente actividades y tareas, orientadas a mejorar</p>

	<p>gradualmente procesos operativos de los servicios de energía eléctrica a fin de que la entidad logre sus objetivos económicos e institucionales con responsabilidad social , se deberá mejorar la evaluación de riesgos como actividad fundamental de la empresa; identificando, analizando y estableciendo parámetros, a fin de mitigar riesgos operativos y financieros que evite gastos irracionales que afectarían a la economía operativa y las finanzas de la entidad.</p>
<p>Reyes (2015)</p>	<p>Determina que es urgente que en las MYPES y en el caso en estudio se implemente un eficiente y eficaz sistema de control, también podemos agregar en capacitar al personal para la implementación, los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del Sistema de Control Interno en el transcurso del tiempo; asimismo, afirman que esta situación se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.</p>
<p>Cáceres (2019)</p>	<p>La alta dirección de la empresa no ha considerado los riesgos dentro de la gestión del control de los activos fijos, la empresa privada no cuenta con manuales de funciones y de procedimientos, así como un registro de inventario actualizado y detallado, la empresa no tiene políticas de toma de inventarios físicos de activos fijos; asimismo las informaciones proporcionadas de los activos fijos no son contrastadas por la jefaturas y la gerencia.</p>
<p>Guerra (2015)</p>	<p>Nos comenta que las empresas de la ciudad de Piura no cuentan con normativa interna como reglamentos , directivas o procedimientos</p>

	<p>para hacer sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención, desconocen y no ha dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo. La mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.</p>
<p>Chávez (2018)</p>	<p>En la actualidad no se le está dando al control interno la importancia debida, y por lo mismo no se logra identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el Informe COSO, para mejorar su gestión administrativa, de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.</p>
<p>Giribaldi (2017)</p>	<p>En el Perú el control interno es una herramienta que nos sirve para proteger y mejorar los procesos administrativos y contables de las empresas y entidades, así como salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores con el objetivo de cumplir las leyes y normas que se rigen a la organización, se implementa en la empresa propuesta para mejorar las deficiencias que se han encontrado.</p>

<p>Caururo (2017)</p>	<p>La empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno, desconocen sobre los componentes del control interno, encontrándose mayor debilidad en las actividades de control, evaluación de riesgos y supervisión. En relación al ambiente de control e información ésta se maneja de forma confiable llegando también a cumplir con la comunicación de medidas correctivas, la empresa conoce del control interno de forma empírica. Estos resultados encontrados comparados con la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales no coinciden, porque no están aplicando correctamente el control.</p>
<p>Rojas (2019)</p>	<p>Se debe implementar el control interno en las micro y pequeñas empresas con la finalidad de contribuir a la mejora de la rentabilidad empresarial y tenga una economía sostenible en el tiempo. Como valor agregado, cabe señalar que es muy importante el Sistema de Control Interno en todo tipo de empresas, ya sea en entidades públicas o empresas privadas, porque sin ello no se alcanzan las metas y objetivos planteados dentro de una organización.</p>
<p>Vásquez (2016)</p>	<p>El control interno facilita la optimización institucional, mediante la sinergia de componentes, tipos de realización o ejecución previa, simultánea y posterior; evaluación y retroalimentación, la sinergia de componentes de control interno facilita la economía y eficiencia institucional mediante la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión, seguimiento de los resultados y el compromiso de mejoramiento,</p>
<p>Sánchez (2018)</p>	<p>Es probada la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, la</p>

	empresas hace evaluaciones de las puestas en práctica de las recomendaciones que se señalaron, también se debe desarrollar trabajos de campo (supervisiones). Asimismo, y dado que la empresa del caso de estudio no tiene implementado formalmente su Sistema de Control Interno, se recomienda que dicha empresa implemente formalmente su Sistema de Control Interno.
Reyes (2019)	Se requiere de una estructura de control interno que desaparezca riesgos, porque cada cambio en la institución también influye en la eficacia y que la mayoría de trabajadores ve al control interno como una herramienta útil de gestión, la implementación de un Sistema de Control Interno traerá consigo la optimización, mejora continua y seguridad de las operaciones que redundará en la confiabilidad y validación de la información institucional de gestión, financiera y presupuestaria garantizando el cumplimiento de la normatividad institucional.
Huamán (2019)	El control interno incide positivamente en los resultados económicos y financieros de la empresa, sin embargo la gerencia no se está involucrado del todo, las áreas de almacén presentaron una mejora significativa, influyendo positivamente en el aumento de la rentabilidad.
Otiniano (2019)	Concluye que el control interno incide de manera proporcional y directa en la satisfacción laboral, ya que la relación que representa está catalogada dentro de la escala de Pearson como “Relación Alta”, es decir a una mejor gestión de control interno, la relación existente entre control interno y la satisfacción laboral de la empresa.

<p>Palomares (2016)</p>	<p>Concluye que toda implementación de este sistema es positivo, ya que permitirá obtener los resultado de manera veraz y confiable identificando los puntos críticos, para establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la rentabilidad de la empresa.</p>
<p>Benavente (2019)</p>	<p>Concluye que es necesario que los empresarios transportistas en la región Puno cuenten con un eficiente Sistema de Control Interno el mismo que deberá instaurar procedimientos de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos, atribuyéndole la importancia que tiene para el logro de los objetivos. Para ello se debe implementar adecuadamente el ambiente de control que es la base sobre la que se sustenta todo el Sistema de Control Interno, siendo necesario que se formalice en documentos como el plan estratégico que debe incluir estrategias relacionadas al control interno, manuales de procedimientos, códigos de ética entre otros, los mismos que deberían ser difundidos a todo el personal. Se recomienda que las empresas de transporte desarrollen correctamente una evaluación de riesgo potenciales para poder determinar capacitaciones de acción que permitan prevenir problemas en la prestación de servicios, se sugiere establecer un comité de control interno con personal idóneo que permita canalizar los esfuerzos y las propuestas de manera eficiente de tal forma que se puedan tomar acciones correctivas necesarias.</p>

