



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
MICROEMPRESA “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” Y  
PROPUESTA DE MEJORA – SULLANA, 2023.**

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

**AUTORA**

**TAVARA FEBRES DE OJEDA, ADRIANA TERESA**

**ORCID: 0000-0003-2756-8811**

**ASESOR**

**VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-4217-1217**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**ACTA N° 0319-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **14:00** horas del día **25** de **Agosto** del **2023** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**SOTO MEDINA MARIO WILMAR** Miembro  
**Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "HOSPEDAJE PALMERAS BEACH" Y PROPUESTA DE MEJORA - SULLANA, 2023**

**Presentada Por :**  
(2703080016) **TAVARA FEBRES DE OJEDA ADRIANA TERESA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
**Presidente**

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
**Miembro**

**SOTO MEDINA MARIO WILMAR**  
**Miembro**

**Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO**  
**Asesor**



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "HOSPEDAJE PALMERAS BEACH" Y PROPUESTA DE MEJORA - SULLANA, 2023. Del (de la) estudiante TAVARA FEBRES DE OJEDA ADRIANA TERESA , asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 08% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 22 de Setiembre del 2023

---

Mg. Roxana Torres Guzmán  
Responsable de Integridad Científica

## **Dedicatoria**

Con gran amor y devoción, dedico este estudio a Dios, mi Rey sobre todas las cosas, que me ha brindado la fuerza para continuar mis estudios confesando que mi amado Jesús es Dios y creyendo con todo mi corazón y mi alma que resucitó de entre los muertos para estar conmigo y ayudarme en este curso de la vida.

A mi madre, por ser la persona que me ha apoyado en este largo camino, por todo el amor que he dado y por sus consejos que han sido claves para cumplir con mis metas

**Adriana Teresa, Távara**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por su infinita bondad y misericordia, por permitirme completar mis estudios y hacer posibles los momentos decisivos de mi formación profesional.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad de forjarme una carrera profesional.

A mi asesor: Mgtr. Vásquez Pacheco Fernando, por su empeño y dedicación que hizo posible culminar el taller de Tesis de manera satisfactoria y con resultados gratificantes.

**Adriana Teresa, Távara**

## Índice de contenido

Carátula.....	I
Acta de sustentación .....	II
Constancia de Originalidad .....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento .....	V
<b>Índice de contenido .....</b>	<b>VI</b>
Lista de tablas .....	IX
Lista de cuadros .....	X
Resumen .....	XI
Abstract.....	XII
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>13</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes:.....	16
2.1.1 Internacionales .....	16
2.1.2 Nacionales.....	17
2.1.3 Regionales.....	20
2.1.4 Locales .....	21
2.2 Bases teóricas: .....	22
<b>2.2.1 Teoría de control interno.....</b>	<b>22</b>
2.2.2 Teoría de la empresa .....	31
2.2.3 Teoría de las Mype.....	34
2.2.4 Teoría del sector servicios.....	39
2.2.5 Teoría de los sectores económico-productivos .....	39
2.2.6 Breve descripción de la empresa del caso de estudio .....	40
2.3 Marco conceptual: .....	40

2.3.1 Definiciones de control interno.....	40
2.3.2 Definiciones de empresa .....	41
2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa .....	41
2.3.4 Definiciones de sectores productivos.....	42
2.3.5 Definición del sector servicios.....	42
2.4 Hipótesis .....	42
<b>III.METODOLOGÍA .....</b>	<b>43</b>
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación .....	43
3.2 Población y muestra .....	44
3.3 Definición conceptual y operacionalización de variable(s). .....	44
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	56
3.5 Método de análisis de datos .....	56
3.6 Aspectos éticos.....	57
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>58</b>
4.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	58
4.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	62
4.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	66
4.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	71
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>72</b>
5.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	72
5.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	73
5.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	76
5.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	79
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>79</b>
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	79
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	79
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	80

6.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	80
6.5 Respecto al objetivo general .....	87
<b>VII.RECOMENDACIONES .....</b>	<b>88</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>98</b>
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	98
Anexo 02. Instrumento de recolección de información.....	100
Anexo 03: Validez de la información.....	104
Anexo 04: Formato de consentimiento informado .....	109
Anexo 05. Documento de aprobación de institución para la recolección de información	110
Anexo 06. Evidencias de ejecución (declaración jurada).....	111
Anexo 07. Consulta RUC .....	112

## Lista de tablas

<b>Tabla 01:Resultados del objetivo específico 1:</b> .....	58
<b>Tabla 02:Resultados del objetivo específico 2:</b> .....	62
<b>Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:</b> .....	66
<b>Tabla 04:Resultados del objetivo específico 4:</b> .....	71

## Lista de cuadros

Cuadro 1: Propuesta de mejora.....	81
------------------------------------	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2023. El diseño de investigación fue; No experimental - descriptivo - bibliográfico - documental y de caso; para la recolección de la información se utilizó como técnicas la revisión bibliográfica y la encuesta, y como instrumentos se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Los resultados obtenidos son los siguientes: En relación al objetivo específico 1, la mayoría de autores de los antecedentes revisados describieron las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios estudiadas en el Perú, indicando que estas empresas no cuentan con un sistema de control interno formal y sólo tienen un control interno establecido empíricamente. En cuanto al objetivo específico 2, la microempresa del estudio de caso no implantó formalmente un sistema de control interno, sino que lo hace empíricamente, lo que dio lugar a deficiencias en los componentes del control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Por último, se concluyó que, la microempresa debe implementar su sistema de control para poder mejorar el ámbito interno y externo de la organización.

**Palabras clave:** Control interno, Mype, sector servicios.

## **Abstract**

The general objective of this research was to identify and describe the characteristics of internal control of micro and small enterprises in the service sector in Peru and the microenterprise "HOSPEDAJE PALMERAS BEACH" in Sullana and make a proposal for improvement, 2023. The research design was non-experimental - descriptive - descriptive - bibliographic - documentary and case study; for the collection of information, bibliographic review and survey were used as techniques, and bibliographic cards and a questionnaire of pertinent closed questions were used as instruments. The results obtained are as follows: In relation to specific objective 1, most authors of the reviewed antecedents described the characteristics of internal control in the micro and small service sector companies studied in Peru, indicating that these companies do not have a formal internal control system and only have an empirically established internal control. Regarding specific objective 2, the microenterprise in the case study did not formally implement an internal control system, but does so empirically, which resulted in deficiencies in the components of internal control: control environment, risk assessment and control activities. Finally, it was concluded that the microenterprise should implement its control system in order to improve the internal and external environment of the organization.

**Keywords:** Internal control, MSE, service sector.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, las empresas se encuentran en un ambiente dinámico, cambiante y competitivo; por ello, se necesita que constantemente mejore sus estrategias para generar incremento en su economía y mantenerse competitiva en el mercado, para lograr aquellos objetivos se debe tener en cuenta la buena gestión de sus directivos, lo que genera que se lleve una adecuada contabilidad y control estricto de todo el giro de la empresa u organización; por lo tanto, es indispensable implementar un buen control interno que contribuya a la corrección de los procedimientos, registros o desviaciones que afectan la gestión de la organización, buscando ser más eficientes, eficaces y seguir creciendo en el mercado: Según Urbanegui (2021), indica que el control interno son aquellos procedimientos, políticas, directrices y planes de organización, que tienen como finalidad asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa.

En Europa y Suecia se mejoraron los sistemas de control interno en las áreas administrativas de las empresas, con un resultado positivo del 67%, debido a la detección de debilidades en el negocio a nivel de áreas y a la implantación de sistemas de control para la evaluación y seguimiento de los servicios, la producción, la administración, los costes, los presupuestos y las finanzas, con el objetivo principal de garantizar la seguridad y protección de los activos del negocio. (Rodríguez, 2019)

Referente al Perú, se han determinado mecanismos que informan sobre la gestión y garantizan la viabilidad de las organizaciones, para que se cumplan es importante la integración de las políticas, que tienen como finalidad reducir disposiciones innecesarias e inconsistente con los objetivos pero la mayoría de empresas formalizadas en los diferentes departamentos del Perú, no tienen un control interno establecido en las áreas que brindan servicios y aquellas Mype que si realizan un control interno lo realizan de manera empírica, sin personal capacitado que los oriente a realizar un sistema de control interno con estrategias para minimizar los riesgos o fraudes que pueda sufrir las empresas. (Saravia, 2017)

Las Mype a nivel mundial, surgen debido porque se ha transformado en un soporte importante en la economía, al producir aportaciones en la formación de empleos, y también contribuye con el PBI de un país, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe en el

2021, indico que las MYPE representan el 99,0% del total de los establecimientos comerciales y emplean, alrededor del 67,0% del total de trabajadores. (García, 2020)

Las MYPE sí influyen en la economía del Perú, de acuerdo con el Ministerio de Producción indica que, existen un total de organizaciones formalizadas de 2 millones 129 mil. 192 organizaciones, de las cuales el 95,6% (2.035.014) son pequeñas, el 0,1% (2.844) son medianas para que las MYPES sigan teniendo un incremento en sus ganancias es fundamental aplicar un sistema de control interno para garantizar la credibilidad de los informes, lo cual sea coherente, y estén conforme con las leyes y directrices. (Mendoza, 2020)

Después de realizar diversas indagaciones bibliográficas en relación a la implementación de un sistema de control interno y resaltar sus deficiencias, se encontró que no existen fundamentos científicos sobre las características de la empresa en estudio, lo que genera un vacío de conocimiento; por ello, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y cómo mejorarlas, 2023?**, para poder responder al enunciado del problema se formuló como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2023, del cual se derivan como objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.
2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023.

El presente estudio se justifica por el hecho de que servirá de base para otros estudios a realizar en distintos ámbitos territoriales del país, como son: local, regional y nacional. También, el estudio se motiva por el hecho de que su desarrollo, perfeccionamiento, defensa y aprobación conducirá a la obtención del título profesional de contador público, lo que permitirá a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería y la Escuela Profesional de Contabilidad cumplir con los estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria que exige a los egresados la obtención del título mediante la elaboración y defensa de un trabajo de investigación denominado tesis.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Internacionales

La investigación internacional se refiere a todos los estudios realizados por investigadores de todo el mundo, excluyendo Perú, que examinan las mismas o similares variables, unidades de análisis y sectores productivos de la economía de nuestro estudio.

Melo y Uribe (2018) en su tesis titulada: Propuesta de los procedimientos del sistema de control interno contable en la empresa Sajoma– Colombia. Tuvo como objetivo específico 2; plantear los procedimientos del sistema de control interno contable en la empresa, Se empleo como metodología un diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica que se implementó en el estudio fue revisión bibliográfica. Tuvo como conclusiones las siguientes: En base al análisis de los procedimientos de control interno en los procesos contables de la organización de servicios, se recomienda implementar procedimientos de control para evaluar el desarrollo e identificación de los factores de riesgo y controles en los procesos contables de SAJOMA., que incluyen la actividad de identificación, clasificación, registro y conciliación de la información financiera de acuerdo con la preparación de los estados financieros, así como en la etapa de revelación de la información financiera y el diagnóstico de la situación actual del proceso contable de SAJOMA., según la sistemática del informe COSO, reveló que la concentración de las funciones en el proceso realizado por el coordinador administrativo y financiero de la empresa constituye una inadecuada separación de las funciones, lo que puede dar lugar a posibles fraudes.

Gonzabay y Torres (2019) su tesis titulada: Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp . de Guayaquil, Ecuador”. Tuvo como objetivo específico 2, implementar mejoras en el sistema de Control Interno en la empresa privada VENTASCORP. domiciliada en Quevedo – Ecuador, utilizaron como metodología de la investigación de tipo descriptiva, los métodos de recogida de datos fueron: entrevistas estructuradas y observación. La investigación tuvo como resultados que la empresa presenta falencias importantes como la falta de: direccionamiento ético, manuales de funciones y procedimientos, indicadores claves de rendimiento e ineficiencia para alcanzar metas y

objetivos. Concluyendo que el proceso de control interno implica la utilización de elementos que apoyen, diseñen e implementen mejoras de forma eficaz y que faciliten la gestión de la empresa,

Jimenez y Guzman (2019) en su investigación titulada: Diseñar una propuesta de mejora de las operaciones del control interno para la gestión de inventarios de la empresa J&F. Cali. Colombia”, tuvo como objetivo específico 2, diseñar una propuesta de mejora de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Se empleo como metodología un diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, la técnica que se implementó en el estudio fue revisión bibliográfica. Llegando a las conclusiones siguientes: La importancia de un adecuado control de inventarios, que está relacionado directamente con la rentabilidad empresarial, además se constató que en la empresa realizan el control de inventarios de manera informal, basándose en la intuición y la experiencia de los directivos; como consecuencia, no se aplican los modelos y/o principios de control de inventarios debido a la falta de conocimientos sobre los métodos y procedimientos de control de inventarios. Por último, dada la falta de procedimientos claros tanto para la adquisición como para el control de inventarios, se puede concluir que, existe una necesidad urgente de sistematizar los datos y establecer políticas claras de inventario, debido a la falta de planificación en la adquisición de bienes, financiera o contable, la empresa no presentará progresos positivos.

### **2.1.2 Nacionales**

La investigación nacional se refiere a todos los estudios realizados por investigadores de cualquier ciudad del país, menos alguna ciudad de la región Piura, que examinan la misma variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Rodríguez (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de la relación sobre el control interno y la gestión en las empresas hoteleras en la ciudad de Tingo María, en la investigación el autor tuvo como objetivo específico 2, diseñar una propuesta de mejora de los procedimientos de control interno de la empresa del caso de estudio. Se empleó como metodología un diseño de investigación descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica que se implementó en el estudio fue revisión bibliográfica. Tuvo como resultados que la empresa ha implantado su sistema de control interno de manera empírica, por ello existen dificultades en los elementos de control interno que son ambiente de control, el

proceso de evaluación de riesgo, supervisión y seguimiento, que trae desventajas en el cumplimiento de los objetivos trazados, porque no se realizan monitoreos para verificar si la atención del servicio es el adecuado de manera constante.

Delgado (2021), en su tesis titulada: Caracterización del control interno de los procesos operativos para una mejora en la gestión de la empresa Hotelera Libertad - Lambayeque, para esta investigación el autor se planteó como objetivo específico 2, describir las características del control interno de la empresa. Se empleó como metodología un diseño de investigación descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; la técnica que se implementó en el estudio fue la encuesta, encontró los siguientes resultados: se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa impidiendo seguridad razonable de sus operaciones; además, en el área del almacén no hay un encargado especializado, no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos. Concluye que la falta de la ejecución de un control interno ha provocado consecuencias negativas en la atención de los clientes, debido a que no tienen un presupuesto minucioso de los gastos que se debe generar para poder abastecer los recursos necesarios para una mejor atención; asimismo, no existen manuales de instrucciones en donde se detallen los trabajadores responsables de la empresa.

Gallardo (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y propuesta de instrumentos de gestión para la empresa restaurant pollería la esquinita S.R.L, nuevo Chimbote. Tuvo como objetivo específico 2, identificar y describir las características del control interno de la microempresa del caso de estudio. La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental descriptiva- bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información requerida en estudio se utilizó la técnica de la entrevista y un cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente de la empresa; la investigación tuvo los siguientes resultados: Se evidenció que la empresa carece de un control interno para tratar de mejorar su gestión y salvaguardar sus recursos y sólo lo aplica empíricamente, lo que significa que existen dificultades en los elementos de control interno, no ha implantado un plan de negocio, una evaluación de riesgos y un control de actividades, no respeta la separación de funciones, no ha implantado una estrategia para prevenir los riesgos externos e internos y no respeta la eficiencia de los empleados. Todo esto significa que la empresa se está retrasando y no está contribuyendo a la consecución de los objetivos que se ha fijado.

