



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS
GENERALES SOLTEC S.R.L. - CHIMBOTE, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**QUEZADA LIÑAN, ANABEL XIOMARA
ORCID: 0000-0002-8848-6943**

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS
GENERALES SOLTEC S.R.L. - CHIMBOTE, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**QUEZADA LIÑAN, ANABEL XIOMARA
ORCID: 0000-0002-8848-6943**

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Título de la investigación

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector
servicio del Perú: Caso Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. – Chimbote, 2019

Equipo de trabajo

AUTORA

Quezada Liñan, Anabel Xiomara

ORCID: 0000-0002-8848-6943

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

ASESORA

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Soto Medina, Mario

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Hoja de firma del jurado y asesor

**MGTR. SOTO MEDINA MARIO
PRESIDENTE**

**MGTR. BAILA GEMÍN JUAN MARCO
MIEMBRO**

**DR. ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO
MIEMBRO**

**MGTR. MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL
ASESORA**

Agradecimiento

A DIOS mi Padre todopoderoso
por estar conmigo siempre y porque
me brinda los conocimientos
necesarios, ya que sin él no
podía lograrlo y sin el nada soy,
y por haberme ayudado
a cumplir mis metas.

A mi familia por estado ahí apoyándome
en todo momento, y a mis padres por
haberme educado y por todo el cariño
que me brindan día a día.

Agradezco a mi señor JESUCRISTO
Por estar conmigo ayudándome y
dándome fuerzas y valentía para
seguir cumpliendo mis sueños.

Dedicatoria

Con mucho cariño a
mis padres, hermanos
y sobrinos, por todo
el apoyo incondicional que
siempre tuvieron conmigo
y por haber confiado en mi
ya que sin su apoyo
no hubiese logrado
esta meta en mi vida.

A mis docentes por
enseñarme y por compartir
sus conocimientos
conmigo, ya que sin ellos
no hubiese logrado esta
meta.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019. La metodología fue de tipo cualitativo. El diseño fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, como técnica se realizó la recopilación de datos y como instrumento la encuesta, que se planteó 25 preguntas. Obteniéndose las siguientes conclusiones. Respecto al objetivo específico 1: Los autores coinciden que el conocimiento y el llevar un buen sistema de control interno es de gran ayuda para así establecer un adecuado funcionamiento de las características del control interno en la gestión de las empresas del sector servicio del Perú. Respectivo al objetivo específico 2: La empresa en estudio aplica de manera correcta el sistema de control interno, esto se ve reflejado en la forma adecuada de gestión que realiza y que cumple con todos los funcionamientos que se hace en la empresa y también conoce los posibles riesgos que pueda ocurrir dentro de la empresa. Respecto al objetivo específico 3: En conclusión, las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio deben utilizar un sistema de control interno para el buen funcionamiento empresarial, para así contribuir con la seguridad contable de las empresas y cumplir con sus objetivos, también de esa manera asegurar los activos que posee la empresa.

Palabra clave: Control interno, mype y sector servicio.

Abstract

The present research work had as general objective: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the Company Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019. The methodology was qualitative. The design was non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case, as a technique the data collection was carried out and as an instrument the survey, which posed 25 questions. Obtaining the following conclusions. Regarding specific objective 1: The authors agree that the knowledge of and having a good internal control system is of great help in order to establish an adequate functioning of the characteristics of internal control in the management of companies in the service sector in Peru. Regarding the specific objective 2: The company under study correctly applies the internal control system, this is reflected in the appropriate form of management that it carries out and that complies with all the operations that are done in the company and also knows the possible risks that may occur within the company. Regarding specific objective 3: In conclusion, micro and small companies in the Peruvian service sector and the company under study must use an internal control system for good business operation, in order to contribute to the accounting security of companies and comply with its objectives, also in that way to ensure the assets that the company owns.

Key word: Internal control, mype and service sector.

CONTENIDO

Título de la investigación	iii
Equipo de trabajo	iv
Hoja de firma del jurado y asesor	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE CUADROS	13
I. Introducción	14
II. Revisión de literatura	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1. Internacionales	18
2.1.2. Nacionales	19
2.1.3. Regionales	20
2.1.4. Locales	21
2.2. Bases teóricas de la investigación	24
2.2.1. Teoría del control Interno.....	24
2.2.3. Teorías de las micro y pequeñas empresas	31
2.2.4 Teoría del sector servicio	33
2.2.5. Descripción de la empresa	33

IV. Metodología.....	35
4.1. Diseño de la investigación	35
4.2. Población y muestra	35
4.2.1. Población.....	35
4.2.2. Muestra.....	35
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
4.4.1. Técnicas.....	37
4.4.2. Instrumentos	37
4.5 Plan de análisis	37
4.6. Matriz de consistencia	37
Objetivos específicos	38
4.7. Principios éticos.....	40
5.1.1. Resultados del objetivo específico 1.	41
5.1.2. Resultados del objetivo específico 2.	44
5.1.3. Resultados del objetivo específico 3.	48
VI. Conclusiones y recomendaciones	57
6.1. Conclusiones.....	57
6.1.1. Respecto al objetivo específico 1.	57
6.1.2. Respecto al objetivo específico 2.	58
6.1.3. Respecto al objetivo específico 3.	58
6.1.4. Conclusión general.....	59

6.2. Recomendaciones	60
VII. Aspectos complementarios.....	61
7.1. Referencias bibliográficas	61
7.2. Anexos.....	65

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 41

CUADRO 2 44

CUADRO 3 48

I. Introducción

Las micro y pequeñas empresas en la actualidad representa una parte importante en el ámbito laboral en diversos países y constituye así mismo en la actividad económica. Por otro lado, a pesar del considerable número de empleos que genera el sector, la calidad de los mismos es muy variada.

En la actualidad en el Perú, las MYPE se dedican al desarrollo de los negocios en diferentes sectores económicos, las micro y pequeñas empresas están conformadas por 2,402,453 unidades, lo que representa el 99.1% de las empresas que se formalizan (INEI, 2018). Según la estructura del mercado laboral, las MIPYMES emplean el 32,5% de la PEA y contribuyen a generar el 24% del PBI.