<p>Rosso (2018)</p>	<p>Un mal Sistema de Control Interno debe establecer también mecanismos de protección y custodia de archivos, contar con un manual de procesos y procedimientos, el control interno está diseñado para prevenir riesgos y dar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, es importante en todo tipo de entidades, no permite llevar una adecuada política.</p>
<p>Guevara (2017)</p>	<p>Obtuvo como resultado que en la empresa se presentan deficiencias de control interno en el área de recursos humanos, debido a que el personal no es rotado en sus puestos de trabajo; algunos colaboradores desarrollan más de un cargo funcional incompatible para efectos de control y no se realiza evaluación. De los resultados obtenidos en la tesis se presenta una propuesta de mejora del control interno, que permita hacer más eficiente la gestión en la empresa.</p>
<p>Urbina (2017)</p>	<p>Obtuvo como resultado, primero: que establece primero que los autores coinciden en que es importante que la empresa cuente con un Sistema de Control Interno, porque ayuda a mejorar, controlar y asegurar el buen manejo del área de logística, contribuyendo así a su desarrollo organizacional. Segundo: encuentra que los requerimientos se hacen a través de necesidades de bienes y servicios de los trabajos en ejecución, se respeta los procesos de compra en el marco de las normas establecidas por la empresa, los bienes adquiridos son almacenados y registrados en el kardex para tener mayor control. De acuerdo a los requerimientos los materiales son retirados del área de almacén y trasladados a las respectivas obras en construcción. Tercero:</p>

	se determinó que hay coincidencia entre las empresas constructoras del Perú y el caso de estudio.
Silva (2016)	Concluye que, primero: seleccionar al personal que esté capacitado para el cumplimiento de sus funciones la cual permitirá reportar en el momento oportuno las operaciones contando con algún método y/o sistema para una mejor gestión en el control y manejo de los recursos de la empresa y la segunda conclusión es: implementar un Sistema de Control Interno que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones de control y confiabilidad de la información en la toma de inventarios.
Granda (2016)	Concluye que su aporte servirá como base y consulta para el apoyo a las empresas hoteleras, ya que es consciente de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

Fuente: Antecedentes de investigación de autores nacionales.

Objetivo específico N° 2: Determinar las oportunidades de control interno comparativamente de las microempresas del sector servicios del Perú y el hospedaje “ELICA” de Tumbes.

CUADRO N° 2: Oportunidades de control interno comparativamente de las microempresas en estudio y otras del Perú.

PREGUNTAS	MYPES PERÚ	MYPE: (ELICA)	MYPE: (Florián E.I.R.L.)	RESULTADOS	OPORTUNIDADES
-----------	------------	------------------	--------------------------------	------------	---------------

¿Cuenta la microempresa con un Sistema de Control Interno?	Aniceto (2018) , menciona que la entidad si tiene implementado un Sistema de Control Interno teniendo como inspiración el modelo COSO.	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L., tienen similitud, ambas cuentan con Sistema de Control Interno, coincidiendo con las demás microempresas del Perú, según Aniceto (2018) .	Reforzar el sistema de control interno inspirado en COSO.
¿En su empresa cuenta con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos con respecto al control?	Lozano (2018) , menciona que la empresa cuenta con control interno, que comprende el plan de la organización, los métodos y procedimientos. Ávalos (2019) , la empresa aplica manuales de organización y procedimientos como una herramienta práctica.	SI CUMPLE	SI CUMPLE	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L., tienen similitud en que ambas cumplen con contar con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos que le permitan aplicar control a cada organización, y se asemejan a las microempresas del Perú, según Lozano (2018) y Ávalos (2019) .	Aplicar atribuciones, funciones, procedimientos y actividades en concordancia con los objetivos. Desarrollar las actividades y/o procesos con el uso correcto del Manual de Procedimientos.
¿La empresa cuenta con un MOF y un ROF debidamente actualizados?	Aniceto (2018) , la entidad en análisis sí cumplió con formular e implementar el MOF y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la empresa.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas, ya que ambas tienen Manual de Organización y Funciones (MOF) y ROF, asemejándose a las demás microempresas del Perú, según Aniceto (2018) .	Evitar duplicidad de tareas dentro de la empresa, con el adecuado uso del MOF y ROF.
¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa?	Meza (2016) , menciona que todas las actividades de la empresa se desarrollarán de forma eficiente y eficaz, se puede entender que de existir algún acto ilegal se procede a la sanción correspondiente.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en que sancionan los actos ilegales que suceden dentro de la empresa, coincidieron con las microempresas del Perú, según Meza (2016) .	Sancionar al personal responsable de actos ilegales comprobados.

¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoria interna?	Corpus (2019) , menciona que el equipo de auditoria interna, le permitió identificar ciertas falencias.	NO	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en que no cuentan con un equipo de auditoria interna, diferenciándose de las demás microempresas del Perú, según Corpus (2019) .	Implementar un equipo de auditoria interna.
¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	Reyes (2015) , del análisis de su empresa menciona que sí se han identificado los eventos negativos que puedan afectar el desarrollo de las actividades.	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en que ambas identifican los eventos negativos que representan riesgos para el desarrollo de las actividades, al igual que en las microempresas del Perú, según Reyes (2015) .	La empresa sí ha identificado los eventos negativos.
¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	Lozano (2018) , menciona que la empresa emplea controles internos que le ha permitido identificar aspectos internos y externos?	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en tener identificado los riesgos considerando aspectos interno y externos de la organización, coincidiendo con las demás microempresas del Perú, según Lozano (2018) .	La administración de riesgos implica las siguientes etapas: Identificación, calificación de riesgos, implementación de medidas de tratamiento de riesgos y monitoreo de su eficacia para la empresa.
¿En su empresa la Dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	Ávalos (2019) , menciona que la aplicación de un control interno le permite a la organización solucionar las situaciones que representen riesgo para la organización.	SI APLICA	NO APLICA	ELICA y las demás microempresas del Perú coinciden en mostrar interés en las situaciones de riesgo, diferenciándose de la otra microempresa en estudio (hotel “Florián” E.I.R.L.)	La empresa implementa las medidas de tratamiento de los riesgos y se monitorea su eficacia, como lo mencionamos en la pregunta anterior.
¿En su empresa ha establecido y difundido	Cáceres (2019) , menciona que promueve la eficiencia en las operaciones y provoca	SÍ	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. sí han establecido y difundido políticas para la	La empresa establece y difunde lineamientos y políticas para la

lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	adherencia a las políticas prescritas por la administración.			administración de riesgos, por lo que ambas coinciden con las otras microempresas del Perú, según Cáceres (2019) .	administración de los riesgos.
¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?	Corpus (2019) , menciona que se deberá mejorar la evaluación de riesgos como actividad fundamental de la empresa; identificando, analizando y estableciendo parámetros, a fin de mitigar los riesgos.	NO	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en que no registraron por escrito los riesgos, y se diferencian con otras microempresas del Perú, según Corpus (2019) .	Registrar por escrito los riesgos. Debe de haber un encargado del proceso de identificación y registro de riesgos.
¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	Reyes (2015) , indica que en la empresa en estudio se evalúa con cierta frecuencia el desempeño de sus trabajadores.	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en que evalúan el desempeño del personal del ente, y se asemejan con las demás microempresas del Perú, según Reyes (2015) .	La empresa realiza evaluaciones trimestrales del desarrollo del cumplimiento de actividades.
¿Los documentos internos que genera y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?	Guerra (2015) , menciona que muchas empresas no consideran esta forma de garantizar la seguridad de los documentos.	SI APLICA	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. no coinciden entre ellas, ya que la segunda de estudio se asemeja con las demás microempresas del Perú que no enumeran ni protegen sus documentos, según Guerra (2015) .	La empresa logra transmitir la información de manera ordenada y protegida.
¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido	Chávez (2018) , indica que en su empresa el control interno es una herramienta para prevenir malos manejos y fraudes, y robos y esta herramienta es	SI APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en asignar a distintas áreas las actividades más expuestas a fraude, y se asemejan con las	No resulta necesario implementar actividades de rotación de personal.