Quispe (2020), su tesis titulada: Caracterización del control interno y propuesta de mejora en la empresa Maraño S.R.L - Jael, dicha investigación tuvo como objetivo específico 2, describir las características del Control Interno de la empresa. La metodología empleada en la investigación fue de diseño no experimental descriptiva- bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información requerida en estudio se utilizó fichas bibliográficas y como instrumento un cuestionario que fue dirigido al gerente de la empresa del caso, mediante la técnica de la entrevista; la investigación tuvo los siguientes resultados: La empresa no tiene implementado un sistema de control interno, lo realiza de manera empírica, como un instrumento administrativo; que proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, no tiene bien definido las actividades de control, lo cual ocasiona que no se genere una atención de eficiencia a los clientes que asisten a la empresa, además los trabajadores no tienen bien definidos sus labores dentro de la empresa..

Pincay (2020) en su tesis de investigación titulada: Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa hotel Salinas, año 2020, realizado en la ciudad de La Libertad. Tuvo como objetivo específico 2, Describir las características del control interno de la empresa Hotel Salinas, se empleó como metodología el diseño de investigación no experimental- descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; teniendo como resultados: El Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégicos en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados, quienes afirman que no tienen suficientes conocimientos de políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para aplicar el manual de control interno contable; así mismo, el Hotel no dispone de un manual de funciones, los métodos de control que aplican son empíricos y se evidencia la existencia de fraudes como cuentas contables vulnerables en la actividad económica; se evaluó el control interno y se determinó que el riesgo del Hotel en mención es moderado, al analizar el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control, información y comunicación..

### 2.1.3 Regionales

En la investigación se entendió como antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Piura, menos en alguna ciudad de la provincia de Sullana que hayan investigado la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Acuña (2020) en su tesis titulada: Caracterización del sistema de control interno y propuesta de mejora en la gestión en la empresa constructora Hermat– 2020., Tuvo como objetivo específico 2, describir las características del control interno de la empresa constructora Hermat. Tuvo como metodología de investigación el diseño no experimental-descriptivo bibliográfica-documental y de caso; para ello se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Teniendo como resultados que la empresa no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para el alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz, controlado por un departamento administrativo. Dentro de la empresa solo existen políticas de tipo informal, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones, riesgos y normas de la entidad. Así mismo, la empresa no se encuentra lista para enfrentar cualquier tipo de riesgo que pueda estar expuesta, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante, debido a que no realizan una evaluación de riesgo a tiempo. Tuvo como conclusión que toda empresa debe contar con un sistema de control interno para poder realizar sus actividades de manera óptima, ya que el control interno asegura que se pueda identificar y solucionar oportunamente riesgos y debilidades que se presenten.

Yenque (2019) en su trabajo de investigación: Caracterización del control interno administrativo en la micro y pequeñas empresas del sector servicios del hospedaje los Portales periodo 2019”, realizado en la ciudad de Sechura. Tuvo como objetivo específico 2, poder determinar las características del control interno del hospedaje de la provincia de Sechura. Los resultados de la investigación indicaron que, la empresa lleva un adecuado control interno, teniendo como definido su misión y visión, por ello cuentan con un manual de evaluación de riesgo adecuado; referente a las políticas y procedimientos que oriente las actividades de la empresa, cuentan con un organigrama estructural definido, con un fondo de caja chica para gastos menores, con un registro adecuado de los huéspedes, depositan sus

ingresos diarios en cuentas bancarias, reservan el derecho de admisión, realizan monitoreos sobre los riesgos, controlan el ingreso de menores de edad, cuentan con libro de reclamaciones y con sistema de seguridad en sus habitaciones; también capacitan al personal referente a los riesgos previstos por la empresa, cumpliendo así con los componentes del control interno y garantizando a la empresa un proceso eficaz.

Barrios (2021) en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso microempresa hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera – Catacaos 2021, tuvo como objetivo específico 2 describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en estudio, La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental descriptiva- bibliográfica-documental, de caso, para el recojo de la información requerida en el estudio se utilizó fichas bibliográficas y como instrumento un cuestionario que fue dirigido al gerente de la empresa, mediante la técnica de la entrevista; la investigación tuvo los siguientes resultados: En la empresa eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, aplica un sistema de Control Interno, como un instrumento administrativo; que proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, genera confiabilidad en la información financiera, impone el cumplimiento de las normas pero no existen una buena comunicación entre los empleadores y encargados para que mejoren sus objetivos plasmados para que la empresa progrese. Se concluye que se debe tener un sistema de control interno en cada una de las áreas de la empresa, ya que esta hará su función de guardar y salvaguardar los activos, e intereses y el mismo patrimonio de la empresa

#### **2.1.4 Locales**

En la investigación se entendió por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Sullana, que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Cordova (2021), en su trabajo titulado: Caracterización del control interno y propuesta de mejora en una empresa de transporte vertical. Tuvo como objetivo específico 2, describir las características del control interno de la empresa “transporte vertical” La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental descriptiva- bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información requerida en el estudio se utilizó

como instrumento un cuestionario que fue dirigido al gerente de la empresa, mediante la técnica de una entrevista; la investigación tuvo los siguientes resultados: indican que la empresa si cuenta con un control interno implementando de la parte administrativa por ende, concluyó que al contar con un control interno, se aplica adecuadamente la evaluación de riesgos en la empresa que permite obtener información de relevancia para que se actúe de manera positiva frente a las adversidades, el plan de estrategias en la empresa de control interno ayudará a tener un área contable definido, pero no realiza capacitaciones de forma constante para que los trabajadores actúen en función a cumplir con los objetivos trazados por la empresa; por ello, no mejoran el servicio de atención a los clientes

Caffo et al.(2018), en su tesis titulada: Caracterización del control interno y propuesta de mejora en el sistema para una Mype de la localidad, tuvo como objetivo específico 2, describir las características del control interno de la empresa del caso de estudio. La metodología empleada en la investigación fue de tipo no experimental descriptiva-bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información requerida se utilizó un cuestionario que fue dirigido al gerente de la empresa, mediante la técnica de la entrevista; la investigación tuvo los siguientes resultados: El sistema de control interno en la empresa se considera inadecuado, porque se aplica de forma empírica, el componente de seguimiento y monitoreo no es coherente con los demás componentes examinados, ya que afirma que la empresa no realiza monitoreos de manera mensual en cada área de la empresa para analizar sus deficiencias para tomar acciones ante ello; además, no brindan capacitaciones a los empleadores de sus funciones a realizar.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **2.2.1 Teoría de control interno**

#### **2.2.1.1 Teorías del control interno**

Según Ruiz (2020), señala que existen pocas teorías relativas al control interno; por ello algunos autores, distinguen principalmente dos tipos de modalidades: el control independiente en las organizaciones y el control interno. El primero se entiende como una evaluación que tiene lugar fuera de la empresa y está relacionado con la responsabilidad que asumen las personas, por lo que se asocia a la TEORÍA MORAL, entendida como una situación en la que las personas que trabajan en la administración no se responsabilizan de

sus actos y de las consecuencias que pueden provocar. La segunda es la tarea de la propia administración de desarrollar el trabajo de los administradores.

Asimismo, Mendoza et al. (2018), indica que el control interno es un proceso de gestión que implica un conjunto de actividades destinadas a garantizar la eficacia de los procesos empresariales. Según este concepto, todos los directivos de una empresa deben ejercer el control en sus respectivas áreas de trabajo y el correspondiente sistema de control interno se diseña para proporcionar defensas fiables y adecuadas que permitan a la empresa alcanzar sus objetivos y prevenir futuros errores y pérdidas.

También Contraloría (2019), argumenta que el control interno es el proceso que lleva a cabo una entidad para proteger sus activos, recursos del fraude, la pérdida o la incompetencia, se define como la organización y el conjunto de planes, métodos, normas, políticas, mecanismos y procedimientos de control relacionados con la evaluación que recibe una entidad para garantizar que todas sus funciones, actividades y operaciones avanzan en la dirección correcta. En este contexto, también se denomina control interno al proceso llevado a cabo por los propietarios de una organización para garantizar la eficacia y eficiencia de las actividades realizadas en la empresa y eliminar así los riesgos potenciales.

### **2.2.1.2 El informe COSO**

En el Manual de Organización Empresarial, considera el informe COSO como un elemento prioritario para orientar las actuaciones de la Sociedad y evitar el riesgo de fracaso a quiebres económicos, por lo que, desde 2013, el informe no solo destaca la definición y los componentes del control interno, sino que también adopta mejoras y objetivos que cuentan con el apoyo general de la organización. (Galaz, 2019)

Asimismo, para este tipo de informe existen dos tipos de modelos de COSO, designados con el nombre de COSO I y COSO II. Al primer tipo de modelo se le denomina como un “Marco Integrado de Control Interno” y al segundo modelo es llamado como “Marco integrado de Administración de Riesgo Empresarial”, estos modelos tienen como finalidad que en los negocios se pueda analizar los riesgos del sector o rubro de la empresa, para que se comprometan a mejorar en el desarrollo investigando sobre alternativas de solución para evitar pérdidas económicas y se puedan mantener en competencia en el mercado. (Jimenez, 2021)

De acuerdo con Quina (2019), señala que el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Estados Unidos) se reconoció en 1992, luego de 5 años de debate y análisis, por ende apareció el marco conceptual del control interno que tiene como propósito primordial de integrar diversos conocimientos y definiciones; también, ayudara a la mejora y evaluación del sistema de control interno efectuados por las diferentes empresas; igualmente, el control interno COSO establece 5 componentes que el área de gestión administrativa ejecuta y diseña para proporcionar solidez y estabilidad razonable con el propósito que los fines del control se realicen y dichos elementos son ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control, Información y comunicación y Supervisión; que contribuyen a certificar y promover la seguridad de la operatividad de las entidades.

Asimismo, COSO II, también conocido como COSO ERM, se creó en 2004 para ofrecer una perspectiva moderna de la práctica de los conceptos de control interno y destacar la importancia de que la gestión abarque todas las fases de las operaciones de una empresa; COSO ERM también se ha definido como una herramienta para identificar, medir y gestionar el riesgo, con un fuerte énfasis en los acontecimientos previos a la aparición de imprevistos en la empresa; es importante señalar que COSO ERM no sustituye a los sistemas de control interno, sino que amplía el horizonte del riesgo en relación con posibles acontecimientos negativos y positivos y se convierte en un elemento generalizador en la mejora de los procedimientos de control interno. (Delgado, 2019)

El documento COSO de 2013, también conocido como COSO III, fue elaborado por la Comisión Tradway para ayudar a "todas las empresas, no solo las que desempeñan funciones públicas, sino también las organizaciones con y sin ánimo de lucro dedicadas al servicio público, la fabricación, la distribución, el servicio, la cooperativa u otros fines", adaptarse al crecimiento y la complejidad de la organización, gestionar los riesgos, alcanzar los objetivos, proporcionar informes fiables y respaldar una toma de decisiones oportuna y fundamentada. (Contraloría General de la República, 2017)

### **2.2.1.3 Componentes del control interno**

De acuerdo con Gonzalez (2020), señala que el análisis interno se divide en cinco partes interdependientes relacionadas con los objetivos de la organización; también muestra cómo la dirección gestiona los asuntos de la organización y coordina las actividades dentro del

ciclo de gestión. Para que un sistema de control interno sea eficaz, sus componentes deben planificarse y aplicarse adecuadamente para que funcionen juntos de forma organizada.

#### **2.2.1.3.1 Ambiente de control**

De acuerdo con COFAE (2018), señala que el ambiente de control es llamado también como entorno de control, es la cualidad en la organización que facilita los procedimientos y las actividades de control en el interior de la organización. Del mismo modo, el entorno de control es la creación de un ambiente que fomenta e influye en la responsabilidad de los empleados en las actividades.

Es un componente fundamental de la organización que sirve de apoyo a los demás elementos del control interno. Proporciona disciplina y estructura y refleja la actitud general, la comprensión y la actuación de la dirección y los propietarios de la organización en relación con la importancia del control y el papel que desempeña en la configuración de las políticas, estructuras y procedimientos de la organización. (Romero, 2019)

También, señala que el entorno de control marca la pauta de la organización e influye en la percepción de los controles por parte de los empleados, afectando así a la probabilidad de fraude en los estados financieros y de robo de activos. Este componente representa la disciplina que apoya la consecución de los objetivos de la entidad, la ejecución de las actividades de control, el uso de sistemas de información, comunicación adecuados y la evaluación de los riesgos asociados a la ejecución de las actividades de control. La estructura organizativa, la asignación de funciones y responsabilidades entre el personal, el estilo de gestión y el compromiso con la mejora continua son factores importantes para crear un entorno de control adecuado. (Coso, 2013)

#### **2.2.1.3.2 Evaluación de riesgos**

De acuerdo con Deloitte (2020), señala que toda organización se enfrenta a una serie de riesgos, tanto internos como externos, y debe actuar con cuidado y deliberadamente para mitigar y evaluar los riesgos con el fin de alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, antes de proceder a este paso, es importante reconocer que los niveles normativos y/u otros niveles funcionales de la organización necesitan alcanzar sus objetivos, el riesgo de daño por influencias internas y externas también debe tenerse en cuenta a la hora de evaluar los riesgos que podrían afectar a la consecución de los objetivos generales de la organización, las

evaluaciones de riesgos constituyen la base para la toma de decisiones para gestionar estos riesgos.

Asimismo, Mantilla (2018), indica que los riesgos son acontecimientos que impiden a una organización alcanzar sus objetivos. Las empresas están expuestas a riesgos en todos los niveles de la organización, independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza de sus actividades. El objetivo de esta evaluación es identificar, analizar y gestionar los riesgos que podrían afectar a la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos, es decir, las situaciones que podrían comprometer la hipótesis de empresa en funcionamiento.

También Leon (2019), sostiene que el riesgo está presente siempre y constituye un obstáculo para la consecución de los objetivos de la empresa, ya que todas las organizaciones están expuestas a él en todos los niveles de asociación, ya sea emergencia, asociación o entorno.

#### **2.2.1.3.3 Control de actividades**

De acuerdo con Electroperú (2018), señala que este elemento abarca todas las actividades llevadas a cabo por los empleados de la empresa para garantizar que los controles tengan un impacto positivo y pretende abordar los sucesos identificados en el elemento de evaluación de riesgos con el fin de introducir mejoras y supervisar su rendimiento.

Según Martínez (2018), señala que las actividades de control se definen como aquellas actividades establecidas mediante políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar el cumplimiento de las directrices de la dirección para reducir los riesgos que puedan afectar a los objetivos. Estas actividades se realizan a todos los niveles de la organización (caja, ventas, almacén), en distintas fases del proceso operativo, en distintos entornos tecnológicos, y sirven de mecanismo para garantizar el cumplimiento de los objetivos. La finalidad de estos controles es minimizar los riesgos asociados a la consecución de los objetivos generales de la empresa. Cada control debe ser proporcional al riesgo que lo precede, reconociendo que muchos controles son a la vez arriesgados y excesivos. Estas actividades de control garantizarán:

- Evitar riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias.
- Poner en marcha el sistema lo antes posible.

#### **2.2.1.3.4 Información y comunicación**

Según Gonzalez (2020), señala que la información y comunicación son elementos muy importantes, comprende procesos, métodos, medios, canales y acciones, lo cual permite identificar, reunir, clasificar, registrar e informar, sobre las operaciones en donde se reconozca, agrupe, clasifique, registre e informe sobre las operaciones en la empresa para que se conserve la contabilidad de aquellos activos relacionados. Este componente es necesario en la administración para que dirija las operaciones y garantice un trabajo legal normativo, reglamentario y de información.

Asimismo, Castillo (2018), señala que existen canales adecuados en todos los niveles de la organización para que los empleados puedan responsabilizarse de la gestión de sus propias actividades. También deben existir canales de comunicación externos para recibir información y transmitirla a clientes, proveedores, etc. La información interna y externa es importante para los procesos de toma de decisiones y control, como la planificación y el control de las actividades de la organización.