Las MIPYMES se ha convertido en un factor muy importante para el proceso productivo y para la obtención de ganancias (el 99% de las empresas son pymes) y en el empleo (el 61% del empleo es generado por empresas de ese tamaño).

Las pequeñas empresas en el Perú perciben entre 150 y 1,700 UIT en lo que respecta en las ventas anuales que realizan, y la cantidad de trabajadores varía entre 1 a 100 personas, mientras tanto en las medianas empresas se diferencia que ellos tienen ventas anuales mayores a 1,700 UIT y menores de 2,300 UIT esto se debe a que ellos operan las labores con más trabajadores y se trata de un trabajo más complejo dentro de las empresas.

Por lo antes mencionado, el enunciado del problema de la investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019?

Para solucionar la situación problemática hemos planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.

Para poder conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2019.
2. Describir las características del control interno de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.

En la Actualidad se ha creado una nueva Ley No. 30056, la cual fue promulgada el 2 de julio de 2013 tiene como nombre la "Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, promover el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial", y el objetivo que tiene es establecer el desarrollo de las MIPYMES.

Los hallazgos de esta investigación servirán a los agentes económicos interesados (MYPE) del sector servicios, para saber que las empresas cuenten con un adecuado sistema de control interno y así poder salvaguardar los activos que tenga una entidad.

Este estudio se justifica ya que tiene como finalidad describir las características del control interno de los pequeños negocios del desarrollo de tema, así mismo la razón se justifica es por eso servirá de guía para realizar otro estudio similar en otros sectores.

Este trabajo de investigación se justifica porque permite obtener el grado de bachiller, este trabajo de investigación será de mucha importancia.

La investigación estudiada permitirá en aportar información teórica en donde formará parte del conocimiento del control interno de la MYPE. Este estudio se justifica dadas las múltiples dificultades que enfrentan las MYPE para obtener un buen sistema de control interno, ya sean formales del sector Servicios Generales Soltec S.R.L.

La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y como instrumentos fichas bibliográficas y cuestionario

El resultado que se llegó de la investigación de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, se ha obtenido que la empresa actualmente si cuenta con el control interno adecuado de manera correcta y eficiente, asimilado en sus áreas: ventas, prestación de servicios que se encarga la empresa de estudio que realizo, de igual qué modo que cuenta con un buen sistema de actividad de control y cumple con los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área, cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas que realiza la empresa, también conoce los posibles riesgos de evaluación que pueda existir en la empresa se encarga de identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área. De igual manera cuenta con la información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones que se van a tomar dentro de la empresa de servicios y por último la empresa tiene una supervisión por parte de la administración de la empresa, eso quiere decir que la empresa cumple con todos los componentes del control interno para su empresa.

De la investigación se obtuvo los siguientes resultados con Respecto al objetivo específico 1: Los autores coinciden que el conocimiento y el llevar un buen sistema de control interno es de gran ayuda para así establecer un adecuado funcionamiento de las características del control interno en la gestión de las empresas del sector servicio del Perú. Respectivo al objetivo específico 2: La empresa en estudio aplica de manera correcta el sistema de control interno, esto se ve reflejado en la forma adecuada de gestión que realiza y que cumple con todos los funcionamientos que se hace en la empresa y también conoce los posibles riesgos que pueda ocurrir dentro de la empresa.

En conclusión, las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio deben utilizar un sistema de control interno para el buen funcionamiento empresarial, y así poder contribuir con la seguridad contable de las empresas y así cumplir con sus objetivos, también de esa manera asegurar los activos que posee la empresa y evitar cualquier riesgo que pueda ocasionar.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier parte del país, ciudad y el mundo excepto del Perú; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Moncada y Pilamunga (2016) en su tesis titulada: Propuesta de control interno para el área de costos e inventarios de la empresa camaronera Filacas S.A. Realizado en la ciudad de Guayaquil. Tuvo como objetivo general: Proponer mejoras al sistema de control interno para el área de costos e inventarios de la empresa camaronera Filacas S.A. La metodología de investigación fue (descripción, explicación y justificación). Llego a la conclusión que la empresa no cuenta con un control interno para que puedan detectar los problemas que pueda existir la empresa Filacas S.A ya que no cuenta con un determinado sistema de control interno propio que puede existir un riesgo dentro de la empresa.

Melos De Los Ríos & Uribe (2017) en su tesis titulada: propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.” De acuerdo a la necesidad que presenta la empresa Sajoma S.A.S.” llevada a cabo en la ciudad de Santiago de Cali. Tuvo como objetivo general: Proponer los procedimientos de control interno para el proceso contable con el fin de

mejorar su nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera. La metodología fue descriptiva, explicativa, el presente trabajo también quiere identificar de eventos negativos, controles y actividades que ejecuta en cada proceso que lleva a cabo la organización; documentando los lineamientos y directrices a llevar a cabo para la correcta recolección y registro de la información contable. Los resultados que se llegó es que la empresa cuenta con un buen control interno de la empresa y que también se mejorar en las actividades y procedimientos que aún le falta implementar en la empresa.

2.1.2. Nacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, excepto de la región Ancash; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Flores (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa FG Telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa FG telecomunicaciones S.A.C. Trujillo, 2017. Su metodología de estudio fue: de diseño no experimental descriptivo. Se llegó a las siguientes conclusiones: La empresa de servicio FG TELECOMUNICACIONES SAC, no cuenta con un control interno de los productos en custodia, esto causándole pérdidas, robos o desvalorización de las mismas, sin poder prever que esto suceda, y en el caso de brindar el servicio, se podría recaer en no culminar la instalación por falta de productos o que las mismas se encuentren inservibles. Es por ello que es

necesario, la implementación de un manual de organización de funciones, indicando una persona responsable encargada de almacén con ética y valores con el fin de controlar los productos que ingresan y salen del almacén y verificar que los procedimientos del caso están siendo efectuados eficientemente y no existan problemas.

2.1.3. Regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales, a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash excepto de Chimbote; que hayan utilizado las mismas variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Julca (2020) en su tesis titulada: Control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general: determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.- Huaraz, 2017. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. Tuvo una muestra de 6 personas todos ellos trabajadores de la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C. a quienes se les aplicó un cuestionario de 17 preguntas, para el plan de análisis se aplicó el programa de Microsoft Excel. Obtuvo como conclusión: la empresa telecomunicaciones Isotel S.A.C analiza los riesgos internos y externos que pueden afectar a la empresa y tiene estructurado un plan de contingencias que le permite a la empresa tomar decisiones si hubiera riesgos.