asignadas a diferentes áreas?	implementada en las diferentes áreas.			demás microempresas del Perú, según Chávez (2018) .	
¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	Aniceto (2018) , menciona que la empresa de su estudio sí cuenta con lineamientos y procedimientos que logren la transparencia y rendición de cuentas.	NO	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. no cuentan con lineamientos internos para la rendición de cuentas, y se diferencian en esto con las demás microempresas del Perú, según Aniceto (2018) .	Implementar la rendición de cuentas de manera trimestral. Realizar arquezos de caja inopinados para determinar eficiencia.
¿Se implementan las mejores propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	Giribaldi (2017) , menciona que la empresa sí implementa propuestas para mejorar las deficiencias que se han encontrado dentro de la organización.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en implementar mejoras en caso de detectar deficiencias y se efectúan las correcciones necesarias de la empresa, se asemejan con las demás microempresas del Perú, según Giribaldi (2017) .	La empresa sí emplea las mejores propuestas y realiza las correcciones necesarias sse encuentra deficiencias, logrando cumplir con mayor facilidad sus metas y objetivos de gestión.
¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y trabajadores?	Caururo (2017) , menciona que en relación al ambiente de control e información esta se maneja de forma confiable llegando también a cumplir con la comunicación de medidas correctivas.	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden en que ambas mantienen comunicación entre empleador y trabajadores, y se asemejan con otras microempresas del Perú, según Caururo (2017) .	Favorecer el trabajo en equipo, puesto que existe dentro de la empresa comunicación fluida entre trabajador – empleador y trabajadores entre sí.
¿Se cuenta con políticas y procedimientos	Aniceto (2018) , indica que la organización tiene MOF donde se asignan	SI APLICA	SI APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en que tienen y usan el MOF y el	La empresa cuenta con políticas y procedimientos

que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de funciones y responsabilidades ?	formalmente funciones y responsabilidades a sus trabajadores, un Manual de Procedimientos Administrativos, Operativos y de Seguridad que norman las actividades en la empresa.			MAPRO, y se asemejan con las demás microempresas del Perú, según Aniceto (2018) .	establecidos en el MOF y MAPRO.
¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	Caururo (2017) , menciona que la empresa maneja la información de forma confiable y que comunica la toma de medidas correctivas.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en usar la información de manera útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades, y se asemeja con las demás microempresas del Perú, según Caururo (2017) .	El manejo de información que tienen resulta útil, oportuna y confiable para el desarrollo de sus actividades.
¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando la información dada, con los activos físicos?	Chávez (2018) , indica que la empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en que sí realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando la información con los activos físicos, y se asemejan con las demás microempresas del Perú, según Chávez (2018) .	La empresa realiza evaluaciones de los resultados que ha obtenido comparando la información dada con sus activos físicos.
¿La empresa cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por ella?	Giribaldi (2017) , señala que en el Perú el control interno es una herramienta para proteger y mejorar los procesos administrativos ... se implementa en la empresa propuestas para mejorar las	NO	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en que no tienen una unidad orgánica encargada de administrar la documentación e información generada por la organización, y se asemejan con	Implementar una unidad orgánica encargada de administrar la documentación e información generada por la empresa.

	deficiencias que se han encontrado..			las demás microempresas del Perú, según Giribaldi (2017) .	
¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluación que le permitan proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	Rojas (2019) , en su empresa de análisis ha logrado identificar los riesgos internos y externos, por lo tanto se han determinado acciones que se deben seguir ante algún evento.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en efectuar periódicamente autoevaluaciones que les permite proponer planes de mejora en la organización, y se diferencian con otras microempresas del Perú, según Rojas (2019) .	La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones, permitiéndole tener planes de mejora que se ejecutarán posteriormente.
¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	Vásquez (2016) , menciona que la empresa sí realiza continuas supervisiones hechas por la jefa de banco para saber si el sistema de Control Interno implementado está funcionando o se necesita realizar cambios.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas al realizar acciones de supervisión en el desarrollo de labores para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido y además se deja evidencia de ello , y se asemejan con las demás microempresas del Perú, según Vásquez (2016) .	La empresa realiza acciones de supervisión periódica del desarrollo de labores de su personal, dejando evidencia de ello a través de documentos sustentatorios.
¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	Vásquez (2016) , menciona que en la empresa el control interno no está influyendo positivamente en la gestión de sus inventarios, ya que no se cuenta con su implementación y tampoco los resultados encontrados son favorables al no darse un seguimiento continuo.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en realizar el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas para dar solución a las deficiencias encontradas, y se diferencian con otras microempresas del Perú, según Vásquez (2016) .	Sí se realiza seguimiento a las mejoras para dar solución a las deficiencias detectadas.

¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	Sánchez (2018) , refiere que se hacen evaluaciones de las puestas en práctica de las recomendaciones que se le señalaron.	SÍ APLICA	SÍ APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. coinciden entre ellas en que implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas, diferenciándose de las demás microempresas del Perú, según Sánchez (2018) .	La empresa luego de las autoevaluaciones realizadas, sí implementan las recomendaciones que se le sugirieron.
¿Cuándo se descubre oportunamente la mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	Reyes (2019) , menciona que en la empresa maximiza las oportunidades de mejora en la gestión en el desarrollo de sus operaciones.	SÍ APLICA	NO APLICA	ELICA y hotel “Florián” E.I.R.L. no coinciden entre ellas en descubrir oportunidades de mejora y se disponen a usarlas para mejorar, y de esta forma hospedaje “ELICA”, más no hotel “Florián” E.I.R.L., se diferencia de las demás microempresas del Perú, según Reyes (2019) .	La empresa sí descubre oportunidades de mejora y las desarrolla, buscando nuevas estrategias para estar acorde con la actualidad.