Asimismo, de acuerdo con Cerca y Diaz (2019), argumenta que este componente se centra en la información que necesita una organización para cumplir sus obligaciones de control interno y contribuir a la consecución de sus objetivos. Se comunica interna y externamente para proporcionar la información necesaria y así la organización realice sus controles cotidianos.

#### **2.2.1.3.5 Supervisión y monitoreo**

El tener una forma o manera de control interno no es garantía de eficiencia en una gestión, aunque tengamos a la mano los informes de contabilidad y los informes de administración, por eso una organización debe seleccionar, diseñar y realizar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los elementos de su sistema de control interno existen y/o funcionan, y comunicar y evaluar las deficiencias de manera oportuna, para realizar el monitoreo constante, la recopilación y verificación de la información los más programada posible, utilizando las normas de la empresa; se busca precisar la información a través de un seguimiento constante, el monitoreo nos da la facilidad de evaluar cada etapa del proceso haciendo que la empresa suba de manera. (UTP, 2020)

#### **2.2.1.4 Etapas del control interno**

Según Congreso de la república (2018), señala que hay 3 etapas del control interno que se debe ejecutar las cuales son:

- **Planificación:** En esta fase, el jefe de la empresa y los empleados se comprometen a implantar el SCI, crear un comité de control interno, sensibilizar y formar sobre los controles internos, identificar y desarrollar un plan de trabajo para eliminar las lagunas que puedan afectar a las operaciones de la empresa.
- **Ejecución:** Se trata de poner en marcha procesos que la empresa debe seguir, es decir, llevar a cabo las acciones definidas en el plan de trabajo para cerrar los riesgos que puedan perjudicar a la organización.
- **Evaluación:** Está relacionado con la formalización de los resultados y la presentación de informes a la unidad responsable o a la dirección, es decir, se elaboran informes para evaluar la implantación del SCI y su mejora continua.

#### **2.2.1.5 Objetivos del control interno**

De acuerdo con Lorenzon (2019), señala que las empresas tienen determinados objetivos que contribuyen a la marcha de su negocio y, para ello, suelen establecer sus propios parámetros para alcanzarlos. Así, objetivos como el comportamiento empresarial, la productividad, la supervivencia de la empresa, el cumplimiento, el rigor en la consecución de los objetivos y la fiabilidad de los datos contables se definen en función de las prioridades que la empresa se fija y de la organización prevista para su aplicación y ejecución.

Asimismo, los objetivos de control interno son fundamentales y debe ser empleado en todo tipo de empresas y lo detalla de la siguiente manera: (COFAE, 2020)

- **Promover;** aumenta la eficiencia, transparencia y rentabilidad de las actividades de la empresa para una mejora y poder optimizar la calidad de los servicios prestados a sus clientes.
- **Salvaguardar y proteger** todos los activos y recursos de la Empresa contra el riesgo de pérdida, actividades ilegales, fraude u otros abusos que puedan perjudicar a la Empresa.

- Garantizar la exactitud y actualidad de la información.
- Promover y reforzar la aplicación de los valores y principios de la empresa en consonancia con las actividades de la misma.
- Alentar a los funcionarios y empleados públicos a que cumplan sus obligaciones, rindan cuentas de los fondos y recursos públicos que se les confían y contribuyan a la creación de valor público mediante la provisión de bienes y servicios a la sociedad.

#### **2.2.1.6 Características del control interno**

De acuerdo a las indagaciones ejecutadas por Serrano y Morales (2018), respecto a las características del Control Interno, se debe considerar lo siguiente:

- Tiene como prioridad los aspectos contables de un negocio.
- Trata de conducir a la empresa a través de los objetivos diseñados.
- Toma en cuenta políticas que previenen y mejoran el equilibrio empresarial.
- Minimiza con su plan de acción los riesgos que se presentan en la economía del negocio.

Según Quinaluisa et al.(2018), argumenta que La función del control interno es brindar refuerzo a la organización y reducir los errores y fraudes para lograr sus objetivos adecuadamente que realizan un plan organizativo, se trata de un plan de control interno sencillo y flexible para alcanzar los objetivos, que debe abarcar todos los niveles de la organización y no basarse únicamente en normas y reglamentos.

- Separación de funciones: las funciones deben ser independientes, es decir, cada área debe moverse con autocontrol, dirección y responsabilidad.
- Control de acceso a los activos: para alcanzar un cierto nivel de seguridad, es necesario controlar los fondos de que dispone la empresa.
- Sistema y procedimientos de autorización: se trata del registro y control de las transacciones que deben estar justificadas por objetivos.
- Métodos de tratamiento de datos: la información y la comunicación deben ser recíprocas entre el responsable de cada área y el director general para tomar decisiones conforme a los acuerdos alcanzados y garantizar el cumplimiento de las normas por parte de todos los interesados.

### **2.2.1.7 Importancia del control interno**

El control interno es importante porque proporciona información contable precisa, dando garantías reales a la empresa, qué medidas tomar antes de que se detecten deficiencias. Esto significa que corresponde a la organización que quiere implantar un sistema de control, ofrecer opciones para corregir cualquier debilidad identificada, de modo que las PYME puedan utilizar un sistema adecuado a su negocio en crecimiento. (Martinez, 2021)

El número de empleados y los comportamientos que realizan en el ejercicio de sus funciones son relevantes para los controles internos destinados a aplicar estrategias de protección de los activos fijos frente al fraude recurrente en una empresa. De este modo, el sistema de control garantiza que empleados y empresarios estén satisfechos y comprometidos con su trabajo. (Magaña, 2021)

- **Interna**

Todos estos son componentes del control interno, presentes en un plan de organización que incluye la creación de normas correspondientes a la situación concreta y real de la empresa, y por lo tanto, la razón para lograr las prioridades de la empresa, aumentar el rendimiento y generar ingresos, tampoco podemos ignorar que la estructura interna es importante para consolidar los servicios que presta la empresa, siguiendo el mismo rumbo o logrando un crecimiento reflejado en cantidad y calidad dependerá de la actividad económica. (Magaña, 2021)

- **Externa**

El control interno consiste en satisfacer las necesidades de la empresa reflejadas en los resultados y objetivos alcanzados. Sin embargo, sin un plan estratégico de control interno, las deficiencias en este ámbito son evidentes. (Magaña, 2021)

Según la Contraloría (2021), señala que el control interno puede aplicarse a todas las unidades de negocio sin excepción, ya que las medidas correctoras pueden adoptarse en un plazo razonable. Proporciona una base para reiniciar el proceso de planificación mediante la identificación de los activos, el personal y las tareas administrativas de la empresa que pueden identificarse mediante el análisis, la identificación de las causas de posibles desviaciones futuras para que no vuelvan a producirse, la identificación de los responsables de la actuación en caso de fallos y la información sobre la aplicación del plan, que se traduce

en la asignación y gestión de los recursos individuales y está directamente vinculada a la consecución de los resultados previstos.

## **2.2.2 Teoría de la empresa**

### **2.2.2.1 Teorías de la empresa**

Es una organización constituida por recursos humanos, materiales y financieros, organizada en un marco de gestión para alcanzar objetivos económicos, sociales, culturales o utilitarios y dotada de una personalidad jurídica específica. En economía, es un agente económico o una unidad autónoma de control y decisión que utiliza insumos o factores de producción para transformarlos en bienes y servicios u otros insumos. No es una persona jurídica, sino una organización con objetivos definidos, como el lucro y los bienes públicos o la beneficencia, para los que utiliza factores de producción para obtener y producir bienes y servicios. (Brito, 2019)

El propósito fundamental de las empresas es proporcionar bienes y servicios que la gente necesita. Sin embargo, como parte del sistema capitalista, el objetivo principal de las empresas es el beneficio o la ganancia, y cada vez buscan más maximizarlo. Todas las empresas se esfuerzan siempre por obtener mayores beneficios, buscando la mayor satisfacción económica y social que el mercado puede ofrecer. (Krause, 2020)

### **2.2.2.2 Clasificación de las empresas**

De acuerdo con Bustamante (2020), señala que las empresas se clasifican según el sector y el tipo de actividad económica, la forma de propiedad, la naturaleza jurídica de la propiedad, el factor de producción dominante, la propiedad y el control del capital, la forma organizativa y jurídica y el tipo de producto.

- Por tipo y naturaleza de actividad, Las empresas se distinguen entre sí por pertenecer a una u otra rama de la economía nacional: industria, construcción, agricultura, transporte, comercio, abastecimiento y ventas, finanzas, ciencia y educación, sanidad, cultura, etc.
- Se clasifican por forma de propiedad: mixta, privada, estatal y municipal.
- Por la naturaleza del régimen jurídico de la propiedad se clasifican en: propiedad individual, colectiva, conjunta, por acciones, copropiedad.

### **2.2.2.3 Funciones de la empresa**

Para Torres et al (2020), las funciones de la empresa son ineludibles y son las siguientes:

1. La función de la empresa es crear, valor, es decir, tiene que transformar las materias primas y otros insumos para producir bienes y servicios.
2. También tiene una función de asunción de riesgos, ya que paga por los factores de producción.
3. Su función también es contribuir a la sociedad, siendo una fuente de empleo para muchas personas.
4. Función de producción; puesto que la producción consiste en dividir las tareas, garantizando que la productividad aumente a medida que haya que realizar distintas operaciones para alcanzar el objetivo.

### **2.2.2.4 Tipos de empresa**

De acuerdo con Mheducation (2021), las empresas se clasifican de la siguiente manera:

Según su procedencia (capital):

1. Empresa pública: Este tipo de empresa es una empresa pública, es decir, forma parte de la administración local, regional o central. En este tipo de empresa, las acciones pueden venderse, pero pueden seguir siendo propiedad del Estado si el 51% de las acciones pertenecen al sector público. Hay que señalar que el Estado participa en el proceso de toma de decisiones, como la fijación de objetivos y la planificación, para controlar las operaciones.
2. Empresa privada: Este tipo de empresa tiene como objetivo maximizar sus ventas y beneficios, y sus acciones pueden estar a la venta y se caracteriza por tener accionistas que son personas físicas.
3. Empresa mixta: Su principal característica es la combinación de empresas públicas y privadas. Porque en este tipo de empresas las decisiones las toman conjuntamente miembros de los sectores público y privado.

Según el tamaño de la empresa:

Manny (2020), señala que las empresas se clasifican según el tamaño y son las siguientes:

1. Empresas grandes: Este tipo de empresas son las que gestionan un gran volumen de capital, además, al ser una gran empresa, las necesidades y obligaciones organizativas son mayores. Se caracterizan por tener más de 250 empleados,

también, tienen un sistema administrativo tecnológicamente avanzado y un endeudamiento importante con instituciones financieras internacionales o nacionales.

2. Medianas empresas: Estas empresas representan una gran parte de la economía y hay que tener en cuenta que necesitan una gran cantidad de capital, potencial laboral y capacidad tecnológica para iniciar su actividad económica. Además, el número de trabajadores oscila entre 50 y 250 trabajadores. o Pequeñas empresas: Este tipo de empresa es mayoritariamente familiar y cuenta con una organización estructural que se reparte el trabajo. Este tipo de empresa también tiene entre 10 y 50 trabajadores.
3. Microempresa: Este tipo de empresa tiene un máximo de 10 empleados; sus ventas anuales no deben superar los 2.000.000 de euros y se caracteriza por un único propietario que también trabaja para la microempresa.

Según sector económico productivo:

De acuerdo a Cairin (2020), explica que existen 3 sectores económicos productivos y lo mencionamos a continuación:

1. Sector económico primario: Este tipo de sector está formado por empresas dedicadas a la extracción, explotación de recursos naturales o materias primas. Por ejemplo: ganadería, pesca, agricultura y minería.
2. Sector económico secundario: Este tipo de sector económico está formado por empresas que transforman materias primas en productos acabados mediante un proceso de fabricación o producción, por ejemplo, una empresa de carpintería o una empresa industrial.
3. Sector económico terciario: Este sector también se conoce como sector servicios, básicamente este sector económico proporciona o comercializa un producto o tipo de servicio, como una empresa financiera, una empresa de transportes, una empresa turística o comercial, etc.
4. Sector económico cuaternario: Se trata de un nuevo sector productivo, caracterizado por la prestación de servicios creativos y de información, como empresas de investigación, innovación y desarrollo o de asesoramiento y/o consultoría.

### **2.2.3 Teoría de las Mype**

Las empresas peruanas de Mype se constituyen para desarrollar actividades relacionadas con la extracción, procesamiento, producción, venta y prestación de servicios de materias primas y son creadas por personas naturales o jurídicas. La dirección de la empresa está a cargo de los propietarios, quienes son expertos en gestión empresarial. En 2005, el 98,35% del total de empresas de Perú, es decir, 2,5 millones de pequeñas y medianas empresas, 648.147 eran empresas formales y el 1,65% eran grandes y medianas empresas. (Mares, 2022)

OIT (2019), afirma que, las micro y pequeñas empresas en la actualidad, están en un nivel alto en la informalidad, a pesar que se hace un gran esfuerzo por tratar de formalizar, muchos empresarios siempre encuentran algún tipo de excusa para no formalizar. Por tal motivo el Gobierno viene incentivando a las Mypes para que se constituyan a la parte formal y de esta manera puedan tener muchos beneficios, por lo que al pertenecer a la formalidad las empresas tendrán la obligación de contribuir con los pagos tributarios, el cual por supuesto ayuda al crecimiento del país, retribuyendo el pago de los tributos a través de construcciones de obras públicas, tales como hospitales, postas, carreteras, entre otros, con la finalidad que los ciudadanos puedan tener un mejor estilo de vida.

Una Mype es aquella unidad económica conformada por una persona jurídica o natural, por debajo de cualquier representación organizativa, con el principal fin de desarrollar operaciones de transformación, extracción, comercialización o producción de un bien o prestar algún tipo de servicio; asimismo, las Mype se determina por categorías empresariales, establecidas en función a sus ventas de cada año. (Barraza, 2019)

#### **2.2.3.1 Características de las Mype**

Las Mype desempeñan un papel dinámico en los negocios, lo que contribuye a una mayor solidez de su pasivo, además es capaz de generar flujos de caja diarios en todo momento, independientemente del sector de producción en el que opere, que consiste en 150UIT en forma micro y 1700UIT en forma pequeña. (ComexPerú, 2020)

Según SUNAT (2022), señala que las MYPE se caracterizan en contar con un número de trabajadores de uno hasta diez y tener como ventas anuales un monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

### **2.2.3.2 Importancia de las Mype**

Las Mype han sido consideradas importantes en los países sudamericanos porque permiten de por sí generar un propio empleo, que en varias situaciones suelen ser precarias e informales. Sin embargo, muestra un activo desempeño de superación dentro del mercado competitivo. (Euromype, 2019). Con esto es que se demuestra que las Mype son de crucial importancia en relación a la creación y originalidad de los servicios, generando ingresos económicos que ayudan a los países en vías de desarrollo a mejorarlas creando empleabilidad. Canepa (2022)

Las Naciones Unidas, ha considerado que las Micro y pequeñas empresas son el eje central de los servicios locales y nacionales; pese a los difíciles problemas que se encuentran en las comunidades, éstas suelen ser una fuente que ayuda a los sectores menos favorecidos al incremento de sus ingresos (Euromype, 2019).