2.1.4. Locales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo realizado por otros investigadores en cualquier parte de la ciudad de Chimbote sobre las variables, unidad de análisis y sector de nuestra investigación.

Arévalo (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas de sector servicio del Perú: caso empresa Telecomunicaciones Futuro Group SRL. Chimbote, 2016. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú. Caso Empresa “Telecomunicaciones Futuro Group SRL. Chimbote, 2016. El diseño de la investigación fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se obtuvo como conclusión: la empresa carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión, debido a la falta de su implementación, haciendo que las actividades que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, por lo tanto, requiere de una implementación del sistema que asegure el buen uso de los recursos tanto económicos como financieros de la empresa. En tanto se puede concluir que al carecer la empresa de un sistema de control interno eficiente no se mostrara de manera correcta la aplicación de las acciones de control tanto en forma previa, concurrente y posterior, contrario a ello si se reforzara e implementara un correcto control interno esto contribuiría a la

mejora de la gestión y el alcance de los objetivos, pues que facilitara la obtención de información confiable y el correcto manejo de las operaciones.

Pineda (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP inversiones y servicios generales SRL. - Nuevo Chimbote, 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016. La metodología fue de tipo descriptiva, bibliográfica y de caso para recoger la información se aplicó las técnicas de la revisión bibliográfica y la entrevista, utilizando como instrumentos la ficha bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas. Obtuvo como conclusión: la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo: la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Valverde (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C – Nuevo Chimbote, 2017. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C. Nuevo Chimbote, 2017. La metodología de la investigación fue de tipo cualitativo, el nivel de investigación será descriptivo con un diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de

información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 30 preguntas cerradas aplicado a la empresa. Obtuvo como conclusión: La empresa ha podido evidenciar que actualmente se encuentra implementado el sistema de control interno, su código de ética está aprobado y difundido al personal, además cuenta con un organigrama basado en la misión, visión, metas y objetivos de la empresa, y las responsabilidades del personal están definidas en su manual de organización y funciones (MOF); todo esto se basa en los componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Vergara (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”- Chimbote, 2020. Tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C. La metodología de la investigación fue de diseño no experimental bibliográfico-descriptivo-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas. Obtuvo como conclusión: La empresa no cuenta con la implementación de un sistema de control interno de manera formal; del mismo modo, su manera de trabajo es de tipo empírica, lo que conlleva a riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo; trae como consecuencia gastos por adquisiciones de productos innecesarios; deterioro y extravió de mercadería, robo de los bienes almacenados y deficiente desempeño del

capital humano. Se recomienda implementar un sistema de control interno formal, con el fin de reducir los riesgos de corrupción; un registro íntegro de las operaciones del negocio, generación de información financiera confiable, el resguardo de la documentación fuente de la información financiera y lograr medidas de control.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del control Interno

2.2.1.1. Control Interno

Ladino (2009) define que: “Control interno es el proceso que ejecuta la administración con el fin de evaluar operaciones específicas razonables en tres principales categorías: Efectividad, eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas” (p.6).

Mantilla (2013) nos define “Control interno comprende el plan de organización y métodos para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, es llevado por personas que lo ejecutan en la organización.” (p.7).

Según Mantilla (2013) afirma lo siguiente “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.17).

El Control interno es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración principal y todos los niveles del personal. No es únicamente un procedimiento o una política desempeñada en un cierto punto del tiempo, sino que está operando continuamente en todos los niveles dentro del banco. La junta de directores y la administración principal son responsables por el

establecimiento de la cultura apropiada para facilitar un efectivo proceso de control interno y por monitorear su efectividad (Mantilla, 2013).

El control interno ayuda a una empresa conseguir sus objetivos de rentabilidad, rendimiento y prevenir pérdidas de recursos, ayuda a obtener información financiera fiable y refuerza la entidad cumpliendo sus leyes establecidas. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su reputación y otras consecuencias. En resumen, puede ayudar a que una entidad llegue adonde quiere ir y evite peligros y sorpresas en el camino.

2.2.1.2 Objetivos del control interno

Estupiñan (2015) “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente” (p.19).

Los objetivos que tienen el control interno son los siguientes:

- **Operacionales:** Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la entidad.
- **La Información financiera.,** Referente a la preparación y publicación de estados financieros fiables.
- **Cumplimiento,** Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

Para Mantilla (2013) define lo siguiente respecto al sistema del control interno dentro de una empresa:

Un sistema de control interno puede ser visto como el proceso (que incluye todos los controles, financieros o de otro tipo) efectuado por la junta de directores, la administración principal, y otro personal de una institución crediticia para proveer seguridad razonable de que se logran los siguientes objetivos:

- Logro de las metas y objetivos establecidos.
- Uso económico y eficiente de los recursos.
- Control adecuado de los diversos riesgos en que se incurre y de la salvaguarda de los activos.
- Confiabilidad e integridad de la información financiera y gerencial.
- Cumplimiento con leyes y regulaciones, así como con políticas, planes, reglas internas y procedimientos (p.31).

Según Estupiñan (2015) nos dice que los objetivos básicos son los siguientes: “Proteger los activos y salvaguardar los bienes, verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes, promover la adhesión a las políticas administrativas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (p. 19).

2.2.1.3. Estructura del control interno.

Según Ladino (2009) define: “Al conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable respecto a que están lográndose los objetivos del control interno” (p.32).

2.2.1.4. Características del control interno.

Las características del control interno son los siguientes:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los registros contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe, de acuerdo a los niveles de autoridad establecidos por la empresa.
- La unidad de control interno es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa.
- Todas las transacciones de la empresa deben de registrarse en forma exacta y oportuna.

2.2.1.5. Componentes del control interno

Mantilla (2013) señala lo siguiente “El proceso de control interno lo separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo” (p.15).

El control interno está compuesto por cinco componentes muy importantes y estos son los siguientes:

Ambiente de control: Es el primer componente de COSO y reconocido como una membrana invisible que envuelve a toda la organización, se fusionan los siguientes: atributos individuales,

integridad, valores éticos, competencia y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control.