Fuente: Cuestionario aplicado a hospedaje “ELICA” y hotel “Florián” E.I.R.L. y, antecedentes de investigación de autores nacionales.

Objetivo específico N° 3: Aplicar las mejoras en control interno de hospedaje “ELICA”, 2019.

a) **DIAGNÓSTICO:** Una vez realizado el comparativo entre las empresas encontramos que hospedaje “ELICA”: **NO** cuenta con un equipo de auditoria, **NO** registra por escrito los riesgos, **NO** cuenta con un sistema de rendición de cuentas y **NO** administra la documentación e información generada por la microempresa.

Por lo que: se implementa un equipo de auditoria, asimismo se habilita un registro por escrito de riesgos y un

encargado, se implementa un sistema de rendición de cuentas y se crea una unidad de administración documentaria en hospedaje “ELICA” de Tumbes.

1) AMBIENTE DE CONTROL:

- ¿Cuenta la microempresa con un equipo de auditoría interna?

No, hospedaje “ELICA” no lo tiene implementado.

2) EVALUACIÓN DE RIESGOS:

- ¿Todo lo correspondiente a riesgos ha sido registrado por escrito?

Hospedaje “ELICA” no cumple con registrar por escrito la información correspondiente a riesgos.

Tampoco tiene una persona encargada para realizar esta labor.

3) ACTIVIDADES DE CONTROL:

- ¿Las rendiciones de cuenta se realizan según políticas y lineamientos establecidos?

No se realiza, debido a que no se tiene establecido un Sistema de Rendición de Cuentas.

4) INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- ¿Hospedaje “ELICA” cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información que genera producto del giro del negocio?

No cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la microempresa.

b) IMPLEMENTACIÓN Y MEJORAS:

- 1) **AMBIENTE DE CONTROL:** Hospedaje “ELICA” tendrá que implementar el equipo de auditores internos con el objetivo de que las actividades que se desarrollen dentro de la organización permitan una adecuada gestión de riesgos.
- 2) **EVALUACIÓN DE RIESGOS:** Se deberá de registrar por escrito todo dato correspondiente a un riesgo identificado, de tal modo que se pueda:
 - i. Demostrar que las operaciones son veraces.
 - ii. Proveer cuales son los riesgos y registrarlos para que la organización tenga conocimiento de su existencia.
 - iii. Esta información será compartida con los encargados para la toma de decisiones y administración de riesgos.
- 3) **ACTIVIDADES DE CONTROL:** Para la rendición de cuentas se llevarán a cabo las siguientes medidas:
 - i. Implementar de forma trimestral la rendición de cuentas.
 - ii. Se llevará a cabo arqueos y visitas inopinadas.
- 4) **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:** En cuanto a la unidad orgánica encargada de administrar la documentación e

información generada por hospedaje “ELICA”: Se deberá implementar una unidad orgánica que administre toda la documentación e información generada por la empresa siendo prioritario en esta unidad el manejo de información de datos financieros de hospedaje “ELICA”.

CUADRO N° 3: Aplicar mejoras del control interno a hospedaje “ELICA”. Plan de actividades.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	CUMPLE	NO CUMPLE
Implementar equipo de auditoría.	Administración general.	Del 01 al 15 de enero 2020.	Sí.	
Implementar un Registro por escrito los riesgos. Asignar un responsable del Registro.	Equipo de auditoría.	Del 16 al 31 de enero 2020.	Sí.	
Implementar un sistema de rendición de cuentas trimestral y arqueos de caja inopinados.	Equipo de auditoría.	Del 01 al 15 de febrero 2020.	Sí	
Implementar una unidad para administrar la documentación e información.	Equipo de auditoría	Del 06 al 28 de febrero 2020.	Sí	

Fuente: Cuestionario aplicado a “ELICA” y modelo COSO 2013.

Objetivo específico N° 4: Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de hospedaje “ELICA” – Tumbes, 2019. De los resultados se han obtenido en la investigación de hospedaje “ELICA” durante el periodo 2019, se ha detectado que la microempresa presentaba problemas en 4 componentes de control interno, los cuales son: AMBIENTE DE CONTROL, EVALUACIÓN DE RIESGOS, ACTIVIDADES DE CONTROL y COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN, ya que implementadas las propuestas de mejora ha llegado el momento de determinar que se logrará de la aplicación de los mismos:

CUADRO N° 4: Diferencias significativas.

N°	SITUACION ENCONTRADA	APLICACIÓN DE MEJORA	DIFERENCIA SIGNIFICATIVA
1.	No cuenta con equipo de auditoria interna.	Se implementó un equipo de auditoria interna.	Con la implementación del equipo de auditoria interna se logró mantener y mejorar su sistema de gestión, facilitando al Administrador la evaluación de los sistemas de organización y función.
2.	Los riesgos no han sido registrados por escrito.	Se habilitó un Cuaderno para el registro por escrito de las ocurrencias de riesgos, y se asignó un encargado del proceso de identificación de riesgos.	Registra los riesgos identificados, los evalúa y toma acciones para evitar conflictos.

3.	No cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas.	Se realiza rendición de cuentas trimestralmente y arqueos inopinados.	Conoce su situación financiera con exactitud.
4.	No cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la empresa.	Se crea una unidad para administrar la documentación e información de hospedaje “ELICA”.	Toma decisiones asertivas.

Fuente: Cuestionario aplicado a “ELICA” y modelo COSO 2013.

En los resultados obtenidos, se muestra que de la implementación de las propuestas planteadas se logrará mejorar significativamente la gestión de hospedaje “ELICA” de Genaro Pérez Saldarriaga.