Además, el rol importante de una Mype en el Perú que es un país de emprendedores, aporta al PBI con un aproximado de 40% al producto bruto interno; mencionar también que genera empleo con un total de 47% con su invención, competencia y lucha diaria con la pobreza; es también, motor de crecimiento brindado puesto de trabajo a miles de peruanos; por lo tanto, a medida que las micro y pequeñas empresas van creciendo estas desarrollan mayor fuente de empleo, así contribuye al país dinamizando el sector económico. (ComexPerú, 2020)

#### **2.2.3.2.1 Ley Mype: 30056**

De acuerdo a la LEY N° 30056 - Norma Legal Diario Oficial El Peruano la cual fue conocida el 02 de julio del 2013, oficialmente publicada en el diario oficial El Peruano, esta ley contiene un grupo de modificaciones a varias leyes con el objetivo de impulsar la inversión privada en diferentes ámbitos del sector económico del país; además, esta ley establece el marco legal para promoción formalización, competitividad y el crecimiento, generando inclusión de una nueva categoría empresarial que es la mediana empresa, que si bien no goza de beneficios laboral puesto que con su integración se busca impulsar la reorganización. En tal sentido todas las micro, pequeñas y medianas empresas, deben establecer la categoría que

le corresponde en función de sus ventas al año y lo vemos a continuación: - Para la Microempresa: Sus ventas al año no deben superar de 150 UIT. - En el lado de Pequeña empresa: Su venta anual no debe ser mayor a 150 UIT y no ser superior de 1700 UIT. - En cuanto a la Mediana empresa: Las ventas al año no deben sobrepasar a 1700 UIT como máximo hasta 2300 UIT. Finalmente, esta Ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para estimar, como Mype ya que al incluir esta variable cometía negativamente en el comercio laboral, es por ello que su eliminación resulta atinada, ya que impulsará la utilización del elemento trabajo frente al FC; asimismo, la ley N° 30056 establece que las ventas anuales es el único elemento categorizador empresarial; además, la ley estableció una nueva categoría empresarial, la mediana empresa, sin embargo, se debe acotar que el Régimen Laboral Especial es ajustable a las Mype, pero no a la mediana empresa.

### **2.2.3.3 Formalidad de las Mype**

De acuerdo al Decreto Supremo N° 007-2019-TR 2019, se descaco las medidas que promovieran y mantuviesen la economía, con la finalidad de que aumenten las MYPE y formalizar el aspecto laboral. Así se estableció en el Decreto Supremo N°007-2019-TR, condicionó para la formalización laboral de las MYPES, contando con dos trabajadores en planilla, que tuvieran un RUC y la contratación de proveedores. La formalidad de la MYPE, viene como un tema de reducir las tasas de informalidad en este tipo de empresas.

Como se aprecia en líneas anteriores, la informalidad en el Perú es muy perenne porque muchas de las medianas y pequeñas empresas no quieren asumir responsabilidades que le sobrevienen de su actividad económica, sin embargo, este dinamismo no puede ser ajeno a los grandes avances que tendría el país en su formalidad. Son muchas las MYPE que han surgido en el país, pero tampoco se debe hacer ajeno que a la gran mayoría le falta organización y planificación para mantenerse en un mercado competitivo. (Loayza, 2018)

### **2.2.3.4 Objetivos de las Mype**

Los objetivos que se ha planteado a la Mype, en relación al desempeño en los mercados, ha sido considerado las necesidades que frecuentemente atienden, es así que se ha creado como (Barraza, 2019):

**Objetivo general:** Tratar de desarrollar los aspectos competitivos del mercado para que exista un crecimiento en la economía nacional.

**Objetivos específicos:**

- Desarrollar el financiamiento de las Mype.
- Tratar de encaminar las Mype a través de la formalidad y la responsabilidad en la tributación.
- Los mercados deben atender la extensión de las Mype mediante la cooperación y respeto empresarial.
- Los estudios y la originalidad de las nuevas tecnologías permitirán que las Mype puedan crear competencias colectivas que les facilitará desarrollar a la empresa.

**2.2.3.5 Gestión operativa**

La gestión operativa es un proceso por el cual se orienta, se previene, se emplean los recursos y esfuerzos para llegar a una meta, un fin, un objetivo o a resultados de una organización todas estas obtenidas por la secuencia de actividades además de un tiempo requerido. (Coello, 2018)

**2.2.3.5.1 Dimensiones de la gestión operativa**

1. Eficiencia

Según Rojas (2018), indica que “la eficiencia es hacer algo óptimo empleando los menos recursos posibles”. Es decir, utilizar de la mejor manera los recursos disponibles en la empresa para producir bienes y servicios según el rubro y objetivos de la empresa.

Obtener el mayor rendimiento del personal supone uno de los retos más importantes para la empresa, ya que implica cumplir con el cliente en calidad y servicios prestados. La eficiencia del factor humano es vital para el éxito de cualquier empresa. Al tratarse de organizaciones de menor tamaño, trabajar conjuntamente es vital. Un equipo que trabaja bien en grupo entiende las fortalezas y debilidades de cada miembro del mismo, intercambia ideas y se apoya mutuamente.

Según Rivas (2019), señala que “la eficacia es llevar a cabo tareas de la mejor manera, que conduzcan a la consecución de los resultados u objetivos planteados”. Es decir, el cumplimiento de objetivos o metas planteadas por la empresa u organización en el tiempo establecido, se fomenta la innovación, ya que se exige que la persona sea crítica y piense por sí misma; para de este modo poder lograr su mayor objetivo.

#### **2.2.3.5.2 Importancia de la gestión en la microempresa**

De acuerdo a Alzueta (2018), la gestión de la empresa en términos de calidad es un factor esencial en el éxito de un negocio. No se trata de mera burocracia, sino que tiene importancia en lo estratégico para conseguir que la empresa llegue al futuro con la salud deseada. En ese sentido, es muy importante que se analice la calidad de los procesos de gestión de la empresa y se evalúe en qué medida se pueden mejorar para ganar en productividad. Una empresa que crece es cada día más compleja, y en esa complejidad van incluidos los procesos de gestión de la empresa. De esa complejidad tienen constancia los autónomos y las pequeñas empresas también, pues, aunque todos los negocios tienen funciones a gestionar, es evidente que el crecimiento de una compañía aumenta su exigencia. Cuando la empresa aumenta la facturación y, con ella, el número de recursos humanos y materiales, a exposición al error es mucho más amplia. En este escenario aumentan las rutinas diarias y por tanto las posibilidades de incurrir en errores no previstos. Para evitar eso, hay que equipar al equipo con herramientas suficientes, automatizar todos los procesos posibles y ordenar de manera adecuada el desempeño de cada trabajador.

Un error pequeño puede desencadenar un problema grande, Antes de operar, diseñar salidas de seguridad. Así se considera que la gestión empresarial es algo que todo tipo de organizaciones lleva a cabo, de mejor o peor manera y cuando es llevada adecuadamente ayuda alcanzar objetivos comunes, contribuye a una utilización óptima de los recursos, reduce costos, establece una organización adecuada y establece un equilibrio adecuado en un escenario cambiante esencial para la supervivencia y éxito de una empresa. (Mares, 2022).

La gestión empresarial busca crear estrategias que permitan el correcto desarrollo, crecimiento y posicionamiento de la empresa. Para ello el encargado a realizarlo tiene que hacer un seguimiento, personalmente, a cada función que se realice. Desde el primer paso de la estrategia que se haya decidido ejecutar hasta el último. Todo ello para poder garantizar

la efectividad de las acciones y obtención de los resultados esperados. Igualmente, no debemos dejar de lado a la competencia porque ellos son los que obligan a optimizar los procesos. Esto se debe a que si la organización no es creativa ni eficiente los clientes se irán con otras marcas. Lo que también es de vital importancia es la comodidad de los clientes al brindarle determinada producto o servicio. (Condori, 2018)

#### **2.2.4 Teoría del sector servicios**

En la actualidad, las organizaciones que prestan servicios se enfrentan al dilema de esforzarse por prestar servicios de calidad al tiempo que afrontan importantes retos financieros, por ello las organizaciones que prestan servicios deben tomar medidas para adaptarse a los cambios y mejoras que traen consigo el crecimiento y la actividad explosiva. (Condori, 2018)

El sector servicios, pertenece al sector terciario que incluye la prestación de servicios a la sociedad y a las empresas. Estos sectores constituyen una subdivisión de la actividad económica de un país o región e incluyen procesos o etapas que van desde la investigación hasta la comercialización de bienes y servicios. (Mora, 2021)

#### **2.2.5 Teoría de los sectores económico-productivos**

Los sectores económicos o sectores laborales, son el conjunto de actividades económicas desarrolladas en un país o región. Son segmentos o elementos de la renta económica según su movimiento, como sector primario, sector secundario y sector terciario, vinculados por una misma causa de producción o rendimiento según sus sectores. (Reto, 2020)

##### **2.2.5.1 Clasificación de los sectores económico-productivos**

- a) Sector primario. Acceden las acciones convenientes con el factor tierra (recursos naturales). Implica extracción y obtención de materias primas, tales como la agricultura, ganadería, la pesca, minería, actividad forestal, acuicultura, apicultura, etc. En su mayor parte, estas actividades no implican ningún proceso de transformación o manipulación, sino que se comunican al cliente o al mercado del mismo modo que se obtienen de la naturaleza. (Reto, 2020)
- b) Sector secundario. Este sector incluye las actividades manufactureras que transforman las materias primas en productos intermedios y finales, bienes de consumo y bienes de

equipo (por ejemplo, curtido de pieles de vacuno para zapatos o abrigos). (Reto, 2020)  
Sector terciario. Este sector incluye actividades que no producen bienes materiales, sino que están orientadas a los servicios. (Reto, 2020)

### **2.2.6 Breve descripción de la empresa del caso de estudio**

La microempresa Hotelera Palmera Beach, pertenece al tipo de contribuyente de persona natural con negocio, esta identificada con RUC: 10766255227, tiene su estado del contribuyente: Activo, condición del Contribuyente: Habido, con su domicilio fiscal en Calle Santa Úrsula cuadra 7 Nro. S/n lote. 02, tiene como referencia la esquina con transversal San Miguel. El gerente general encargado es la señora Brenda Alessandra Lira Quezada, con documento de identidad Nro. 76625522, dicha empresa inició sus actividades el 6 de agosto del 2009 y actualmente se encuentra vigente, se encuentra clasificada en el sector servicio porque tiene actividades de alojamiento para estancias cortas.

## **2.3 Marco conceptual:**

### **2.3.1 Definiciones de control interno**

El control interno es el área de trabajo dirigida o realizada por la dirección de la empresa, que hace hincapié en el objetivo de eficiencia y economía en el uso de los recursos, es decir, transparencia y honestidad en la utilización de los recursos de la empresa, debe demostrarse a través de patentes, inspecciones, pruebas y, en consecuencia, auditorías. Asimismo, la implantación y el diseño del sistema de control interno deben basarse en una evaluación precisa y absoluta de todos los posibles riesgos que puedan afectar o entrar en conflicto con los objetivos de la empresa, ya que la eficiencia de la organización y la economía se basan en la correcta gestión de los riesgos. En definitiva, el factor riesgo debe estar presente en todas las actuaciones de la empresa y, por tanto, no puede ser eliminado por completo, de ahí la importancia de una gestión eficaz y la necesidad de utilizar distintos tipos de indicadores que muestren la evolución de los resultados obtenidos y ayuden a identificar desviaciones de la trayectoria correcta de la empresa. (Sandoval, 2020). Asimismo, Coopers (2019), argumenta que el control interno puede ayudar a las empresas a lograr rentabilidad, eficacia y evitar la pérdida de activos. El control interno es un plan para organizar todas las prácticas acordadas y coordinar las actividades dentro de una entidad para salvaguardar sus

activos, verificar la exactitud y fiabilidad de los registros contables, mejorar la eficiencia operativa y cumplir las políticas de gestión establecidas fuera de los asuntos directamente relacionados con la contabilidad y la información financiera. (Coso, 2013)

### **2.3.2 Definiciones de empresa**

Una empresa es un conjunto de diferentes elementos y factores como recursos financieros, humanos y materiales que trabajan en un sistema integrado para producir un producto o servicio, y está formada por una serie de individuos y/o accionistas que se benefician económicamente de esta dinámica, con el único fin de obtener beneficios de las actividades que generan crecimientos económicos o, en algunos casos, prestar servicios al público. (Untitled, 2020). Una organización, es una entidad con personalidad jurídica independiente que reúne recursos humanos, materiales y financieros bajo una gestión común para alcanzar un fin económico, social, cultural o benéfico. En economía, una organización es una entidad económica o unidad administrativa autónoma de decisión que utiliza recursos o factores de producción para transformarlos en bienes y servicios u otros medios de producción. Una organización que no es una entidad jurídica pero que tiene un propósito específico (por ejemplo, el lucro, el interés público o la beneficencia), utiliza factores de producción y genera bienes y servicios. (Odrizola, 2020)

### **2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa**

Una micro y pequeña empresa se define como un grupo económico formado por personas físicas o jurídicas sin personalidad jurídica, cuyo objeto principal es el desarrollo de actividades relacionadas con la transformación, extracción, comercialización, producción de bienes o prestación de servicios, además, se indica que es una unidad económica que tiene un rol fundamental en la economía nacional, formando con mayor frecuencia el producto bruto interno. Es importante saber, que una empresa se considera microempresa si su volumen de negocios anual no supera las 150 UIT, es decir su volumen de negocios anual se sitúa entre 150 y 1.700 unidades contables. (Canepa, 2020). Asimismo según (Mares, 2022). menciona que la micro y pequeña empresa son empresas que juegan un rol muy importante y se caracterizan por su heterogeneidad ya que se desarrollan como organizativos y así controlan una parte del mercado generando un gran porcentaje en el PBI.

### **2.3.4 Definiciones de sectores productivos**

Según el Instituto nacional de Economía en el año 2020, señala que los sectores productivos de la economía están relacionados con el tipo de proceso productivo que desarrollan las empresas y se dividen en tres tipos: sector primario, sector secundario y sector terciario. El sector primario comprende las actividades económicas relacionadas con la extracción y procesamiento de recursos naturales, que son utilizados como materia prima para la elaboración de otros productos. El sector secundario está relacionado con las actividades artesanales y manufactureras y, por último, el sector terciario está destinado a prestar servicios a la sociedad y a las empresas. Los sectores económicos o sectores laborales son el conjunto de actividades económicas desarrolladas en un país o región. Son segmentos o elementos de la renta económica según su movimiento, como sector primario, sector secundario y sector terciario, vinculados por una misma causa de producción o rendimiento según sus sectores. (INE, 2019)

### **2.3.5 Definición del sector servicios**

Los sectores económicos se refieren a los tipos de procesos de producción que desarrollan las empresas y se dividen en tres tipos: sectores primario, secundario y terciario. El sector primario incluye los siguientes tipos de actividad económica relacionadas con la extracción y transformación de recursos naturales que se utilizan como materia prima para la producción de otros productos. El sector secundario incluye las actividades artesanales y manufactureras y, por último, el sector terciario incluye la prestación de servicios a la sociedad y a las empresas. Estos sectores constituyen una subdivisión de la actividad económica de un país o región e incluyen procesos o etapas que van desde la investigación hasta la comercialización de bienes y servicios. (Mora, 2021). Asimismo según Economedia (2021), menciona que los servicios son el centro del ámbito económico, la cual emplea un conjunto de actividades cuya función es satisfacer la necesidad de una determinada población.

## **2.4 Hipótesis**

En la investigación no se planteó hipótesis debido a que dicha investigación fue de nivel descriptivo y de caso.

De acuerdo con Báez (2016), indica que una hipótesis es ciertos supuestos, que se trata de una explicación preliminar del fenómeno investigado y se enuncia como una tesis, se debe elaborar con la mente abierta y la voluntad de aprender; de lo contrario, acabaremos con una idea completamente equivocada. Una hipótesis no es necesariamente que sea cierta, por ello se estudia y al final de la investigación se deduce. En conclusión, la presente investigación carece de hipótesis ya que su representación no es necesaria debida al formato de la misma

### **III.METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

El tipo de la investigación es descriptivo

##### **3.1.3 Diseño de investigación**

Fue no experimental porque no se manipuló ninguno de los aspectos de la variable en estudio y las unidades de análisis donde la información se obtuvo tal y como existe en la realidad; por lo tanto, no se realizó manipulación de la información, lo que indica que el estudio se limitó a describir únicamente las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios HOSPEDAJE PALMERAS BEACH; es decir, la información se obtuvo tal y como existe en la realidad de la microempresa.