Evaluación de los riesgos: La entidad debe conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta. Ha de fijar objetivos, integrados en las actividades de ventas, producción, comercialización, finanzas, etc., para que la organización funcione de forma coordinada. Igualmente, debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes.

Actividades de control: Deben establecerse y ejecutarse. políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la entidad.

Información y comunicación.: Las mencionadas actividades están rodeadas de sistemas de información y comunicación. Éstos permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus Operaciones.

Supervisión: Todo el proceso ha de ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime oportuno. De esta forma, el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo con las circunstancias.

2.2.1.6. Informe coso

Mantilla (2013) define lo siguiente “El Informe COSO, brinda una estructura para comprender al control interno, puede ayudar a

cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir las pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables” (p.30).

2.2.1.7. Importancia de control interno.

El control interno nos asegura de nuestros recursos que estén seguros y protegidos dentro de la empresa para que no vea ningún error o pérdida dentro de la empresa.

El control es de suma importancia para una empresa por lo siguiente:

- Favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad.
- Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- Fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- Facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

Un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información

necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad. **(González, 2013)**

2.2.2 Teoría de la empresa

2.2.2.1. Teoría de empresa.

En esta teoría de empresa los economistas han analizado la empresa desde dos perspectivas. En primer lugar, como una unidad de producción de bienes o servicios, es decir, examinando que combinación de los factores de la producción es la más conveniente para obtener los bienes o servicios que oferta la empresa. Esta perspectiva es útil para analizar las relaciones entre las empresas en el mercado y a los juristas les resulta de interés, por ejemplo, cuando se trata de determinar cuando el comportamiento de una empresa constituye un abuso de su poder de dominio en el mercado. En segundo lugar, y más recientemente. La empresa se ha analizado desde dentro, es decir, examinando que vínculos unen a los sujetos que aportan los distintos factores de la producción que se combinan en la empresa. Titulares de factores de la producción 68 son los trabajadores; los accionistas; los obligacionistas y demás financiadores que prestan dinero a la empresa; los administradores de la empresa, que aportan un tipo especial de trabajo y actúan como agentes y representantes de los propietarios; los proveedores, que aportan materias primas o producen por encargo partes de productos final. **(Alfaro, 2016)**

2.2.3. Teorías de las micro y pequeñas empresas

2.2.3.1 *Las MYPE*

La primera ley de las MYPE es la N° 28015 que fue creada el 3 de Julio del 2003.

En la actualidad se ha creado una nueva Ley N° 30056, que fue publicada el 2 de Julio del 2013 es la “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

Las MYPE representa un papel importante en la economía de nuestro país, al generar más empleo para los ciudadanos, en la cual se pueden desarrollar las actividades de producción, prestación de servicios.

2.2.3.2. *Las MYPE en el Perú*

En el Perú, las MYPE se dedicada a realizar negocios en los diferentes sectores económicos, están conformadas por 2 402 453 de unidades el cual representa el 99.1% de empresas formalizadas (INEI, 2018). Según estructura del mercado laboral, las MYPE emplean al 32.5% de PEA y contribuye a generar el 24% del PBI.

En el Perú las micros y pequeñas empresas (MYPE) cumplen un rol de suma importancia en lo socioeconómico de las zonas donde se encuentran ubicadas y proporcionan abundantes puestos de trabajo a la población peruana.

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación,

producción, comercialización de bienes o prestación de servicios
(SUNAT, 2019)

2.2.3.3 Beneficios de las MYPE

SUNAT (2019) nos dice que los beneficios importantes de las mypes son los siguientes:

- Pueden constituirse como personas jurídicas (empresas), vía internet a través del Portal de Servicios al Ciudadano y Empresas de SUNARP:
- Pueden asociarse para tener un mayor acceso al mercado privado y a las compras estatales.
- Gozan de facilidades del Estado para participar eventos feriales y exposiciones regionales, nacionales e internacionales.
- Cuentan con un mecanismo ágil y sencillo para realizar sus exportaciones denominado Exporta Fácil, a cargo de la SUNAT.
- Pueden participar en las contrataciones y adquisiciones del Estado

2.2.3.4. Importancia de las MYPE

Las MYPE en el Perú son muy importantes ya que la mayoría de las personas se dedican a los negocios, es una gran oportunidad para que puedan ser grandes emprendedores y así generar ingresos para los negocios, y es muy rentable aquí en nuestro país, ya que rinde buenas ganancias en las ventas que realizan, las pequeñas y medianas empresas también son necesarias ya que gracias a ello las personas

pueden obtener un puesto de trabajo y así poder sustentar sus familias.

2.2.4 Teoría del sector servicio

2.2.4.1 Teorías del sector servicios.

Las empresas siempre han existido. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de los sectores de la industria y el desarrollo. Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubre necesidades específicas. Los ejemplos más habituales lo encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros (**Vila, 2017**).

2.2.5. Descripción de la empresa

2.2.5.1. Descripción de la empresa

Esta empresa proyecta y desarrolla soluciones integrales basadas en la logística, de acuerdo a las condiciones de sus requerimientos de servicios, basándose en estándares y normas de calidad que le brinden la mejor técnica económica en el mercado local.

La empresa de Servicios Generales Soltec S.R.L., se dedica a la prestación de servicios que brinda soluciones integrales en: Enlaces inalámbricos, implementación de cableado estructurado, sistemas de cámaras de video vigilancia, telecomunicaciones, sistema de aire acondicionado, electrónica de control, electricidad industrial, puestas a tierra y protecciones eléctricas, realizando la

ejecución de los servicios afines involucrados en cada proyecto, contando con un equipo de profesionales y técnicos altamente calificados y especializados, identificados con los requerimientos de los clientes y teniendo en cuenta una estricta política de seguridad.

MISION:

Lograr la satisfacción plena de los clientes ofreciendo servicios eficientes, técnicamente especializado de elevada calidad y que sean un aporte a la comunidad, la excelencia del servicio prestado y nuestra filosofía empresarial, se sustentan en principios y valores éticos, en el desarrollo integro de quienes conforman la empresa y de la experiencia y capacidad de su personal.