4.2. Análisis y discusión de resultados

4.2.1. Resultado N° 1.

Cáceres (2018) y Aniceto (2018), demuestran que sus resultados coinciden, ellos consideran al control interno importante en la empresas del sector servicios del Perú, su uso permite que puedan hacer que la gestión mejore consiguiendo sus metas en tiempos determinados, también mencionan que minimizan el riesgo implicado al logro de los objetivos; tiene un efecto de confianza ante personas fuera de la entidad, los trabajadores y los dueños; logra que los fraudes,

errores y otras irregularidades disminuyan. Asimismo, **Reyes (2015)** y **Vásquez (2016)**, nos mencionan que el control interno logra identificar y evaluar riesgos. **Lozano (2018)** y **Ávalos (2019)**, están de acuerdo en usar manuales de organización y procedimientos como una herramienta (MOF y MAPRO), lo contrario sucede con el autor **Aniceto (2018)**, que no ve necesaria su implementación. **Rojas (2019)**, señala que es importante cumplir con el monitoreo y la supervisión de las operaciones; esto también lo aplica el autor **Lozano (2018)**, quien ha tomado medidas para desarrollar esta sana práctica. Lo que se corrobora con los antecedentes internacionales de **Espinal (2018)**, quien ha diseñado actividades de control que mitiguen los riesgos relacionados con la eficiencia del control interno en PYMES hoteleras y de **Vega & Nieves (2016)**, que tiene como objetivo de componente Supervisión y Monitoreo que está dirigido a la detección de errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias. La empresa en estudio no cuenta con un equipo de auditoría interna, lo que no permite cumplir la teoría del control interno según **Apaza (2015)**, quien lo define como el plan de organización estructurado con todos los métodos y procedimientos aprobados y coordinados por sus directivos y el personal de una empresa, para salvaguardar sus activos, constatar la fidelidad y confiabilidad de la información financiera, desarrollar la eficiencia operativa y estimular la aceptación y cumplimiento de las políticas establecidas por la gestión de cada empresa.

4.2.2. Resultado N° 2.

4.2.2.1. Respecto al componente ambiente de control.

Actualmente hospedaje “ELICA” y hotel “Florián” E.I.R.L. tienen implementado un Sistema de Control Interno. Ambas empresas tienen procedimientos, estatutos y otras normativas para un mejor control. Asimismo, tienen actualizados y manejan el ROF y MOF. Las empresas de estudio sancionan al o a los responsables de algún acto ilegal comprobado. Su deficiencia es no contar con un equipo de auditoría interna. Por lo que, se manifiesta la oportunidad de implementación del referido equipo en hospedaje “ELICA”.

4.2.2.2. Respecto al componente evaluación de riesgos.

Se ha logrado determinar cuáles son los eventos negativos considerados como riesgos que afectan a que las actividades se desarrollen normalmente; en la determinación de estos riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos y externos. Los riesgos que son identificados en hospedaje “ELICA” la administración tiene interés en darles solución, pero hotel “Florián” E.I.R.L. tiene pendiente solucionar los aspectos que corresponden a identificación de riesgos. Ambas, no registraban por escrito las ocurrencias de riesgo, siendo ahora necesario.

4.2.2.3. Componente actividades de control.

Ambas empresas evalúan el desempeño del personal; en hospedaje “ELICA” reciben los documentos las unidades orgánicas siempre y cuando todas sus hojas estén firmadas y

foliadas, mientras que hotel “Florián” E.I.R.L. aún no ve el gran valor de este hecho. Ninguna de las dos empresas efectúa la redición de cuentas; sin embargo ambas empresas implementan la propuesta.

4.2.2.4. Componente información y comunicación.

En ambas empresas existe comunicación suficiente entre los trabajadores y el dueño. Asimismo, cuentan con MOF y MAPRO actualizados que los usa todo el personal para cumplir con sus funciones y responsabilidades. La información que manejan les resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades. Hospedaje “ELICA” y hotel “Florián” E.I.R.L. realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando información con sus activos físicos. Hospedaje “ELICA” y hotel “Florián” E.I.R.L. no cuentan con una unidad orgánica que se encargue de administrar la documentación e información generada por cada una de ellas.

4.2.2.5. Supervisión y monitoreo.

Ambas microempresas efectúan periódicamente autoevaluaciones que les permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente. Asimismo, ambas coinciden en realizar acciones de supervisión periódica para conocer oportunamente el personal está desarrollando sus labores de acuerdo a lo establecido y además deja evidencia del monitoreo en documentos sustentatorios. Ambas coinciden en realizar el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas para

dar solución a las deficiencias detectadas. Las dos empresas de estudio luego de las autoevaluaciones realizadas sí implementan las recomendaciones que se les plantearon. En hospedaje “ELICA” cuando se descubren oportunidades de mejora la Administración dispone medidas para desarrollarlas, en cambio en hotel “Florián” E.I.R.L. no.

4.2.3. Resultado N° 3. Se aplicó la mejora a hospedaje “ELICA” que implementó un equipo de auditoría interna, asegurando con su aplicación condiciones óptimas en la ejecución de procesos. Esta microempresa implementó un Registro para llevar el control escrito de riesgos y asignó un responsable de esa labor, dando la importancia debida al registro de la información y el manejo cuidadoso de sus recursos administrativos. Asimismo, implementó un sistema de rendición de cuentas y para arqueo de caja, asegurando que con la aplicación de rendición de cuentas trimestral y los arqueos de caja inopinados que la Administración tenga un conocimiento real de la situación financiera de la empresa. También, hospedaje “ELICA” implementó una unidad para administrar la documentación e información, asegurando con su aplicación asertividad en la toma de decisiones.

4.2.4. Resultado N° 4. En los resultados obtenidos, se muestra que la organización de la implementación de la propuesta que hemos planteado, logró mejorar significativamente en los aspectos del control interno que tiene implementado, consiguiendo el logro de sus objetivos en determinados tiempos, con determinados presupuestos

minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos, se conseguirá garantizar el seguimiento apropiado a los procesos realizados, como también se debe estar realizando revisiones y ajustes de acuerdo de acuerdo a las necesidades de las operaciones, los resultados y las evaluaciones efectuadas.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Conclusión N° 01:** Muchas de las microempresas del sector servicios nacionales no tienen un control interno implementado de manera formal; sin embargo, muchas de ellas ejecutan en cierto porcentaje el control interno dentro de sus organizaciones de manera empírica, algunos señalan que los Directivos no aplican este sistema por falta de conocimiento de normas y porque ven la implementación del control interno como un gasto demasiado elevado.
- 5.2. Conclusión N° 02:** Como oportunidades se ha logrado identificar de qué manera se desarrolla el control dentro del ente identificando los puntos, pero también las oportunidades; esto ha hecho que podamos establecer cuáles serán los componentes a mejorar, poniendo mayor énfasis y fuerzas en cada uno de ellos.
- 5.3. Conclusión N° 03:** Como mejora, si bien es cierto que las deficiencias eran muchas en hospedaje “ELICA” se ha logrado implementar todo lo sugerido en esta investigación, la Administración de la empresa ha estado de acuerdo en aplicar cambios según lo establece el modelo COSO 2013, principalmente la implementación del equipo de auditoría interna.

5.4. Conclusión N° 04: Luego de aplicar la mejora se tiene el detalle más exacto de cuáles has sido las “diferencias significativas obtenidas”, esto es el reflejo de la situación en este caso positiva del Sistema de Control Interno que se le recomendó a hospedaje “ELICA” y que se constituyó en una importante herramienta de gestión, dejando en el pasado los errores cometidos por la anterior Administración a causa de la aplicación empírica del control interno.