Fue descriptivo porque se limita a caracterizar las variables de la unidad de análisis, es decir, el estudio se limita a identificar los aspectos más importantes de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas, del sector servicios del Perú y la empresa en estudio.

Fue bibliográfico porque para alcanzar los resultados del Objetivo Específico 1, se llevó a cabo una revisión bibliográfica referente a artículos o tesis de información básica pertinente de ámbito nacional, regional y local (si estaba disponible),

Fue documental debido a que se han indagado sobre algunos documentos relacionados con nuestra investigación.

Fue de caso porque la indagación sobre el proyecto se limitó a investigar una sola empresa que fue de interés de estudio.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población estuvo compuesta por toda las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

#### **3.2.2 Muestra**

la muestra fue la microempresa Hotelera Palmera Beach de Sullana, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada

### **3.3 Definición conceptual y operacionalización de variable(s).**

#### **Matriz 01: De pertinencia de los antecedentes nacionales, regionales y locales del objetivo específico 1**

<b>Variable</b>	<b>Antecedentes</b>	<b>Definición y operacional de los antecedentes</b>
-----------------	---------------------	---

		<b>Antecedentes pertinentes</b>		<b>C1</b>	<b>C2</b>	<b>C3</b>	<b>C4</b>	<b>C5</b>	<b>C6</b>
Antecedentes pertinentes	Un antecedente es pertinente, si tiene la misma variable y/o variables, unidades de análisis y sector económico – productivo de la investigación que se está realizando. Además, el antecedente de acuerdo a su título, debe pertenecer al modelo bibliográfico de caso, tiene que tener objetivo específico 2 parecido al objetivo específico 2 del trabajo que está desarrollando; por eso, en la redacción del antecedente se debe considerar el objetivo específico 2; por lo tanto; los resultados y/o conclusiones que se redacten en el antecedente tienen que ser del objetivo específico 2 del antecedente. Finalmente, para el recojo de información del objetivo específico 2, se haya utilizado la misma técnica y el mismo instrumento que se está utilizando en el trabajo que está elaborando <b>(Vásquez Pacheco,2023)</b> .	Nacionales	Rodríguez (2020)	1	1	1	1	1	1
			Delgado (2021)	1	1	1	1	1	1
			Quispe (2020)	1	1	1	1	1	1
			Gallardo (2019)	1	1	1	1	1	1
			Pincay (2020)	1	1	1	1	1	1
		Regionales	Acuña (2020)	1	1	1	1	1	1
			Yenque (2019)	1	1	1	1	1	1
			Barrios (2021)	1	1	1	1	1	1
		Locales	Cordova (2021)	1	1	1	1	1	1
			Caffo et al.(2018)	1	1	1	1	1	1

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del **DTI Vásquez Pacheco (2023)**.

**LEYENDA:**

**C=** Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

**C1:** Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo de la investigación que estamos llevando a cabo.

**C2:** Tiene que ver con el objetivo del antecedente. El antecedente debe tener como mínimo un objetivo parecido a los objetivos de la investigación que estamos llevando a cabo (debe ser el objetivo específico referido a la empresa del caso de estudio)

**C3:** Tiene que ver con la metodología del antecedente: El antecedente debe tener como mínimo las técnicas e instrumentos de recojo de información, que deben ser los mismos o parecidos a los que tiene nuestra investigación.

**C4:** Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C5.

**C5:** Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados o conclusiones pertinentes (C4).

**C6:** Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Para calificar si los antecedentes son pertinentes, se pone 1 si coincide y se usa 0 si no coincide, en cada uno de los casilleros de: C1, C2, C3, C4, C5 y C6.

**Matriz 2: Operacionalización de la variable del objetivo específico 2: Variable control interno**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE			SI	NO
		DIMENSIONES	SUB DIMENCIONES	INTRUMENTO (INDICADORES)		
C O N T R O L	El control interno es un proceso global y dinámico aplicado por el ejecutivo, la dirección y otros funcionarios de una organización para proporcionar un nivel de garantía de que la organización puede alcanzar sus objetivos, obtener información y cumplir sus obligaciones. (Sandoval F. , 2020)	Ambiente del control	Filosofía de la dirección.	1.1¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema del control interno?		
			Integridad y Valores éticos	1.2¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?		
			Administración	1.3¿La empresa comunica las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente?		
			Estrategia	1.4¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?		
			Estructura	1.5¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?		
			Organizativa	1.6¿La empresa cuenta con un organigrama?		
			Administración de los recursos humanos			
			Competencia profesional.			
			Asignación de autoridad y			

			responsabilidad Órgano de control institucional. Misión y visión	1.7¿La microempresa tiene una cultura de responsabilidad caracterizada por la integridad, la fiabilidad y el cumplimiento de los plazos? 1.8¿La microempresa tiene definida su misión y visión? 1.9¿La microempresa comunica su visión y misión a sus empleados? 1.10¿Las microempresas disponen de un manual de organización y funcionamiento (MOF)? 1.11¿La microempresa comunica a sus empleados el grado de consecución de sus objetivos corporativos? 1.12¿La microempresa tiene un Reglamento Interno de trabajo? 1.13¿La microempresa tiene requisitos para la selección y contratación de empleados? 1.14¿La microempresa ha actualizado los requisitos y las descripciones de los puestos de trabajo? 1.15¿Existen procedimientos de selección, iniciación y formación del personal? 1.16¿Se realizan actividades de integración de los empleados en la microempresa?		
--	--	--	--	---	--	--

				<p>1.17¿Dispone la microempresa de un sistema de compensación y recompensa basándose en el mérito de sus empleados y trabajadores?</p> <p>1.18¿La microempresa tiene una adecuada rotación de empleados?</p> <p>1.19¿Proporcionan al personal de la empresa la información que necesita para llevar a cabo sus actividades?</p> <p>1.20¿En la microempresa hay una persona especializada en gestión de personal?</p> <p>1.21¿Se realiza evaluación del rendimiento del personal?</p> <p>1.22¿Los empleados de la empresa tienen contratos laborales?</p> <p>1.23¿La microempresa vela por que los empleados se familiaricen con los documentos normativos (MOF, ROF)?</p> <p>1.24¿La microempresa cuenta con un plan estratégico?</p> <p>1.25¿La microempresa elabora sus planes operativos de manera anuales?</p> <p>1.26¿La microempresa tiene un comité del control?</p>		
--	--	--	--	---	--	--

<b>I N T E R N O</b>		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la administración de riesgos. Identificación de riesgos. Valoración de riesgos. Respuesta de riesgo.	2.1¿La microempresa cuenta y ha puesto en práctica de administración de Riesgos? 2.2¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores? 2.3¿En la microempresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueda afectar el desarrollo de las actividades? 2.4¿En la microempresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos? 2.5¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla? 2.6¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos interno y externos que amenazan a la empresa? 2.7¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados? 2.8¿Se determina y cuantifica la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el transcurso de la actividad?		
--	--	--------------------------	---	--	--	--

				<p>2.9¿La microempresa ha determinado el impacto potencial de los riesgos identificados en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>2.10¿La microempresa proporciona informes puntuales a la dirección para su revisión y escrutinio?</p>		
		Actividades del control	<p>Procedimientos de autorización y aprobación.</p> <p>Segregación de funciones</p> <p>Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.</p> <p>Verificación y conciliaciones.</p> <p>Documentación de procesos, actividades y tareas. Revisión de procesos</p>	<p>3.1¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>3.2¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalué la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?</p> <p>3.3¿En la microempresa se hallan separadas las responsabilidades del personal?</p> <p>3.4¿En la microempresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales de su desempeño?</p> <p>3.5¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?</p> <p>3.6¿La microempresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere beneficio que se puede obtener?</p>		

				<p>3.7.¿Tiene la microempresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida y otros?</p> <p>3.8.¿Se aplican actividades del control periódicamente en todo el proceso administrativo operacional y financiero de la empresa?</p> <p>3.9.¿La microempresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?</p> <p>3.10.¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?</p> <p>3.11.¿En la microempresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?</p> <p>3.12.¿El acceso a los recursos o archivos se acredita mediante documentos como recibos, actas, entre otros?</p> <p>3.13.¿Los informes se generan para el inventario y las anomalías en el área de Inventario pueden ser temporales o limitados en el tiempo?</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				3.14¿Se elaboran y aplican políticas y procedimientos documentados para el uso y la protección de los recursos?		
		Información y comunicación	<p>Calidad y suficiencia de información</p> <p>Comunicación interna</p> <p>Comunicación externa</p>	<p>4.1¿En la microempresa existe una comunicación libre entre el empresario y el trabajador?</p> <p>4.2¿La microempresa proporciona al personal información correcta sobre las actividades que se realizan en sus instalaciones?</p> <p>4.3¿La empresa ha establecido un flujo de información oportuno a la hora de seleccionar proveedores?</p> <p>4.4¿La empresa dispone de canales de comunicación para que los empleados informen de posibles irregularidades?</p> <p>4.5¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de clientes y proveedores?</p> <p>4.6¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre los riesgos de mercado?</p> <p>4.7¿Se les informa a los empleados sobre sus actividades en la microempresa?</p>		

		Supervisión y monitoreo	<p>Actividades de prevención y monitoreo.</p> <p>Seguimiento de resultados</p> <p>Compromiso de mejoramiento</p>	<p>5.1¿En la empresa se lleva a cabo un seguimiento periódico para detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda surgir en ella?</p> <p>5.2¿Existe un seguimiento continuo por parte de la dirección de las actividades realizadas en la empresa?</p> <p>5.3¿En la microempresa, las deficiencias detectadas durante la supervisión se registran y se ponen rápidamente en conocimiento de los responsables de su eliminación y ejecución?</p> <p>5.4¿La microempresa revisa periódicamente la comprensión y el cumplimiento del código de conducta por parte de los empleados?</p> <p>5.5¿La microempresa comunica oportunamente las deficiencias de control interno al director general o al propietario, con el fin de aplicar las medidas correctoras necesarias?</p> <p>5.6¿La microempresa se autoevalúa constantemente, proponiendo planes de mejora que posteriormente se ponen en práctica?</p>		
--	--	-------------------------	--	--	--	--

*Nota:* Elaboración propia, tomando como base el cuestionario de la Contraloría General de la República (2023).

**Matriz 03: Matriz de operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 3.**

<b>Elementos de comparación</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
Ambiente del control	Se presentan los hallazgos más significativos del estudio sobre las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el Perú, estudiadas mediante antecedentes a nivel nacional, regional y local. Nacional, regional y local	Se especificaron los resultados más relevantes de las características del control interno de la microempresa del caso de estudio (HOSPEDAJE PALMERAS BEACH)	Los resultados pueden ser: SI coinciden o NO coinciden.
Evaluación de riesgos	Ídem al anterior	Ídem al anterior	Ídem al anterior
Actividades del control	Ídem al anterior	Ídem al anterior	Ídem al anterior
Información y comunicación	Ídem al anterior	Ídem al anterior	Ídem al anterior
Supervisión y monitoreo	Ídem al anterior	Ídem al anterior	Ídem al anterior

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del **DTI Vásquez Pacheco (2023)**.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

#### **3.4.1 Técnicas**

Para recoger la información se utilizaron las siguientes técnicas:

Para el objetivo 1, revisión bibliográfica con información de referencia pertinente; para el objetivo 2, encuesta; y para el objetivo 3, análisis comparativo.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Para recoger la información se utilizaron los siguientes instrumentos: para el objetivo específico 1, fichas bibliográficas; para el objetivo específico 2, un cuestionario con preguntas cerradas; para el objetivo específico 3, tablas que reflejan los resultados de los objetivos 1 y 2.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Los resultados del objetivo específico 1 se describen en la Tabla 01 de este informe de investigación. Para poder analizar y luego agrupar los resultados que son más o menos similares, de los antecedentes nacionales, regionales y locales que fueron investigados en diferentes repositorios confiables sobre tesis y artículos seguidamente se realizó una comparado de estos resultados con los antecedentes internacionales, finalmente todos estos resultados se comparan con lo expuesto en las bases teóricas.

Para alcanzar los resultados del objetivo 2, se garantizó la coordinación con el Gerente encargado de la microempresa, para proceder a la aplicación del cuestionario (encuesta). Los datos se obtuvieron tras formular una serie de preguntas a todos los empleados de la microempresa en estudio, que fueron elaboradas a partir de los componentes del control interno y los indicadores según el cuadro de manipulación de variables. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, que se aplicó para todos los empleados de la microempresa, para que se describan en la Tabla 02 del estudio, para el análisis donde se compararon los resultados con estudios de referencia nacionales, regionales e internacionales de estudios de referencia pertinentes, que se compararon con los antecedentes teóricos y el marco conceptual.

Para abordar el objetivo específico 3, se creó una tabla comparativa basada en los resultados obtenidos por la autora y durante el estudio para comparar a grandes rasgos los objetivos

específicos 1 y 2; estos resultados se presentan en la Tabla 03 de este estudio para la explicación sobre las coincidencias y no coincidencias entre los resultados.

Para realizar el objetivo 4 se elaboró un cuadro de propuesta de mejora, que está plasmado en el cuadro 1 que especifica en resumen los puntos débiles o las conclusiones de la encuesta que indican que la organización necesita introducir mejoras a corto o largo plazo. Por ejemplo, si la organización no dispone de un sistema de control interno, recomendamos que se contrate a expertos para evaluar e implantar el sistema de control interno.

### 3.6 Aspectos éticos

Según el Reglamento del Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), toda investigación realizada en la Universidad Católica de Los Ángeles de Chimbote está sujeta a seis principios éticos.

1. **Protección de los seres humanos:** En toda investigación, los seres humanos son fines, no medios, y por tanto requieren un grado de protección basado en la probabilidad de riesgo y beneficio para los seres humanos.
2. **Protección del medio ambiente y la biodiversidad:** Cuando se realizan investigaciones que afectan al medio ambiente, la flora y la fauna, deben tomarse medidas para evitar daños.
3. **Derecho a la libre participación e información:** Los sujetos tienen derecho a estar plenamente informados sobre la finalidad de la investigación que realizan o en la que colaboren.
4. **Favorable y desfavorable:** Debe garantizarse el bienestar de los sujetos de la investigación.
5. **Imparcialidad:** Los investigadores deben ejercer un juicio razonable y ponderado y tomar precauciones para garantizar que no provocan o permiten prácticas desleales debido a sus propios prejuicios y a los límites de sus competencias y conocimientos.
6. **Integridad científica:** La integridad de los investigadores está vinculada a las normas éticas de su profesión, especialmente en lo que se refiere a la evaluación y comunicación de los posibles inconvenientes, riesgos y beneficios para los participantes en la investigación.

## IV. RESULTADOS

4.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.

**Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:**

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<b>Barrios (2021)</b>	<p>Describe que, la empresa eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera aplica un sistema de Control Interno, como un instrumento administrativo; que proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, genera confiabilidad en la información financiera, impone el cumplimiento de las normas, pero no existen una buena comunicación entre los empleadores y encargados para que mejoren sus objetivos plasmados para que la empresa progrese.</p>
<b>Gallardo (2019)</b>	<p>Sostiene que, mediante los resultados que la empresa, carece de un control interno para tratar de mejorar su gestión y salvaguardar sus recursos y sólo lo aplica empíricamente, lo que significa que existen dificultades en los elementos de control interno, no ha elaborado un plan de negocio, una evaluación de riesgos y un control de actividades, no respeta la separación de funciones, no ha implantado una estrategia para prevenir los riesgos externos e internos y no respeta la eficiencia de los empleados. Todo esto significa que la empresa se está retrasando y no está contribuyendo a la consecución de los objetivos que se ha fijado</p>
<b>Rodríguez (2020)</b>	<p>Identifica que, la empresa no aplica las medidas del control interno para poder asegurar una moralidad física y tampoco efectúan los principios que abarcan</p>

los competentes del control interno que son ambiente de control, el proceso de evaluación de riesgo por la empresa, supervisión y seguimiento, que trae desventajas en el cumplimiento de los objetivos trazados, no se realizan monitoreos para verificar si la atención del servicio es el adecuado.