VISION:

Obtener la categoría más alta a nivel de empresas afines a nuestro mercado, con servicios que contengan excelencia total humana y tecnológica, sin descuidar las normas de seguridad industrial y conservación ambiental.

III. Hipótesis

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) define hipótesis: “Son guías de investigación o estudio, indica lo que tratamos de probar y se define como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, son respuestas a las preguntas de investigación” (p.104).

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipuló nada, es decir el investigador se limitó a describir la variable de investigación tal y como lo encuentra en la bibliografía (literatura). Fue descriptivo porque la investigación se limitó solo a describir la variable de estudio de análisis. Fue bibliográfico, porque el investigador se limitó a revisar la bibliografía (literatura pertinente). Fue documental, porque también se pudo utilizar algunos documentos pertinentes, por ejemplo: reglamentos, entre otros. Fue de caso, porque se seleccionó el caso de una empresa.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población está compuesta por la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L por ser una investigación de caso.

4.2.2. Muestra

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa caso Servicios Generales Soltec S.R.L. Chimbote, 2019.

4.3. Definición y operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES
Control Interno	Según Mantilla (2013) afirma lo siguiente “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.17).	Ambiente de control	¿La empresa cuenta con un sistema adecuado de sistema de control interno?
		Evaluación de Riesgos	¿Existe medidas preventivas para evitar riesgos en la empresa?
		Actividad de control	¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?
		Información y comunicación	¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?
		Supervisión	¿Existe una supervisión continua por parte de la administración de la empresa?

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental.

4.4.2. Instrumentos

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento un cuestionario.

4.5 Plan de análisis

Para el cumplimiento del objetivo específico 1, se hará una revisión de trabajo de los antecedentes nacionales, regionales y locales, los cuales fueron los mismos que se presentaron en sus cuadros respectivos.

Para el cumplimiento del objetivo específico 2, se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas concomitantes con los antecedentes y bases teóricas, la misma que se aplicó al Gerente general de la empresa.

Para el cumplimiento del objetivo específico 3, se realizará un cuadro comparativo intentando que esa comparación sea mediante de aspectos frecuentes al objetivo específico 1 y objetivo específico 2.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS GENERALES SOLTEC S.R.L. - CHIMBOTE, 2019</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.Describir las características del control interno de las micro y pequeñas</p>	<p>CONTROL INTERNO:</p> <p>Según Mantilla (2013) afirma lo siguiente “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la</p>	<p>El tipo de investigación será cualitativo</p> <p>El nivel de la investigación será descriptivo</p> <p>El diseño es una investigación no experimental</p> <p>El universo y muestra</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección dedatos</p> <p>Plan de análisis</p>

		<p>empresas del sector servicio del Perú, 2019</p> <p>2. Describir las características del control interno de la Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.</p> <p>3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa</p>	<p>organización” (p.17).</p>	<p>Principios éticos</p>
--	--	---	------------------------------	--------------------------

		Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.		
--	--	---	--	--

4.7. Principios éticos

Uladech (2019) afirma que los principios éticos que originan la actividad investigadora son:

- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- **Protección a las personas:** se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. Por ende, este sentido, de conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** Todo investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las

personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad científica:** La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados y análisis de resultados

5.1.1. Resultados del objetivo específico 1.

Describir las características del control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2019.

CUADRO 1
CARACTERISTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU, 2019

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Flores (2019)	Concluye que la empresa no cuenta con un control interno de los productos en custodia, esto causándole pérdidas, robos o desvalorización de las mismas, sin poder prever que esto suceda, y en el caso de brindar el servicio, se podría recaer en no culminar la

instalación por falta de productos o que las mismas se encuentren inservibles. Es por ello que es necesario, la implementación de un manual de organización de funciones, indicando una persona responsable encargada de almacén con ética y valores con el fin de controlar los productos que ingresan y salen del almacén y verificar que los procedimientos.

Julca (2020)

Concluye que la empresa analiza los posibles riesgos internos y externos que puedan afectar dentro de la entidad, también tiene estructurado un plan de contingencias que le permite a la empresa tomar decisiones si hubiera riesgos que puedan afectar dentro de la empresa.

Arévalo (2020)

Concluye que la empresa carece de una buena implementación de su sistema de control interno, por lo tanto, el control interno no está influyendo de manera positiva en la gestión, por la falta de su implementación haciendo que se realicen dentro de la empresa carezcan de una adecuada supervisión. Asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente, pues los resultados encontrados no son favorables y, se requiere de una implementación del sistema que asegure el buen uso

de los recursos tanto económicos como financieros de la empresa.

Pineda (2018)

Concluye que la no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo: la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Valverde (2019)

Se concluyo que en la empresa se ha podido evidenciar que actualmente se encuentra implementado el sistema de control interno, su código de ética está aprobado y difundido al personal, además cuenta con un organigrama basado en la misión, visión, metas y objetivos de la empresa, y las responsabilidades del personal están definidas en su manual de organización y funciones (MOF); todo esto se basa en los componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

Vergara (2020)	Concluye que la empresa no cuenta con la implementación de un sistema de control interno de manera formal; del mismo modo, su manera de trabajo es de tipo empírica, lo que conlleva a riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo; trae como consecuencia gastos por adquisiciones de productos innecesarios; deterioro y extravió de mercadería, robo de los bienes almacenados y deficiente desempeño del capital humano.
-----------------------	--

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

5.1.2. Resultados del objetivo específico 2.

Describir las características del control interno de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L - Chimbote, 2019

CUADRO 2

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SOLTEC S.R.L. - CHIMBOTE, 2019

PREGUNTAS	RESULTADOS	
1. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	Si (X)	No ()

1.2. ¿La empresa ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?	Si (X)	No ()
1.3. ¿Cree que la implementación de un sistema de control interno es importante para la entidad?	Si (X)	No ()
1.4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de los objetivos?	Si (X)	No ()
1.5. ¿Los procedimientos aseguran que todo el movimiento del dinero sea incluido en los comprobantes de pago?	Si (X)	No ()

2.-EVALUACION DE RIESGOS

2.1 ¿En su empresa se ha llevado a cabo la Evaluación de Riesgos?	Si (X)	No ()
2.2. ¿Se tienen definidos los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área?	Si (X)	No ()
2.3. ¿Existe medidas preventivas para evitar riesgos en la empresa?	Si (X)	No ()
2.4. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de los riesgos?	Si (X)	No ()