Conclusión final: A pesar que hospedaje “ELICA” tenía implementado un Sistema de Control Interno, como resultado de nuestra investigación se encontraron falencias en los componentes: ambiente de control (no tenía un equipo de auditoría interna), evaluación de riesgos (no contaba con un Registro escrito de riesgos), actividades de control (no tenía implementado un sistema de rendición de cuentas) e información y comunicación (no tenía una oficina que se encargue de la administración documentaria e información). El aporte de hospedaje “ELICA”, es que la Administración al aplicar las mejoras recomendadas como el implementar un equipo de auditoría, mejoró en su gestión resguardando los recursos de la microempresa evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar los riesgos que se presenten en ella; asimismo, conocer su situación financiera de manera veraz aplicando trimestralmente rendición de cuentas y arqueos de caja inopinados y, la implementación de una oficina de administración documentaria e información, que ayudan con el cumplimiento de los objetivos de esta organización.

REFERENCIAS

Aniceto, A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “CORPORACIÓN DINO S.A.C.” – Chimbote, 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Apaza, M. (2015). *Auditoría financiera basada en las Normas Internacionales de Auditoría conforme a las NIIF.* LIMA, Perú: Instituto Pacífico S.A.C.

Arceda, S. (2015). *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López” S.C. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* (Tesis para optar el grado de magister en Contabilidad con énfasis en Auditoría).

Ávalos, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hotel “Buenos Aires” S.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018.* (Tesis para optar el grado académico de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría).

Bautista, S. (2018). *Definición de un modelo de oficinas de Gerencia de Proyectos en empresas pertenecientes al sector de grifería en Colombia.* (Tesis para optar maestría en Gerencia de Proyectos).

Benavente, C. (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 – 2017.* (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad y Administración con mención en Auditoría y Tributación. Universidad Nacional del Altiplano – Puno). Recuperado de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11744>

Cáceres, A. (2019). *Control interno según la metodología COSO I y su influencia en la gestión del control de activos fijos en una empresa privada, año 2017.* (Tesis para optar el grado de magister en auditoría integral).

Cambier, E. (2015). *Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registro de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna.* Sevilla, España: Universidad de Sevilla. (Tesis para la obtención del grado de Doctor en Pedagogía).

Caururo, C. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Librería Proyectos” E.I.R.L. – Casma, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Chávez, (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “BRAQUILAB MEDIC” S.A.C. de la ciudad de Chimbote, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Contraloría General de la República, (2016). *Control interno.* El 04/07/2019, recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Corpus, N. (2019). *Influencia del Sistema de Control Interno en la gestión administrativa de la empresa Hidrandina S.A. Unidad de Negocios Chimbote, 2015 – 2016.* (Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención en Auditoría y Control de Gestión).

COSO, (2013). *Control interno – Marco integrado resumen ejecutivo.* Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/NormativaAsociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Daniel, E. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú, 2013.* IN CRESCEDO. Institucional, 6 (1). Recuperado el 04 de setiembre de 2015.

El Presidente de la República, (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* El 07 de setiembre de 2016, recuperado de: <http://www.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Espinal, J. (2018). *Optimización de las actividades de control en PYMES hoteleras de la ciudad de El Alto.* (Tesis para optar maestría).

Frías, I. (2016). *El control interno en las empresas.* El 01 de abril de 2020, recuperado de: <https://perspectivaspec.ey.com/2016/06/13/control-interno-empresas/>

Giribaldi, A. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Celeste Maldonado” S.R.L. de Casma, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público).

Gonzalo, G. (2018). *Qué son y cómo funcionan las microempresas.* El 05 de julio de 2019, recuperado de: <https://hablemosdeempresas.com/pymes/microempresas/>

Granda, S. (2016). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes. 2015.* (Tesis para optar el título de Contador Público).

Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las MYPES ubicada en el mercado central de Piura.* (Tesis para optar el título de Contadora Pública).

Guevara, N. (2017). *El control interno y su impacto en el área de recursos humanos en las MYPES del Perú: caso “Complex del Perú” S.A.C. Tumbes, 2016.* (Tesis para optar el grado de magister).

Henríquez, L. (2009). *Políticas para las MYPES frente a las crisis – conclusiones de un estudio comparativo de América Latina y Europa – OIT: Organización Internacional del Trabajo.* Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_191351.pdf

Hernández, J. (2017). *El informe COSO.* El 01 de julio de 2019, recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Huamán, C. (2019). *El control interno de almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa “Corporación Panaservice” S.A.C. – Trujillo, 2017.* (Tesis para optar el grado de maestra en ciencias económicas con mención en Auditoría).

Leal, P. y Valderrama, P. (2017). *Caracterización del impacto de los Sistemas de Control Interno en la supervivencia de las MIPYMES de Colombia en los últimos años.* Bogotá: Universidad Externado de Colombia. Recuperado de: <https://bdigital.ucternado.edu.co/bitstream/001/710/1/FAA-spa-2017-Caracterizacion-del-impacto-de-los-sistemas-de-control-interno-en-la-supervivencia-de-las-Mipymes.pdf>

Lozano, P. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa “CEPEIN” E.I.R.L. – Chimbote, 2015.* (Tesis para optar el grado de magister en Auditoría).

Martínez, M. (2016). *Análisis del control interno y su aplicación en la “Dirección de Proyector” en la alcaldía municipal de Matagalpa – Almat, primer semestre 2015.* (Tesis para optar el título de master en Contabilidad con énfasis en Auditoría).

Meza, E. (2016). *Incidencia del control interno en la gestión del área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Ponto – Huari – Ancash, 2012.* (Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención de Auditoría y Control de Gestión).

Otiniano, G. (2019). *Control interno y su incidencia en la satisfacción laboral de la empresa “Soluciones Ambientales Perú” E.I.R.L., año 2018.* (Tesis para optar el grado académico de maestra en Ciencias Económicas con mención en Auditoría).

Palomares, J. (2016). *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: caso empresa “Fondo de Cultura Económica del Perú” S.A. – Lima, 2015.* (Tesis para optar el grado de maestro en Contabilidad con mención en Auditoría).

Pérez, P. (2016). *Los cinco componentes del control interno – material de apoyo a la docencia.* El 01 de julio de 2019, recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>

Raffino, M. (2019). *¿Qué es empresa?* El 02 de julio de 2019, recuperado de: <https://concepto.de/empresa/>

Reyes, J. (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las MYPES rubro confecciones: caso “Cholos” E.I.R.L. – Lima metropolitana, 2015.* (Tesis para optar el grado de magister en Contabilidad con mención en Auditoría).