**Delgado (2021)**

Argumenta que, en la empresa no se establece un control interno adecuado, respecto a los resultados se tuvo un enfoque en representación de los componentes del modelo COSO y la información brindada por el auxiliar contable, lo cual concluyo que la falta de la ejecución de un control interno en el área del almacén ha provocado consecuencias negativas en la atención de los clientes, debido a que no tienen un presupuesto minucioso de los gastos que se debe generar para poder abastecer los recursos necesarios para una mejor atención; asimismo no existen manuales de instrucciones en donde se detallen los trabajadores responsables de la empresa.

**Quispe (2020)**

Señala que, la empresa, no tiene implementado un sistema de control interno, pero si lo realiza de manera empírica, como un instrumento administrativo; que proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, pero no tienen bien definido las actividades de control, lo cual ocasiona que no se genere una atención de eficiencia a los clientes que asisten a la empresa, por ello en el Perú la única herramienta para prevenir y detectar manejos fraudulentos además hurtos es el control interno en los entes privados el control interno de los entes privados, con la implementación de procedimientos y manuales de políticas,

**Pincay (2020)**

Argumenta que, la empresa Hotel salinas, no dispone de direccionamientos estratégicos en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados, quienes afirman que no tienen suficientes conocimientos de políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos para aplicar el manual de control interno contable; así mismo, el Hotel no dispone de un manual de funciones, es por ello, que los métodos de control que aplican son empíricos y se evidencia la existencia de fraudes como cuentas contables vulnerables en la actividad económica; no es confiable al cien por ciento la ausencia de errores como resultados después de realizar la aplicación de evaluación del control interno.

**Acuña (2020)**

Señala que la empresa no dispone de un sistema de control interno que regule los procesos y actividades administrativas y financieras para su alcance de objetivos de manera eficiente y eficaz controlado por un departamento administrativo, dentro del hospedaje solo existen políticas de tipo informal, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones, riesgos y normas de la entidad; el hotel no se encuentra listo para estar apto frente a cualquier tipo de riesgos que se puede estar expuesto, simplemente cuando ya se da el riesgo se busca una solución en ese instante.

**Yenque (2019)**

Argumenta que, la microempresa del sector servicios hospedaje de la provincia de Sechura, lleva un adecuado control interno, teniendo definida su misión y visión, por ello cuentan con un manual de evaluación de riesgo adecuado referente a las políticas y procedimientos que oriente las

actividades de la empresa, cuentan con un organigrama estructural definido, con un fondo de caja chica para gastos menores, con un registro adecuado de los huéspedes, depositan sus ingresos diarios en cuentas bancarias, reservan el derecho de admisión, realizan monitoreos sobre los riesgos, controlan el ingreso de menores de edad, cuentan con libro de reclamaciones y con sistema de seguridad en sus habitaciones y capacitan al personal referente a los riesgos previstos por la empresa.

**Cordova (2021)**

Afirma que, la empresa, si cuenta con un control interno implementado en la parte administrativa por ende concluyo que al contar con un control interno en la empresa se puede obtener información de relevancia para que se actúe de manera positiva frente a las adversidades, el plan de estrategia en la empresa de control interno ayudará a tener un área contable definido, pero no realiza capacitaciones de forma constante para que los trabajadores actúen en beneficios a cumplir con los objetivos trazados por la empresa, por ello no mejoran el servicio de atención a los clientes.

**Caffo et al.(2018)**

Argumenta que, en la empresa la aplicación del sistema de control interno se considera inadecuado porque se aplica de forma empírica y el componente de seguimiento y monitoreo no es coherente con los demás componentes examinados, ya que afirma que la empresa no realiza monitoreos de manera mensual en cada área de la empresa para analizar sus deficiencias.

---

**Fuente:** Elaboración propia., con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023) y en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubo todos).

4.2 Respecto al objetivo específico 2: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023.

**Tabla 02:Resultados del objetivo específico 2:**

ITEMS – PREGUNTAS	RESULTADO	
	S	
	SI	NO
<b>CONTROL INTERNO – COMPONENTES</b>		
<b>1) AMBIENTE DE CONTROL</b>		
1.1¿La microempresa tiene implementado formalmente su sistema del control interno?		X
1.2¿La microempresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?		X
1.3¿La microempresa comunica las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente?	X	
1.4¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la microempresa?		X
1.5¿La microempresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?		X
1.6 ¿La microempresa cuenta con un organigrama?		X
1.7¿La microempresa tiene una cultura de responsabilidad caracterizada por la integridad, la fiabilidad y el cumplimiento de los plazos?	X	
1.8¿La microempresa tiene definida su misión y visión?	X	
1.9¿La microempresa comunica su visión y misión a sus empleados?		X
1.10¿Las microempresas disponen de un manual de organización y funcionamiento (MOF)?		X
1.11¿La microempresa comunica a sus empleados el grado de consecución de sus objetivos corporativos?		X
1.12¿La microempresa tiene un Reglamento Interno de trabajo?		X
1.13¿La microempresa tiene requisitos para la selección y contratación de empleados?	X	
1.14¿La microempresa ha actualizado los requisitos y las descripciones de los puestos de trabajo?	X	
1.15¿Existen procedimientos de selección, iniciación y formación del personal?	X	

1.16¿Se realizan actividades de integración de los empleados en la microempresa?		X
1.17¿Dispone la microempresa de un sistema de compensación y recompensa basándose en el mérito de sus empleados y trabajadores?		X
1.18¿La microempresa tiene una adecuada rotación de empleados?	X	
1.19¿Proporcionan al personal de la empresa la información que necesita para llevar a cabo sus actividades?	X	
1.20¿En la microempresa hay una persona especializada en gestión de personal?	X	
1.21¿Se realiza evaluación del rendimiento del personal?	X	
1.22¿Los empleados de la empresa tienen contratos laborales?	X	
1.23¿La microempresa vela por que los empleados se familiaricen con los documentos normativos (MOF, ROF)?		X
1.24¿La microempresa cuenta con un plan estratégico?		X
1.25¿La microempresa elabora sus planes operativos de manera anuales?		X
1.26¿La microempresa tiene un comité del control?		X
<b>2. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
2.1¿La microempresa cuenta y ha puesto en práctica de administración de Riesgos?		X
2.2 ¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?		X
2.3 ¿En la microempresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueda afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2.4 ¿En la microempresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?		X
2.5 ¿El personal de la microempresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?		X
2.6 ¿El personal de la microempresa es capaz de poder identificar los riesgos interno y externos que amenazan a la microempresa?		X
2.7¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?		X
2.8¿Se determina y cuantifica la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el transcurso de la actividad?		X
2.9¿La microempresa ha determinado el impacto potencial de los riesgos identificados en el desarrollo de sus actividades?		X

2.10 ¿La microempresa representa reportes oportunos a la administración, para que sean examinados e inspeccionados?		X
<b>3. ACTIVIDADES DEL CONTROL</b>		
3.1¿La microempresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?		X
3.2¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalué la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?	X	
3.3¿En la microempresa se hallan separadas las responsabilidades del personal?	X	
3.4¿En la microempresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales de su desempeño?		X
3.5¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?	X	
3.6¿La microempresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere beneficio que se puede obtener?		X
3.7¿Tiene la microempresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida y otros?	X	
3.8¿Se aplican actividades del control periódicamente en todo el proceso administrativo operacional y financiero de la microempresa?		X
3.9¿La microempresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?	X	
3.10¿Los procesos, actividades y tareas de la microempresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		X
3.11¿En la microempresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X	
3.12¿El acceso a los recursos o archivos se acredita mediante documentos como recibos, actas, entre otros?	X	
3.13¿Los informes se generan para el inventario y las anomalías en el área de Inventario pueden ser temporales o limitados en el tiempo?	X	

3.14¿Se elaboran y aplican políticas y procedimientos documentados para el uso y la protección de los recursos? X

#### 4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1¿En la microempresa existe una comunicación libre entre el empresario y el trabajador? X

4.2¿La microempresa proporciona al personal información correcta sobre las actividades que se realizan en sus instalaciones? X

4.3¿La microempresa ha establecido un flujo de información oportuno a la hora de seleccionar proveedores? X

4.4¿La microempresa dispone de canales de comunicación para que los empleados informen de posibles irregularidades? X

4.5¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de clientes y proveedores? X

4.6¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre los riesgos de mercado? X

4.7¿Se les informa a los empleados sobre sus actividades en la microempresa? X

#### 5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO

5.1¿En la microempresa se lleva a cabo un seguimiento periódico para detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda surgir en ella? X

5.2¿Existe un seguimiento continuo por parte de la dirección de las actividades realizadas en la microempresa? X

5.3¿En la microempresa, las deficiencias detectadas durante la supervisión se registran y se ponen rápidamente en conocimiento de los responsables de su eliminación y ejecución? X

5.4¿La microempresa revisa periódicamente la comprensión y el cumplimiento del código de conducta por parte de los empleados? X

5.5¿La microempresa comunica oportunamente las deficiencias de control interno al director general o al propietario, con el fin de aplicar las medidas correctoras necesarias? X

5.6¿La microempresa se autoevalúa constantemente, proponiendo planes de mejora que posteriormente se ponen en práctica? X

---

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa **Hospedaje Palmeras Beach** de Sullana.

4.3 Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023.

**Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:**

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DE OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO 2	RESULTADOS
<b>Ambiente de control</b>	<p>Lo que indican los autores de la tabla 1</p> <p><b>Pincay (2020)</b>, Argumenta que en la empresa no dispone de forma adecuada el control interno es por ello, que los métodos de control que aplican son empíricos y se evidencia la existencia de fraudes en la actividad económica, en referente al componente del control la empresa no dispone de direccionamientos estratégicos en el área administrativa contable que facilite y determine funciones de los empleados, por ello no tienen suficientes conocimientos de políticas, normas, procedimientos, flujogramas e instructivos y no reciben capacitaciones, además no dispone de un manual de funciones.</p> <p><b>Delgado (2021)</b>, Argumenta que, en la empresa, no se establece un control interno adecuado, por ello la falta de la ejecución de un control interno en el área del almacén ha</p>	<p>El gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, testifica que la microempresa no cuenta con un sistema de control interno formal implementado, por ello solo se aplican de forma empírica; asimismo no cuentan con un manual de organizaciones y funciones para confrontar la conducta del personal que labora en la microempresa; en consecuencia la microempresa no puede tomar las decisiones correctas cuando se generan errores, porque no cuenta con código de ética, por ende no analiza y verifica las acciones disciplinarias de las faltas cometidas por responsabilidad del personal de trabajo, además no es de costumbre la realización de capacitaciones, tiene una misión y visión que no es conocida entre los trabajadores y</p>	Sí Coinciden

**Evaluación de  
riesgo**

provocado consecuencias negativas en la atención de los clientes, debido a que no tienen un presupuesto minucioso de los gastos que se debe generar para poder abastecer los recursos necesarios para una mejor atención; asimismo no existen manuales de instrucciones en donde se detallen los trabajadores responsables de la empresa.

Lo que indican los autores de la tabla 1

**Acuña (2020)**, Señala que en la empresa, no existen conocimiento respecto a la evaluación de riesgos en las áreas, lo que genera que se ocasionen perdidas en la empresa, dentro del hospedaje solo existen políticas de tipo informal, orales y no escritas, provocando esto que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no esté al tanto de las prohibiciones, riesgos y normas de la entidad que origina que la microempresa tenga como consecuencias incumplimientos de sus metas y objetivos trazados a corto plazo.

**Yenque (2019)**, Indica que la microempresa, tiene un adecuado control interno, teniendo como definido su misión y visión, por ello cuentan con un manual de evaluación de

tampoco saben cuáles son los objetivos de la microempresa a corto y largo plazo, No cuentan con un plan operativo ni tampoco con un plan estratégico que ayuden con sus objetivos plasmados. Por ello, no se puede realizar un comité del control que ayude en las disposiciones respecto a la marcha de un buen control interno.

La microempresa del caso “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, No cuenta con un plan que le permite identificar los riesgos que pueda enfrentarse la microempresa, no cuenta con un personal especialmente capacitado para confrontar las inseguridades tanto internas como externas que se generan en la microempresa, además no desarrollan sus actividades determinadas y cuantificadas que puedan identificar los riesgos, asimismo no cuentan con corrección de las medidas sobre las posibilidades de las inseguridades que ya están reconocidas, no realizan de manera puntual a la administración los reportes que ocasionan retrasos sobre su evaluación.

Sí coinciden

riesgo adecuado referente a las políticas de la empresa y capacitan al personal referente a los riesgos previstos por la empresa. evitando errores en el desarrollo de las actividades y poder cumplir con los objetivos establecidos a corto o largo plazo para mantenerse en competencia y poder progresar en sus ingresos económicos.

**Control de actividades**

de Lo que indican los autores de la tabla 1 **Gallardo (2019)**, Señala que, la microempresa en estudio no lleva a cabo un sistema del control interno, solo lo aplica de manera empírica, en donde existen políticas de tipo informal, orales y no escritas provocando así, que la mayoría del personal no sepa de las mismas y no se tenga conocimiento de las restricciones y normas de la entidad; tampoco tienen definido las estrategias que se pueden realizar para los riesgos que presente la empresa, lo cual genera que la empresa no cumpla con sus objetivos establecidos y no progrese.

**Quispe (2020)**, argumenta que, en la empresa, no tiene implementado un sistema de control interno, pero si lo realiza de manera empírica, pero no tienen bien definido las

La microempresa del caso de estudio, no efectúan acciones que tengan como propósito cumplir las metas establecidas, por ello no existen la eficiencia y eficacia en las actividades de atención hacia los clientes, los empleados responsables de las áreas no entregan de forma puntual los informes para en análisis de los objetivos, con la finalidad de analizar que el desarrollo de la microempresa se encuentre dentro de la norma vigente

generando que en la dirección no estén determinados las actividades que se desarrollan dentro de la microempresa, tampoco ejecutan actividades de control durante el proceso administrativo operacional y financiero, es decir

Sí coinciden

actividades de control, lo cual ocasiona que no se genere una atención de eficiencia a los clientes que asisten a la empresa, por ello no hay proceso muy notorio en la entidad por falta de conocimiento sobre la atención al servicio, por la falta de comunicación a los empleados.

las actividades no se encuentran documentadas, ni determinadas.

**Información y comunicación**

Lo que indican los autores de la tabla 1 **Barrios (2021)**, argumenta que en la empresa eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, hay la aplicación del Control Interno, como un instrumento administrativo; proporciona debida seguridad en las operaciones de la empresa, impone el cumplimiento de las normas, pero no existen una buena comunicación entre los empleadores y encargados para que mejoren sus objetivos plasmados para que la empresa progrese.

**Cordova (2021)**, señala que la empresa si cuenta con un control interno implementando de la parte administrativa, por ello se puede obtener información de relevancia para que se actúe de manera positiva frente a las adversidades, pero no realiza capacitaciones de forma constante para que los

Lo que indica el gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, indica que, si hay una comunicación fluida entre los trabajadores y los clientes, porque cuentan con canales de comunicación para que los trabajadores puedan expresar sus irregularidades que suceden al momento de ofrecer sus servicios, además utilizan una estrategia de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de los clientes, trabajadores tienen claro sus roles dentro de la microempresa, para que cumplan con sus responsabilidades

No coinciden

trabajadores actúen en beneficios a cumplir con los objetivos trazados por la empresa, por ello no mejoran el servicio de atención a los clientes.