2.5. ¿Se establecido acciones para afrontar los riesgos identificados? Si (X) No ()

3.-ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos? Si (X) No ()

3.2. ¿Los documentos internos que generan y reciben están debidamente numeradas y protegidas? Si (X) No ()

3.3. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas? Si (X) No ()

3.4. ¿El personal que labora está debidamente capacitado para el área en que el desempeña? Si (X) No ()

3.5. ¿Se diseñan políticas y controles para examinar que las actividades cumplan sus objetivos específicos? Si (X) No ()

4.-INFORMACION Y COMUNICACIÓN

4.1. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones? Si (X) No ()

4.2. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación? Si (X) No ()

4.3. ¿Su empresa cuenta con la adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus trabajadores? Si (X) No ()

4.4. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información? Si () No (X)

4.5. ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que es permita cumplir de forma eficiente y efectiva en sus responsabilidades? Si (X) No ()

5.- SUPERVISION

5.1. ¿Existe una supervisión continua por parte de la administración de la empresa? Si (X) No ()

5.2. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora? Si (X) No ()

5.3. ¿En su empresa los trabajadores cumplen eficientemente con sus labores? Si (X) No ()

5.4. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas? Si (X) No ()

5.5. ¿Se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos ? Si () No (X)

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la Empresa de Servicios Generales Soltec S.R.L.

5.1.3. Resultados del objetivo específico 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019.

CUADRO 3
ANALISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERISTICAS RELEVANTES
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERU Y LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES
SOLTEC S.R.L. - CHIMBOTE, 2019

Elementos de comparación	Resultados del objetivo específico 1	Resultados del objetivo específico 2	Resultados del objetivo específico 3
AMBIENTE DE CONTROL	Determina que la empresa cumple con un sistema adecuado	La empresa de no servicios Generales SOLTEC S.R.L	NO COINCIDEN

de control interno, cuenta con un sistema de control y así puede causar pérdidas, robos o desvalorización y que identifica la de las mismas, sin poder prever que esto suceda, y en el caso de brindar el servicio. (Flores 2019)

interno adecuado y que identifica la visión, misión y los objetivos estratégicos, se presenta con regularidad la información generada.

Establece que la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, pero si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa.

(Pineda,2018)

Determina que la empresa no cuenta con un sistema de control interno de manera formal; del mismo modo, su manera de trabajo es de tipo empírica, lo que conlleva a riesgos

(Vergara,2020)

EVALUACION DE RIESGOS	Determina que la empresa analiza los posibles riesgos internos y externos que puedan afectar dentro de la entidad, también tiene estructurado un plan de contingencias que	En la empresa si se ha llevado a cabo la evaluación de riesgos y se tiene definido los criterios para identificar, valorar y gestionar, también se toman medidas preventivas para	COINCIDE
------------------------------	--	---	-----------------

le permite a la empresa evitar riesgos dentro de la empresa. Hubiera riesgos que puedan afectar dentro de la empresa.

Julca (2020)

ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Menciona mejorar su nivel de competitividad de actividad control actividad ejecuta documentos de recolección de de registro de información contable.</p> <p>Melos De Los Ríos & Uribe (2017)</p>	<p>La empresa ha diseñado los procedimientos adecuados de los objetivos, cuenta con los indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas, el encargado está debidamente capacitado para el área del</p>	COINCIDE
-------------------------------	--	---	-----------------

desempeño que realiza.

INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Establece que la empresa si tiene implementado el sistema de control interno, las responsabilidades del personal están definidas en su manual de organización y funciones (MOF); se basa en los componentes del control interno y cumple de manera adecuada la información y comunicación de la empresa y así mejora su gestión administrativa que le permitirá identificar los	La empresa recibe una información analítica, financiera de manera correcta para la toma de decisiones, cuenta con la información para el cumplimiento de funciones y responsabilidades de sus trabajadores.	COINCIDE
-----------------------------------	---	---	-----------------

	riesgos y cumplir con sus objetivos planteados.		
	(Valverde,2019)		
SUPERVISION	Determina que el control interno no está influyendo de manera positiva en la gestión, y que falta una implementación para una adecuada supervisión dentro de la empresa.	En la empresa existe adecuadamente con la supervisión, es eficaz en la supervisión, los trabajadores cumplen con sus labores y descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas.	NO COINCIDE
	(Arévalo ,2020)		

Fuente: Elaboración propia en base a los cuadros 1 y 2 de la presente investigación.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1- Describir las características relevantes del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú.

Flores (2019), Arévalo (2020), Valverde (2019), establecen que la implementación de un sistema de control interno es muy importante en las empresas, porque permite que abarque todos los procesos relacionados con las actividades que se realicen dentro de las empresas, y también que mejoren la eficacia de las operaciones, el control interno es una herramienta de una entidad que sirve para salvaguardar los activos y bienes de la entidad y fomentar el acatamiento de sus funciones, mientras que **Pineda (2018), Vergara (2020)** determina que en la empresa no se aplica un sistema de control interno, es ahí donde nos damos cuenta que todas las empresas les falta implementar un plan capacitación de personal, asimismo un sistema de seguimiento de las funciones, proceso y actividades que estos realizan lo cual les permita detectar de manera oportuna algún problema que se le pueda presentar y represente un riesgo dentro de la empresa. se recomienda implementar un sistema de control interno formal, con el fin de reducir los riesgos de corrupción; un registro íntegro de las operaciones del negocio, generación de información financiera confiable, el resguardo de la documentación fuente de la información financiera y lograr medidas de control.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.- Describir las características relevantes del control interno de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L - Chimbote, 2019.

El cuestionario aplicado al gerente de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, se ha obtenido que la empresa actualmente si cuenta con el control interno adecuado de manera correcta y eficiente, asimilado en sus áreas: ventas, prestación de servicios que se encarga la empresa de estudio que realizo, de igual qué modo que cuenta con un buen sistema de actividad de control y cumple con los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área, cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas que realiza la empresa, también conoce los posibles riesgos de evaluación que pueda existir en la empresa se encarga de identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área. De igual manera cuenta con la información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones que se van a tomar dentro de la empresa de servicios y por último la empresa tiene una supervisión por parte de la administración de la empresa, eso quiere decir que la empresa cumple con todos los componentes del control interno para su empresa.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.- Hacer un análisis comparativo de las características relevantes del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L - Chimbote, 2019.