Reyes, R. (2019). *Implementación del control interno en la gestión institucional de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016.* (Tesis para optar el grado académico de maestra en Ciencias Económicas con mención en Auditoría).

Rodríguez, R. (2018). *El Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo” – periodo 2014 y 2015 de la ciudad de Huaraz.* (Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención en Auditoría y Control de Gestión).

Rojas, V. (2019). *Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad de la empresa “Inversiones Aurora” S.R.L. – Huaraz, 2018.* (Tesis para optar el grado académico de maestra en Contabilidad con mención en Auditoría).

Rosso, E. (2018). *El control interno y su influencia en los procesos de contrataciones y adquisiciones de las instituciones públicas de salud del Perú: caso hospital “La Caleta” de Chimbote, 2014.* (Tesis para optar el grado de magister con mención en auditoría).

Salinas, S. (2016). *Implementación de un Sistema de Control Interno para la estación de servicios “La Argelia” de la ciudad de Loja.* (Tesis para optar el título y grado de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, Contador Público – Auditor).

Sánchez, S. (2018). *Propuesta de un Sistema de Control Interno de los stocks en la empresa comercial “Punto Blanco” S.A.C. de la provincia de Piura.* Universidad Nacional de Piura. Recuperado de: <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1452/MAE-CON-SAN-LEO-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Servín, L. (27 de julio de 2019). *Deloitte.* Obtenido de Deloitte. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Silva, G. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del Perú: caso ferretería “La Casa del Triplay” S.R.Ltda. – Tumbes, 2015.* (Tesis para optar el título de Contadora Pública).

Urbina, E. (2017). *El Sistema de Control Interno en el área de logística de las empresas constructoras del Perú: caso constructora “Jeise Teresa” de hnos. Correa Aguilera S.A.C. – Tumbes, 2016.* (Tesis para optar el título de Contadora Pública).

Valencia, R. (2016). *Metodología para la implementación de principios de control interno, evaluación y auditoría al proceso de Abastecimiento y Distribución de combustibles para el sector automotriz en una empresa comercializadora de combustible.* (Tesis para optar el grado de maestría en Finanzas y gestión de Riesgos).

Vásquez, G. (2016). *Control interno para la optimización institucional de la municipalidad provincial de Huari, periodo 2012.* (Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias Económicas con mención en Auditoría y Control de Gestión).

Vega, O. & Nieves, A. (2016). *Procedimiento para la gestión de la supervisión y monitoreo del control interno.* Cuba. (Tesis para obtener el grado de Doctorado).

ANEXOS:

Anexo 01: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020						
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II		
		Mes				Mes				Mes				Mes		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
1	Elaboración del proyecto	X														
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación	X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación	X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor	X														
5	Mejora del marco teórico		X													
6	Redacción de la revisión de la literatura			X												
7	Elaboración del consentimiento informado (*)				X											
8	Ejecución de la metodología					X										
9	Resultado de la investigación						X	X								
10	Conclusiones y recomendaciones								X	X						
11	Redacción del pre informe de investigación									X	X					
12	Redacción del informe final											X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X	
14	Presentación de ponencia en evento científico														X	
15	Redacción del artículo científico														X	X

(*) Sólo en los casos que aplique.

Anexo 02: Presupuesto.

PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
(Estudiante)			
Categoría	Base (S/.)	% ó Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0,50	200	100,00
• Fotocopias	0,10	900	90,00
• Empastado	40,00	5	200,00
• Pape bond A-4 (8 cientos)	12,00	8	96,00
• Lapiceros	0,50	2	1,00
• USB	30,00	1	30,00
Servicios			
• Uso de Túmitin	50,00	2	100,00
Sub total			617,00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5,00	10	50,00
Sub total			50,00
Total de presupuesto desembolsable			667,00
PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE			
(Universidad)			
Categoría	Base (S/.)	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital – LAD)	30,00	4	120,00
• Búsqueda de información en base de datos	35,00	2	70,00
• Soporte informático (Módulo de investigación del ERP University – MOIC)	40,00	4	160,00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50,00	1	50,00
Sub total			400,00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas)	63,00	4	252,00
Sub total			252,00
Total de presupuesto no desembolsable			652,00
TOTAL (S/.)			1 319,00

(*) Se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario, aplicado a hospedaje “ELICA” de Genaro Pérez Saldarriaga.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Cuestionario aplicado al dueño, Administrador o representante legal de la empresa de ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la microempresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOSPEDAJE “ELICA” Y SU MEJORA – TUMBES, 2019.**

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

ÍTEM 01	RESULTADO	
AMBIENTE DE CONTROL	SÍ	NO
1. ¿Cuenta la microempresa con un Sistema de Control Interno implementado formalmente?	X	
2. ¿En su empresa cuentan con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control interno?	X	
3. ¿La empresa cuenta con Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y MOF debidamente actualizados?	X	
4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa?	X	
5. ¿En su cuentan con un equipo de auditoría interna?		X
ÍTEM 02	RESULTADO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	SÍ	NO
1. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que puedan afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	X	
3. ¿En su empresa la Dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	X	
4. ¿En su empresa han establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	X	
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		X
ÍTEM 03	RESULTADO	
ACTIVIDADES DE CONTROL	SÍ	NO
1. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	X	
2. ¿Los documentos internos que generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?	X	

3. ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?	X	
4. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?		X
5. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
ÍTEM 04		RESULTADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		SÍ NO
1. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y trabajadores?	X	
2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
3. ¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando la información dada con los activos físicos?	X	
5. ¿La empresa cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información por ella generada?		X
ÍTEM 05		RESULTADO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		SÍ NO
1. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
2. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
3. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	X	

4. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	X	
5. Cuando se descubren oportunidades de mejora, ¿se disponen medidas para desarrollarlas?	X	

Anexo 04: Instrumento de recolección de datos: Cuestionario, aplicado a hotel “Florián” E.I.R.L.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Cuestionario aplicado al dueño, Administrador o representante legal de la empresa de ámbito de estudio.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la microempresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: COMPARATIVO DE PROBLEMÁTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO HOTEL “FLORIÁN” E.I.R.L. – TUMBES, 2019.