**Supervisión y monitoreo**

y Lo que indican los autores de la tabla 1 **Rodríguez (2020)**, argumenta que la microempresa no tiene establecido las medidas del control interno para poder asegurar una moralidad física y no se efectúan los principios que abarcan los competentes del control interno, además no se realizan monitoreos para verificar si la atención del servicio es el adecuado por ello trae desventajas en el cumplimiento de los objetivos trazados.

**Caffo et al.(2018)**, señala que la aplicación del sistema de control interno es inadecuada porque se aplica de forma empírica y el componente de seguimiento y monitoreo no es coherente con los demás componentes examinados, ya que afirma que la empresa no realiza monitoreos de manera mensual en cada área de la empresa para analizar sus deficiencias.

Lo que indica el gerente de la microempresa HOSPEDAJE PALMERAS BEACH, que dentro de la microempresa existen un personal indicado que realiza monitoreo continuo sobre las actividades que se llevan a cabo en la microempresa, para que se detecte a tiempo las deficiencias que se pueden generar en las actividades, además realizan autoevaluaciones para proponer acciones de mejora continua en beneficio a brindar un mejor servicio a los clientes.

No coinciden

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2. y la asesoría del **DTAI Vásquez Pacheco (2023)**.

4.4 Respecto al objetivo específico 4: Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023.

**Tabla 04:Resultados del objetivo específico 4:**

<b>COMPONENTES O PROBLEMÁTICA</b>	<b>DEBILIDADES O PROBLEMAS NO RESUELTOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>ACCIONES</b>
Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades del control Información y comunicación Supervisión y monitoreo.	Debido, a que recién se están generando los resultados del objetivo específico 2, las debilidades se realizan en el CUADRO 01	Debido, a que recién se están generando los resultados del objetivo específico 2, la propuesta de mejora se realiza en el CUADRO 01	Debido, a que recién se están generando los resultados del objetivo específico 2, las acciones de la propuesta de mejora se realizan en el CUADRO 01

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del DTAI **Vásquez Pacheco (2023).**

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Pincay (2020), Delgado (2021), Acuña (2020), Yenque (2019), Gallardo (2019), Quispe (2020), Cordova (2021), Rodríguez (2020), Barrios (2021), Caffo et al.(2018), argumentan que el sistema de control interno no ha sido implementado formalmente en las micro y pequeñas empresas peruanas y que, en consecuencia, la mayoría de microempresas aplican el control interno de manera empírica. Esto significa que el sistema de control interno tenga más debilidades que fortalezas, es decir, no cumple con los elementos de control interno descritos en el informe COSO, no cuentan con un manual de organización y funciones que defina y asigne responsabilidades a las diferentes áreas de los empleados y sirva de referencia para mejorar el desempeño de cada uno de ellos. No existe un código de conducta de principios éticos o normas aprobados por la dirección, la misión y la visión no se comunican a los empleados y éstos no conocen los objetivos de las mismas. también carecen de organigrama, políticas internas de funcionamiento, no realizan identificación, análisis y evaluación de riesgos internos y externos, y plan de mitigación de riesgos operativos. Como resultado, no hay un seguimiento y control continuos de los indicadores de rendimiento, controles físicos en las áreas pertinentes, comunicación entre empresarios y empleados, y desplazamientos de los empleados para hacer frente a las irregularidades detectadas durante el trabajo. Es por ello que las características que tienen las MYPE en el Perú, no consiguen aumentar la productividad, la competitividad y la rentabilidad, no pueden atraer y utilizar adecuadamente los recursos directivos, lo que frena la consecución de sus objetivos y el desarrollo de sus organizaciones. Estos resultados coinciden con las de autores extranjeros: Melo y Uribe (2018), Gonzabay y Torres (2019), Jimenez y Guzman (2019) que mediante sus estudios revelan que las MYPE internacionales carecen de sistemas de control interno adecuados y claramente definidos. En consecuencia, las pequeñas y medianas empresas internacionales son incapaces de gestionar eficaz y eficientemente sus operaciones, no toman decisiones con conocimiento de causa, cometen errores en los procesos contables, financieros y administrativos, gestionan los inventarios de manera informal, facilitan información financiera inexacta, desconocen las técnicas de diseño disponibles, carecen de herramientas y segregan inadecuadamente las responsabilidades en el proceso administrativo. Posteriormente, estos resultados no tienen relación con lo sustentado por los autores de las bases teóricas. Ruiz (2020), Mendoza et al. (2018), Contraloría (2019), Galaz (2019), Delgado (2019), Jiménez (2021), Quina (2019), señalan que un buen control interno

previene, detecta, evita o al menos mitiga los riesgos, salvaguarda los activos, verifica la exactitud y fiabilidad de los datos contables y fomenta la eficiencia y eficacia operativas. Así, la dirección define y coordina las funciones de los empleados para que puedan alcanzar los objetivos y mantener la eficacia de las operaciones, determinando si éstas se realizan de acuerdo con las políticas y normas.

## **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

### **Referente al componente de ambiente del control**

De las 26 preguntas efectuadas al gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, las cuales presentan el 100%, Los resultados mostraron que 17 (65%) de las respuestas eran negativas y 9 (35%) positivas, lo que indica que el ambiente de control, que es el primer elemento del control interno, es inadecuado, es decir, que es inestable porque se aplican de manera empírica, no se formulan directrices organizativas y operativas que regulen el comportamiento de los empleados, y la falta de un código de conducta y la insuficiencia de medidas correctivas y disciplinarias. Tampoco se capacita al personal, los cuales no tienen conocimiento claro sobre la misión y visión de la microempresa, desconociendo cuál es el propósito o meta trazada de la microempresa a futuro, No existen planes operativos o estratégicos que contengan medidas para alcanzar los objetivos. En consecuencia, la empresa no tiene incentivos para crear comités de control que garanticen la calidad del control interno. Estos resultados no concuerdan con la posición teórica de los autores, que señalan que “el control interno bien implementado en una empresa proporciona disciplina y estructura y refleja la actitud general, la comprensión y la actuación de la dirección y los propietarios de la organización en relación con la importancia del control y el papel que desempeña en la configuración de las políticas, estructuras y procedimientos de la organización”. (Calle, 2021)

### **Referente al componente evaluación de riesgos**

De las 10 preguntas realizadas al gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, de Sullana, Los resultados son los siguientes: 8 (80%) fueron "no" y 2 (20%) fueron "sí", lo que significa que no realizan evaluación de riesgos porque la microempresa, carece de un plan para identificar y minimizar los riesgos que afectan el logro de sus metas y objetivos durante sus actividades y, por lo tanto, no pueden ser atendidos oportunamente.

No hay personal especializado para identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la microempresa; no hay un plan de acción para prevenir, tratar y controlar los riesgos; no hay procedimientos para tratar inmediatamente los riesgos potenciales identificados; y los funcionarios responsables no informan a la dirección a tiempo para que ésta tome las medidas necesarias. Estos resultados tienen relación con lo argumentado los autores en las bases teóricas. Mantilla (2018) señala. “un riesgo es un evento que impide o dificulta el logro de las metas trazadas por una organización, ya que toda empresa, sin importar su tamaño, estructura o naturaleza, está expuesta al riesgo en todos los niveles de su organización. El propósito de esta evaluación es identificar, analizar y manejar los riesgos que pudieran afectar la capacidad de la microempresa para lograr sus objetivos”.

Asimismo, Deloitte (2020), indica que toda organización se enfrenta a una serie de riesgos, tanto internos como externos, y debe actuar con cuidado y deliberadamente para mitigar y evaluar los riesgos con el fin de alcanzar sus objetivos. Además, es importante reconocer que los niveles normativos y/u otros niveles funcionales de la organización necesitan alcanzar sus objetivos, por ello, se comprende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización.

### **Referente al componente actividades de control**

De las 14 preguntas realizadas al gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, de Sullana,” es un total a 100%. 9 respuestas negativas (64%) y las 5 afirmativas (36%), lo que indican que no existen medidas para alcanzar los objetivos, ni para trabajar con eficacia y eficiencia, ni especialistas que elaboren informes para evaluar los objetivos individuales y los indicadores de rendimiento. También faltan controles para proteger activos sensibles como efectivo e inversiones, que podrían sufrir pérdidas en el futuro y provocar el fracaso de la microempresa. Además, a menudo no se aplican controles en los procesos de gestión operativa y financiera, las tareas y actividades no están definidas ni documentadas, por lo que la dirección no tiene conocimiento de lo que ocurre en las actividades encomendadas a los trabajadores del hospedaje. Estos resultados no concuerdan con la que establece en bases teóricas. Electroperú (2018) argumenta. “este componente está diseñada para afrontar los sucesos que se detectan en el componente Evaluación de riesgo, con el fin de efectuar la mejora y hacer un monitoreo de su actividad”

Asimismo, Martínez (2020) señala que el ambiente de control tiene acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.

### **Referente al componente información y comunicación**

De las 7 preguntas referente al componente de información y comunicación, preguntas realizadas al gerente de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH”, de Sullana”, del 100%; 5 preguntas (71%) recibieron respuestas positivas y 2 (29%) respuestas negativas. lo que significa que dentro de la microempresa existe una eficiencia en la comunicación. Al comparar los resultados del objetivo 1 y 2 del componente de Información y comunicación, se observa que no coinciden. Según investigaciones sostiene que en las microempresas no existe una comunicación adecuada entre el gerente o propietario y los empleados, porque no confían los unos en los otros. Por otro lado, los resultados de la encuesta de la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, afirmaron que existe una buena comunicación entre el gerente y los empleados y que la microempresa se promueve el uso de sistemas informáticos, que proporciona información al personal para garantizar un flujo de información a la hora de mejorar las atenciones del servicio a los clientes. Asimismo, establece canales de comunicación para que los empleados denuncien irregularidades, utilizar mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de clientes y proveedores, y asegurarse de que los empleados conocen su papel dentro de la microempresa para que no se confundan en el desempeño de sus funciones y puedan optimizar su trabajo diario. Estos resultados concuerdan con la que establece en bases teóricas. Gonzalez (2020) establece. “El sistema de información como un conjunto de actividades en las que intervienen personas, procesos, datos y/o tecnología empresarial que permite a una organización recibir, crear, utilizar y comunicar transacciones de información para garantizar la responsabilidad en la medición y el análisis de su rendimiento o progreso en la consecución de objetivos definidos.”. Asimismo, Cerca y Diaz (2019) indica: “Este componente se centra en la información que necesita una organización para cumplir sus obligaciones de control interno y contribuir a la consecución de sus objetivos para que la organización realice sus controles cotidianos.

### **Referente al componente supervisión y monitoreo**

De las 6 preguntas realizadas al gerente de la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, de Sullana, En una escala de 100 %, el 83% fueron respuestas afirmativas que equivale a cinco preguntas y el 17% fue negativa que equivale a una pregunta. Comparando los resultados con los objetivos 1 y 2 referente a sus resultados del elemento "seguimiento y control" No tiene coincidencia, ya que los autores de las medianas y pequeñas empresas analizan que la dirección no supervisa las actividades de los empleados y no realiza autoevaluaciones para identificar los riesgos que podrían afectar a la microempresa. En cambio, en la microempresa Hospedaje Palmeras Beach de Sullana, la gerencia monitorea las actividades diarias de la microempresa y realiza auditorías trimestrales para reducir las desviaciones que afectan a la microempresa. También realizan autoevaluaciones e inician planes de mejora continua. Dichos resultados coinciden con los bases teóricos. UTP (2020) afirma. “Una organización debe seleccionar, diseñar y realizar evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los elementos de su sistema de control interno existen y/o funcionan, y comunicar y evaluar las deficiencias de manera oportuna.”

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

La distribución de comparación sobre los resultados del objetivo 1 y 2 que representa el 100% de los cinco componentes del control es la siguiente: 3 componentes corresponden al 60% de acuerdo y 2 componentes corresponden al 40% que señalaron que no coinciden

### **Referente al componente ambiente del control:**

Los resultados del objetivo Específica 1 y del estudio respecto al objetivo 2, referente al entorno de control que constituye el primer elemento de comparación, si coincidieron, permitieron llegar a las siguientes conclusiones. Los resultados del objetivo Específico 1 muestran que las micro y pequeñas empresas peruanas no cuentan con un sistema formal de control interno y, por lo tanto, lo utilizan sólo empíricamente. De hecho, las microempresas carecen de un manual organizacional y funcional, que establezca y delegue funciones a los empleados en las diferentes áreas y sirva como punto de referencia para mejorar el desempeño de cada empleado, carecen de código de conducta, código ético y reglamentos formales, y su misión, visión, metas y objetivos no se comunican a los empleados. no disponen de un plan para mitigar los riesgos que surgen en sus operaciones, lo que coincide

con los resultados de la encuesta a las MYPE en este caso: "Hospedaje Palmeras Beach", de Sullana declaró que no disponen de sistemas de control interno adecuados y sólo los aplican de forma empírica; no disponen de directrices organizativas y operativas para regular el comportamiento de los empleados, lo que les impide tomar medidas preventivas y correctivas cuando se producen conductas indebidas; carecen de un código de conducta, lo que les impide corregir y castigar a los empleados cuando cometen errores; tampoco se realizan capacitaciones al personal que trabaja en la microempresa, tiene una misión y una visión, pero no se comunican a los empleados, por lo que éstos no saben cuál es la visión y la misión ni cuáles son los objetivos futuros de la microempresa. La microempresa no tiene un plan operativo ni un plan estratégico para aplicar medidas de alto rendimiento, tampoco existe un comité de auditoría que asesore sobre el funcionamiento del sistema de control interno.

#### **Referente al componente evaluación de riesgos:**

A partir de los resultados del objetivo 1 y de los estudios de caso (se compararon los resultados de la evaluación de riesgos del objetivo 2 SI COINCIDEN, y dada la consistencia entre ambos, el contexto de los estudios, que incluyó diferentes autores, países, regiones y localidades, afirman que las micro y pequeñas empresas peruanas del sector no cuentan con un plan de programa de evaluación de riesgo a largo plazo que les permita identificar y, de ser posible, mitigar los riesgos internos y externos). El gerente de la microempresa entrevistada declaró que la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, no dispone de un plan para identificar y mitigar los riesgos que afectan al negocio con el fin de alcanzar sus objetivos. Además, la microempresa no cuenta con personal específicamente formado para identificar los riesgos internos y externos para el negocio, ni con un plan de negocio para prevenir, abordar y gestionar los riesgos. Por otra parte, no existen procedimientos para responder a los riesgos potenciales identificados de manera oportuna y los encargados del departamento no presentan informes puntuales a la dirección para su revisión y acción.

#### **Referente al componente actividades de control:**

Los resultados obtenidos en el estudio de caso del objetivo 1 y en el estudio de caso sobre el tercer punto de referencia, las actividades de control y los resultados del estudio del objetivo 2), SI COINCIDEN con los resultados del marco de investigación y, como señalan los autores, las microempresas del sector se identifican en las acciones clave para la toma de

decisiones, carecen de actividades para garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones, carecen de sistemas adecuados de gestión de inventarios sobre lo que requieren, porque no efectúan una buena segregación en las funciones. Por otro lado, el gerente de la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, no ejecuta acciones para mejorar las metas y objetivos fijados para el futuro, no existen actividades para asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones, y los empleados responsables de esas áreas no se encargan de elaborar informes para la evaluación de las metas individuales y objetivos de desempeño; no se establecen y documentan tareas y actividades; no elaboran informes sobre las existencias y anomalías de la microempresa; y no toman en cuenta el libro de reclamaciones, por lo que los gestores de la empresa no están al tanto de lo que ocurre en esas áreas.