Al comparar el control interno en empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L - Chimbote, 2019 (resultados del objetivo específico N° 2), establece que existen coincidencias y no coincidencia entre ambos; estas coincidencias y no coincidencia podrían ser explicarse por lo siguiente:

Respecto al componente: Ambiente de control

Ambos no coinciden ya que en objetivo específico 1 dicha empresa, no cuenta y no está implementada de manera correcta el control interno, y la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L si lleva de manera correcta y adecuada el sistema del control interno dentro de la entidad, es decir cumple con todos los procedimientos planteados.

Respecto al componente: Evaluación de riesgo

De acuerdo con los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, (resultado del objetivo específico 2) ambos muestran coincidencia en reconocer que la evaluación de riesgos es importante y que permite la prevención de los errores que puedan existir.

Respecto al componente: Actividades de control

Los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. (resultado del objetivo específico 2) muestran concordancia al reconocer este componente como una herramienta que contribuye a la mejora de cualquier empresa; permite la elaboración e implementación de manuales, normativas, y disposiciones que contienen las políticas de la empresa y generan control en las diferentes áreas de las empresas.

Respecto al componente: Información y comunicación

Según los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L (resultado del objetivo específico 2) coinciden ya que la empresa comunica eficazmente los errores detectados.

Respecto al componente: Supervisión y monitoreo

De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L (resultado del objetivo específico 2) no coinciden ya que tienen la empresa de mi antecedente no cuenta con la supervisión adecuada, y mi empresa de estudio si tiene control de las actividades operativas de la empresa es importante para evaluar el cumplimiento de las metas.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo específico 1.

La mayoría de los autores coinciden que el conocimiento y el llevar un buen sistema de control interno es de gran ayuda para así establecer un adecuado funcionamiento de las características del control interno en la gestión de las empresas del sector servicio del Perú. El control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicio, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, y así poder evaluar y evitar los riesgos. Es un instrumento o herramienta de una entidad que sirve para salvaguardar los activos y bienes de la entidad y fomentar el acatamiento de sus funciones y de promover así la eficacia y operatividad de la empresa garantizando un buen trabajo del desarrollo organizacional de una empresa pública o privada. Por otro lado, hay muchas MYPE que no cuentan con un sistema de control interno, lo que le impide el crecimiento y las deficiencias que tenga esas empresas.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 2.

Del cuestionario aplicado al gerente general de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. se ha podido encontrar que la empresa de servicios aplica de manera correcta el sistema de control interno, esto se ve reflejado en la forma adecuada de gestión que realiza y que cumple con todos los funcionamientos que se hace en la empresa y también conoce los posibles riesgos que pueda ocurrir dentro de la empresa y supervisa adecuadamente la elaboración de los procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos planteados, dentro de la empresa existe una buena comunicación.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 3.

Luego de realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa en estudio.

Concluye que algunas de las empresas junto con la empresa de estudio cumplen y establecen de manera adecuada e sistema de control interno en la entidad, así como también hay algunas empresas que no cuentan con el sistema de control interno, y en los componentes del control interno en el ambiente de control mi empresa de estudio si cuenta con el ambiente de control, por lo que no coincide con la otra empresa de mi antecedente ya no cuenta con este primer componente, y en mis últimos 4 componentes la empresa si coincide con las demás empresas de mis antecedentes, por lo tanto las empresas tienen como conoce e identifica los posibles riesgos que pueden tener, lo cual es muy importante llevar de manera adecuada el sistema de control interno para así poder lograr cumplir con todos los objetivos y propuestas dentro de las empresas.

6.1.4. Conclusión general

En conclusión, las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio deben utilizar un sistema de control interno para el buen funcionamiento empresarial, y así poder contribuir con la seguridad contable de las empresas y así cumplir con sus objetivos, también de esa manera asegurar los activos que posee la empresa y evitar cualquier riesgo que pueda ocasionar. Se concluye que la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, si cumple con el sistema adecuado de control interno dentro de la empresa y que también cumplen con los cinco componentes que tiene el control interno, pero siempre es estar atento a los posibles riesgos que pueda existir dentro de la empresa, la cual se comunica para así poder evitar los riesgos, para que no afecte en nada en la empresa, y si llegaría a pasar esos posibles riesgos la empresa haría todo los procedimientos para que no llegue afectar en nada a la empresa y así lograr los objetivos que tenga en la empresa.

6.2. Recomendaciones

En los resultados de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, se llegó a la conclusión de que la empresa si cumple con el sistema de control interno dentro, pero también se le recomienda lo siguiente que la empresa siga así de manera cumpliendo con los objetivos que tenga dentro de la empresa, que proponga más charlas para los trabajadores, para así poder cumplir con los objetivos que tenga la empresa para luego llegar a las toma de decisiones correctas en la entidad para evitar cualquier riesgo que pueda ocurrir, asimismo promover y establecer un buen sistema de seguridad para poder así poder asegurar y salvaguardar los activos que tenga la empresa .

VII. Aspectos complementarios

7.1. Referencias bibliográficas

Alfaro, J. (2016). *Teoría de la empresa*. Recuperado de:

<https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa>

Arévalo, W. (2020). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas*

empresas de sector servicio del Perú: caso empresa Telecomunicaciones

Futuro Group SRL. Chimbote, 2016. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16414>.

Estupiñán, R. (2015). *Control interno los ciclos transaccionales*. Bogotá, CO: Ecoe

Ediciones. Recuperado de:

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID>

[=4422272&ppg=4](https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4422272&ppg=4)

Flores, J. (2019). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas*

del sector servicios del Perú: caso empresa FG Telecomunicaciones S.A.C.

Trujillo, 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14472>

González, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado

de:

<http://www.soyconta.mx/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Hernández, S., Fernández, C.& Baptista, P. (2014) *METODOLOGIA DE*

INVESTIGACION. Recuperado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Julca, N. (2020). Control interno en la empresa telecomunicaciones “Isotel” S.A.C.