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

ÍTEM 01	RESULTADO	
AMBIENTE DE CONTROL	SÍ	NO
1. ¿Cuenta la microempresa con un Sistema de Control Interno implementado formalmente?	X	
2. ¿En su empresa cuentan con procedimientos, estatutos, documentos normativos o acuerdos, con respecto al control interno?	X	
3. ¿La empresa cuenta con Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y MOF debidamente actualizados?	X	
4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa?	X	
5. ¿En su cuentan con un equipo de auditoria interna?		X
ÍTEM 02	RESULTADO	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	SÍ	NO
1. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que puedan afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la empresa) y externos (fuera de la empresa)?	X	
3. ¿En su empresa la Dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	X	
4. ¿En su empresa han establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?		X
5. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		X
ÍTEM 03	RESULTADO	
ACTIVIDADES DE CONTROL	SÍ	NO
1. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	X	
2. ¿Los documentos internos que generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?		X

3. ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?	X	
4. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?		X
5. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
ÍTEM 04		RESULTADO
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		SÍ NO
1. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y trabajadores?	X	
2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
3. ¿En su empresa la información que maneja resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando la información dada con los activos físicos?	X	
5. ¿La empresa cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información por ella generada?		X
ÍTEM 05		RESULTADO
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		SÍ NO
1. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	
2. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
3. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	X	

4. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las autoevaluaciones realizadas?	X	
5. Cuando se descubren oportunidades de mejora, ¿se disponen medidas para desarrollarlas?		X

Anexo 06: Matriz de consistencia.

TÍTULO: Comparativo de problemáticas del control interno de las microempresas del sector servicios del Perú: caso hospedaje “ELICA” y su mejora – Tumbes, 2019.					
OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	METODOLOGÍA	RESULTADOS	CONCLUSIONES	RECOMEN -DACIÓN
Objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno comparativamente entre las microempresas nacionales y hospedaje “ELICA” – Tumbes, 2019.	Esta investigación se justifica, porque le permitirá a las microempresas conocer acerca del control interno en las microempresas del sector servicios del Perú,	Tipo de investigación: Cualitativo – descriptiva. Método de investigación: No experimental – descriptivo, bibliográfico – documental. Sujetos de investigación: Las microempresas del Perú y hospedaje “ELICA”.			El control interno debe ser usado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones y diseñado de tal manera que permita proporcionar una razonable seguridad. Ya que la microempres
Objetivo específico 1: Identificar el control interno de las microempresas nacionales del mismo sector y su mejora.	mejorando la gestión empresarial. Se justifica, porque las microempresas pueden tomarla como referencia de herramienta de mejora,	Escenarios de estudio: Internacional, nacional, regional y local. Procedimiento de recolección de datos	Obj.E.1: Los autores coinciden que el control interno es importante, porque permite mejorar la gestión a través de logro de metas en determinados tiempos, minimizando riesgos que perjudiquen el logro de sus objetivos, generando confianza ante tercero, sus trabajadores y dueño.	Conclusión 1: Muchas de las microempresas del sector servicios del Perú no tienen un control interno implementado de manera formal, sin embargo muchas de ellas realizan en cierto porcentaje el control interno dentro de sus organizaciones de una manera empírica, algunos señalan que los directivos no aplican este sistema por falta de conocimiento de las normas y porque ven que su implementación será un gasto elevado.	r una razonable seguridad. Ya que la microempres
Objetivo específico 2: las oportunidades de	debido a que en las	cuantitativos:	Obj.E.2: Hospedaje “ELICA” tiene la oportunidad de implementar un equipo de	Conclusión 2: Se ha logrado identificar de qué forma se desarrolla el control dentro de la organización	sa cuenta con un Sistema de

<p>control interno comparativamente de las microempresas nacionales y hospedaje “ELICA”, Tumbes.</p>	<p>microempresas es muy utilizada, y de su aplicación se obtendrán múltiples beneficios. Se justifica,</p>	<p>Técnica de recolección de datos: Obj.1: Se usó la técnica de la revisión bibliográfica – documental.</p>	<p>auditoria interna establecer y difundir lineamientos - políticas, registrar por escrito la ocurrencia de riesgo, implementar rendición de cuentas y crear una unidad de Administración Documentaria.</p>	<p>identificando los puntos críticos, pero también las oportunidades, esto ha hecho que podamos establecer cuáles serán los componentes a mejorar, poniendo énfasis y fuerza en cada uno de ellos.</p>	<p>Control Interno formal se recomienda continuar fortaleciendo los componentes</p>
<p>Objetivo específico 3: Aplicar las mejoras en control interno a hospedaje “ELICA” – Tumbes, 2019.</p>	<p>porque me permitirá conseguir el grado de Magister, logrando un objetivo personal.</p>	<p>Obj.2: Se usó la técnica de la entrevista a profundidad. Obj.3: Se usó la técnica del análisis comparativo. Procesamiento de datos: Presentados</p>	<p>Obj.E.3: Se implementó un equipo de auditoría interna, se establecieron políticas de riesgos, se realiza la rendición de cuentas trimestralmente, cuenta con una unidad para administrar su documentación e información.</p>	<p>Conclusión 3: Si bien es cierto las deficiencias eran muchas en la microempresa de estudio se ha logrado implementar todo lo sugerido en esta investigación, la Administración del hospedaje “ELICA” ha estado de acuerdo en aplicar el cambio a través de lo que recomienda el modelo COSO 2013.</p>	<p>es 1, 2 y 3 del Informe COSO.</p>
<p>Objetivo específico 4: Establecer las diferencias significativas entre las mejoras del control interno de hospedaje “ELICA”, Tumbes.</p>	<p>Se justifica, porque servirá como antecedente y guía metodológica para estudios posteriores, realizados por estudiantes de esta y otras universidades.</p>	<p>en cuadros apropiados y en función a los objetivos específicos. Consideraciones éticas y de rigor científico: Consideraciones éticas: No aplicó. Consideraciones de rigor científico: El rigor científico de la investigación fue establecido en la</p>	<p>Obj.E.4: La microempresa ha conseguido evaluar la adecuada y eficiente aplicación de los sistemas de control interno, los lineamientos y políticas son acatados por todos los miembros de la organización, se ha conseguido la transparencia en las cuentas y mejora en el manejo de la información.</p>	<p>Conclusión 4: Luego de llevar a cabo nuestras propuestas de mejora se tiene a detalle más exacto cuáles han sido las diferencias significativas obtenidas, esto es el reflejo de la situación en este caso positiva del Sistema de Control Interno que se le sugirió a hospedaje “ELICA” y que en esta organización fue gran herramienta de gestión dejando en el pasado errores cometidos por la anterior gestión a causa del manejo de manera empírica del control.</p>	

		relación lógica interna que se dio entre todos los elementos estructurales básicos del informe de investigación.			
--	--	---	--	--	--