Huaraz, 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17006>

Ladino, E. (2009). *Control interno: Informe caso*. Retrieved from

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182319&query=control%2Binterno%2B>

Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (3a. ed.). Bogotá, Ecoe Ediciones.

Recuperado de:

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316?page=29>

Melos de los ríos. P. y Uribe. M. (2017) En su tesis titulada *Propuesta de*

procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.”

de acuerdo a la necesidad que presenta la empresa SAJOMA S.A.S.” llevada a

cabo en la ciudad de Santiago de Cali. Recuperado de:

http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moncada, K., & Pilamunga, R. (2016). En su Tesis titulada: *Propuesta de control*

interno para el area de costos e inventarios de la empresa Camronera Filacas

S.A. Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15292>.

Pineda, A. (2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP inversiones y servicios generales SRL. - Nuevo Chimbote, 2016. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7911?fbclid=IwAR10CJIxQQpprPSb3cYBQ4ZWVt8IjpJx9oHVwnnnCjKWAESpaKQXjr6IR_g

Sunat (2019). *Iniciando mí negocio*. Recuperado de:

<https://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>

Uladech (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN*. Recuperado de:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf?fbclid=IwAR0LknCjeT8yZNP6swzymCa1FJmFuC24f0XwS53ACg4ogWj4DN0ELXBaUxQ>

Valverde, R. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C – Nuevo Chimbote, 2017*. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8724>

Vergara, Y. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”- Chimbote, 2020*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17362?fbclid=IwAR3dNERaeyJlCqHGnsVoe2GQjYBgvgrldMFWUtSQv0qO_WZdR_AXTd342U

Vila, I. (2017). *Empresas de servicios: Tipos y Características*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7.2. Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de trabajo																
N°	ACTIVIDADES	Año 2021														
		SEMANA DESDE EL 1 AL 16														
		DEL MES DE MARZO A JUNIO														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Socialización del SPA/Primera asesoría grupal/Caratula de informe final	X														
2	Elaboración de cronograma de actividades		X													
3	Presentación del primer borrador del informe final		X													
4	Envío y mejora de la redacción del borrador del informe final			X												
5	Elaboración del primer borrador del artículo científico				X											
6	Segunda asesoría grupal/ Mejora del informe final y del artículo científico					X										
7	Revisión y mejora del informe final						X									
8	Continua la Revisión y mejora del informa final							X								
9	Consultas y dudas de la 1° Unidad								X							
10	Tercera asesoría grupal/calificación del informe final, Artículo científico y ponencia por el DT									X						
11	Elaboración del acta de aprobación o desaprobación del informe final del trabajo de investigación										X					
12	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI											X				
13	Segunda Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI												X			
14	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI													X		
15	Calificación y sustentación del informe final y artículo científico por el JI														X	
16	Calificación y sustentación del informe															X

	final y artículo científico por el JI																
17	Publicación del promedio final																X

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Suministros (*)			
☐ Impresiones	0.30	60	
☐ Fotocopias	0.05	35	
☐ Empastado			
☐ Papel bond A-4 (500 hojas)	0.10	95	
☐ Lapiceros			
Servicios			
☐ Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
☐ Pasajes para recolectar información	2.60	2	5.20
Sub total			
Total, presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o 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 por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			

Anexo 3: Fichas bibliográficas

MODELO 2

<p>Referencia</p> <p>Melos de los ríos. P. y Uribe. M. (2017) En su tesis titulada “<i>Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.</i>” de acuerdo a la necesidad que presenta la empresa SAJOMA S.A.S.” llevada a cabo en la ciudad de Santiago de Cali”. Recuperado de:</p> <p>http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
<p>De esta referencia de una tesis se utilizó el título del proyecto, el objetivo general, la metodología que fue descriptiva, explicativa, además de las conclusiones que llegó el autor que realizó la investigación</p>

<p>Referencia</p> <p>Estupiñán, R. (2015). <i>Control interno los ciclos transaccionales</i>. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de:</p> <p>https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=4422272&ppg=4</p>
<p>De esta referencia del autor de este libro, se utilizó para el desarrollo de información y el concepto de mi variable en el trabajo de investigación que voy a investigar.</p>



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Anexo 4 : Instrumento de recolección de datos

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CUESTIONARIO**

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Servicios Generales Soltec S.R.L, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019. La información que usted proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encargado el gerente general de la empresa: Anderson Quispe Trujillo

1.- AMBIENTE DE CONTROL

1.1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

SI NO

1.2. ¿La empresa ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

SI NO

1.3. ¿Cree que la implementación de un sistema de control interno es importante para la entidad?

SI NO

1.4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de los objetivos?

SI NO

1.5. ¿Los procedimientos aseguran que todo el movimiento del dinero sea incluido en los comprobantes de pago?

SI NO

2.- EVALUACION DE RIESGOS

2.1. ¿En su empresa se ha llevado a cabo la Evaluación de Riesgos?

SI NO

2.2. ¿Se tienen definidos los criterios para identificar, valorar y gestionar los riesgos en cada área?

SI NO

2.3. ¿Existe medidas preventivas para evitar riesgos en la empresa?

SI NO

2.4. ¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de los riesgos?

SI NO

2.5. ¿Se establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

SI NO

3.- ACTIVIDADES DE CONTROL

a. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

SI NO

b. ¿Los documentos internos que generan y reciben están debidamente numeradas y protegidas?

SI NO

c. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

SI NO

d. ¿El personal que labora está debidamente capacitado para el área en que el desempeña?

SI NO

e. ¿Se diseñan políticas y controles para examinar que las actividades cumplan sus objetivos específicos?

SI NO

4.- INFORMACION Y COMUNICACIÓN

4.1. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

SI NO

4.2. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?

SI NO

4.3. ¿Su empresa cuenta con la adecuada información para el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de sus trabajadores?

SI NO

4.4. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

SI NO

4.5. ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que es permita cumplir de forma eficiente y efectiva en sus responsabilidades?

SI NO

5.- SUPERVISION

5.1. ¿Existe una supervisión continua por parte de la administración de la empresa?

SI NO

5.2. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?

SI NO

5.3. ¿En su empresa los trabajadores cumplen eficientemente con sus labores?

SI NO

5.4. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

SI NO

5.5. ¿Se evalúa periódicamente al personal para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos?

SI NO