#### **Referente al componente información y comunicación:**

En cuanto al cuarto componente de la comparación del control interno, referente a la información y la comunicación, los resultados del estudio de caso del objetivo 1, no son coherentes con los resultados del objetivo 2, debido que en los antecedentes muestran que las microempresas de Perú tienen una comunicación deficiente entre empleadores y empleados y una falta de canales de comunicación. Por otro lado, un representante de una microempresa del estudio de caso, Hospedaje Palmeras Beach., afirmó que existe una buena comunicación entre empleadores y empleados, así como un buen flujo de información a la hora de brindar el servicio de atención a los clientes del hospedaje, ya que se les informa sobre sus labores dentro de la microempresa, con la finalidad que realicen sus responsabilidades sin incomodidad para el cumplimiento de sus actividades diarias

#### **Referente al componente supervisión y monitoreo:**

En cuanto al elemento comparativo del control interno seguimiento y supervisión, los resultados obtenidos del objetivo 1 y los estudios de caso (resultados del objetivo 2) no coinciden, ya que la dirección de las microempresas analizadas informó de que no supervisan las actividades de sus empleados y no llevan a cabo autoevaluaciones para identificar posibles riesgos que puede sufrir la microempresa. En tanto el gerente de la microempresa Hospedaje Palmeras Beach. Explicó que los encargados de la microempresa realizan inspecciones trimestrales para reducir las deficiencias de la microempresa, y que la dirección supervisa las actividades realizadas durante el día y lleva a cabo autoevaluaciones continuas para proponer planes de mejora de las actividades futuras.

#### **5.4 Respecto al objetivo específico 4:**

Ver página: (81)

### **VI. CONCLUSIONES**

#### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

La información recopilada a nivel nacional, regional y local indica que la mayoría de las MYPE peruanas no disponen de un sistema formal de control interno y, en consecuencia, los controles internos sólo se aplican de forma empírica. Además, el elevado coste de contratar profesionales cualificados que puedan aplicar controles internos adecuados indica una falta de gestión profesional, por ello el interno de la microempresa es inadecuado o inexistente. Como consecuencia, la microempresa no cumple al 100% los cinco componentes identificados en el informe COSO, entre ellos la ausencia de un código de conducta que rijan la conducta de los empleados, la ausencia de directrices organizativas y operativas que definan claramente y asignen responsabilidades a los empleados en cada área, careciendo de códigos éticos, sus trabajadores no tienen mucho conocimiento respecto a su misión y visión, además no existe un organigrama, ni un plan permanente de control de la seguridad, un plan de identificación y mitigación de los riesgos internos y externos, una rendición de cuentas de los informes de evaluación para diferentes fines, una comunicación fluida entre empleados y empresarios, ni canales de comunicación dentro de la organización. Además, la dirección de las microempresas estudiadas no supervisa las actividades de sus empleados y no realiza autoevaluaciones para identificar los riesgos que podrían afectar a su actividad.

#### **6.2 Respecto al objetivo específico 2:**

Tras realizar las entrevistas al encargado de la microempresa del estudio de caso, las respuestas a las 65 preguntas (es decir, el índice de respuesta fue del 100%) se distribuyeron de la siguiente manera: 44 (70%) respuestas fueron negativas y 19 (30%) respondieron positivamente. Con base en los resultados obtenidos, se encontró que la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, no implementó adecuadamente el sistema de control interno y, como consecuencia, no se implementaron adecuadamente el ambiente de control, la evaluación de riesgos y las actividades de control, encontrándose que estos factores fueron responsables del 70% de las deficiencias. En cuanto al entorno de control, las principales deficiencias identificadas son: falta de implantación formal del sistema de control interno, falta de aprobación y divulgación del Código de Conducta para las Juntas de Personal, falta

de una estructura organizativa desarrollada, falta de comunicación de la visión y misión al personal, falta de instrucciones organizativas y operativas (departamento financiero), falta de reglamento de procedimientos internos, falta de aprobación y divulgación del Código de Conducta para las Juntas de Personal, no ofrecen bonificaciones como incentivos de méritos a los trabajadores, tampoco cuentan con acciones anuales operativas y no tienen conformado un comité de control. En cuanto al elemento evaluación de riesgos, se constató que la microempresa no aplica la gestión de riesgos, no comunican los objetivos organizativos a los empleados, no tienen en cuenta los factores internos y externos a la hora de identificar los riesgos, no identifican los riesgos potenciales inherentes a sus actividades, no son conscientes de los riesgos potenciales internos y externos para la microempresa y no identifican los riesgos internos y externos. Por último, en lo que respecta al elemento actividades de control, se constató que la microempresa no dispone de medidas adecuadas para alcanzar sus objetivos, no tienen una asignación apropiada de responsabilidades y no cuentan con alguien responsable de supervisar los riesgos internos y externos de la organización.

### **6.3 Respecto al objetivo específico 3:**

En cuanto a los resultados del análisis comparativo de los objetivos 1 y 2, que compara los resultados de los antecedentes pertinentes analizados con los resultados de la microempresa HOSPEDAJE PALMERAS BEACH, se observa que los cinco componentes del control interno, es decir, los elementos comparativos que dan el 100%, se distribuyen del siguiente modo tres (60%) coincidentes y dos (40%) no coincidentes. Los componentes que si se relacionan son: Ambiente del control, evaluación de riesgo, actividades de control. Asimismo, los 2 componentes que no se relacionaron son: información y comunicación, y supervisión y monitoreo.

### **6.4 Respecto al objetivo específico 4:**

Propuesta de mejora

**Cuadro 1: Propuesta de mejora**

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
<b>Ambiente de control</b>	La microempresa Hospedaje Palmeras Beach, no cuenta con la implementación de un sistema de control interno formal.	Se sugiere que la microempresa Hospedaje Palmeras Beach de Sullana; implemente un adecuado sistema del control interno. Dicha propuesta es por el tiempo de mediano y/o largo plazo.	Designar a un experto en la materia referente al control interno, para que diseñe, ejecute, evalúe y supervise cada uno de los componentes que se debe cumplir en la microempresa y se pueda establecer un sistema formal de control interno para la microempresa.
	La microempresa no tiene un manual de organizaciones y funciones. (MOF)	Se sugiere que en la microempresa del caso de estudio Hospedaje Palmeras Beach se implemente un manual de organizaciones y funciones (MOF) siendo una propuesta a mediano plazo	Contratar personal preparado para realizar los manuales de instalación y funcionamiento. Proporcione a los empleados el manual de funcionamiento e infórmeles de su función e importancia. Familiarice a los empleados con el manual de funcionamiento y exigir que deben poner en práctica todas las indicaciones del MOF.

	<p>La microempresa no cuenta con un plan estratégico, ni cuenta con un plan operativo.</p>	<p>Se sugiere que en la microempresa Hospedaje Palmeras Beach se implemente un plan estratégico y un plan operativo. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.</p>	<p>Se debe contratar a expertos en la materia para el desarrollo de planes estratégicos y operativos. Sensibilizar sobre la importancia de los planes estratégicos y operativos y su papel dentro de la organización.</p>
	<p>La microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” de Sullana, no realiza difusión sobre su visión y visión a sus empleadores.</p>	<p>Se sugiere, que en la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach haga conocer de forma adecuada la misión y visión a sus empleadores. Siendo una propuesta de mediano y/o largo plazo</p>	<p>Exponer la visión, la misión y los objetivos de la organización de forma clara y concisa, para que todo el personal pueda entenderlos. Explicar las razones por las que se han adoptado la visión y la misión. Comunicar la visión y la misión de forma continua por todos los medios posibles.</p>
	<p>La microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” de Sullana, no cuenta con un código de ética.</p>	<p>Se sugiere que la microempresa “La microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” de Sullana, implemente el código de ética. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.</p>	<p>Establezca un comité de ética con personas competentes que se comprometan con los valores de la microempresa. El código de conducta debe estar redactado en un lenguaje claro e incluir los valores éticos fundamentales de la empresa. Distribuya y apruebe el código de ética entre todos los empleados.</p>

	La microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” de Sullana, no tiene un comité de control.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” implemente un comité de control. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.	Forme un comité de control que pueda cuestionar la gestión y analizar sus acciones. El comité debe estar preparado para sugerir alternativas y actuar cuando surjan problemas. Nombrar expertos externos que puedan actuar con objetividad y encontrar soluciones para mejorar el sistema de control interno.
<b>Evaluación de riesgo</b>	La microempresa no da a conocer sobre sus objetivos de la empresa a sus empleadores.	Se sugiere que en la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” propague y haga a conocer sobre los objetivos de la microempresa a los empleadores. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo	Trabajar con expertos para desarrollar los objetivos de la microempresa. Articular los objetivos microempresariales de la institución de forma clara y convincente.
	La microempresa no ha analizado los posibles riesgos que se puedan generar en el proceso de las actividades del hospedaje.	Se sugiere que en la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” debe analizar los posibles riesgos que se produzcan en las actividades. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.	Crear un comité para identificar los riesgos potenciales que pueden generarse dentro de la microempresa.
	La microempresa no posee conocimiento sobre los posibles riesgos internos y externos que	Se sugiere que en la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” debe poseer conocimiento respecto a los supuestos	Contratar personal competente en la materia sobre el sistema de control interno y sus componentes

	pueden perjudicar a la microempresa.	riesgos interno y externo que pueden perjudicar a la microempresa. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.	Estudiar e identificar el mercado para reconocer los riesgos que corre su microempresa.
	No cuenta la microempresa con la capacidad para poder analizar los riesgos internos y externos.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” describa sobre la capacidad de los riesgos internos y externos. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo	Designar a un experto para que forme y familiarice al personal de la organización con las técnicas de identificación de riesgos. El personal debe participar en la formación sobre este tema.
Actividades de control	La microempresa no tiene actividades que puedan ayudar en el cumplimiento de los objetivos.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, realice actividades que puedan ayudar con el cumplimiento de los objetivos.	Designar a una persona competente con perfil de líder para orientar a los empleados en el comportamiento de cumplimiento objetivo. Se debe formar un comité compuesto por los responsables de aplicar el comportamiento de cumplimiento objetivo en la microempresa.
	La empresa no tiene en cuenta que los costes de establecer controles internos no compensan los beneficios que se pueden obtener.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, debe estudiar cual sería el costo y los beneficios que daría al establecer un sistema de	Se debe calcular el coste de implantar el sistema de control interno y discutirlo con un experto. para que constatar sobre sus beneficios

		control interno. Siendo una propuesta de mediano y /o largo plazo.	Efectuar un presupuesto e implantar un sistema de control interno que dará a la microempresa confianza en la consecución de sus objetivos, garantizar que la información financiera sea fiable, reducir los riesgos para alcanzar los objetivos y optimiza el uso de los recursos.
	La microempresa no tiene actividades y tareas definidas, establecidas y documentadas.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, debe establecer y documentar las actividades y tareas definidas	Crear cuadernos de responsabilidad en las que se detallen las actividades y tareas que debe realizar la persona responsable de cada área.  Se debe formar un equipo para realizar las actividades en el orden en que deben llevarse a cabo.
<b>Información y comunicación</b>	La microempresa no tiene establecido un sistema adecuado que ayude a cumplir las funciones correctamente.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, establezca un sistema adecuado que ayude a los empleados a cumplir con sus funciones.	Elaborar un plan basado en las responsabilidades principales y específicas de cada miembro del equipo en su área de actividad. Tras una evaluación de las actividades a realizar en la zona por expertos familiarizados con las funciones de la organización.

	La microempresa no cuenta con planes para tener respuesta oportuna, precisa, completa y confiable ante riesgos internos y externos.	Se sugiere que la microempresa “Hospedaje Palmeras Beach”, establezca respuestas oportunas, precisas, completas y confiables ante riesgos internos y externos.	Elaborar planes por parte de personal experimentado y competente, en los que se detallen los puntos importantes sobre las posibles riesgos y soluciones que se deben realizar ante dificultades del mercado interno y externo.
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Los encargados de la microempresa, no comunican de forma rápida a la gerente sobre las deficiencias que se presentan.	Los encargados de la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, debe comunicar de forma rápida a la gerente sobre las deficiencias que se presenten.	Se deben realizar juntas de manera continua entre los encargados de la microempresa y el gerente o propietario de la entidad para realizar planes de mejora sobre las deficiencias que se puedan presentar.
	Los encargados de la microempresa no aplican de manera adecuada el sistema de control interno	Los encargados de la microempresa Hospedaje Palmeras Beach, deben aplicar de manera adecuada el sistema de control interno	Contratar personal competente en la materia sobre el sistema de control interno y sus componentes

**Fuente:** Elaboración propia, con asesoría del **DTAI Vásquez Pacheco (2023)**.

## **6.5 Respecto al objetivo general**

Se pudo concluir que: Dada la naturaleza del control interno en el sector de la micro y pequeña empresa en Perú, las empresas estudiadas no disponían de un sistema de control interno adecuado, carecen de los recursos profesionales y financieros necesarios y experimentan una grave escasez de herramientas de gestión, como manuales organizativos y funcionales (MOF) y normas internas, así como de políticas para abordar, cambiar y hacer frente continuamente a la inestabilidad interna y externa. Por lo tanto, existe una necesidad urgente de mejorar la gobernanza de las microempresas y las pequeñas empresas mediante la implantación de sólidos sistemas de control interno para gestionar el capital de forma eficaz y rentable, detectar, prevenir y gestionar los riesgos y el fraude, salvaguardar y gestionar los activos e intereses, y garantizar la veracidad y fiabilidad de la información que reciben y comunicar sobre sus actividades; en el caso de Hospedaje Palmeras Beach., una microempresa ubicada en Sullana, es evidente que el control interno de la microempresa no está implementado adecuadamente y, como resultado, existen muchas deficiencias en los componentes del control interno, especialmente en los tres primeros componentes: sobre ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Estas deficiencias demuestran empíricamente que los controles internos existentes no son suficientes para garantizar la buena gobernanza y, por lo tanto, no permiten tomar decisiones eficaces. Con respecto, al Hospedaje Palmeras Beach. de Sullana, que es una microempresa, se propuso establecer formalmente un sistema de control interno con el fin de contratar personal competente para desarrollar y evaluar el sistema de control interno en las distintas áreas de actividad de la microempresa.

## **VII.RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa en estudio lo siguiente:

Realizar una evaluación minuciosa del abanico de posibilidades respecto a la implementación de un control interno adecuado con el fin de poder realizar mejoras en la atención al cliente y mantenerse en competencia, para ello deben contratar a personal capacitado con la finalidad de realizar acciones en beneficio al cumplimiento de los objetivos trazados a corto y largo plazo de la empresa, para que se desarrolle cada componente del control interno de forma correcta en cada área de trabajo, sobre todo en aquellos componentes que se encuentran en deficiencia como son: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Además, sería positivo si contara con el manual de organización de funciones, para que los trabajadores tengan de manera clara sus actividades o tareas designadas en la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V. G. (2020). *Características del sistema de control interno y mejora en la gestión de la empresa*.  
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1804/ACU%c3%91A%20GONZALES%2c%20Vanesa%20Fernanda.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Álvarez, D. M. (2019). *Gestión Empresarial basada en Métodos Cuantitativos*.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30041/1/048%20GMC.pdf>
- Alzueta, J. (2018). *upna*. <https://core.ac.uk/download/pdf/10851013.pdf>
- Armenta, C. E. (2016). *Importancia del control interno*.  
[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_Peru.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_Peru.pdf)
- Báez, B. C. (2016). *Hipotesis*. <https://librosaccesoabierto.uptc.edu.co/index.php/editorial-uptc/catalog/download/124/154/3264?inline=1>
- Barraza, B. S. (2019). *Las mypes en Perú*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/5433/4665/18749>
- Barrios, M. B. (2021). *DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA*.  
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2130/TESES%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Becerro, S. (2021). *Manual de las Mypes*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/Manual\\_Micro\\_Pequeha\\_Mediana\\_Empresa\\_es.pdf?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/Manual_Micro_Pequeha_Mediana_Empresa_es.pdf?sequence=1)
- Brito, M. P. (2019). *Comportamiento organizacional*.  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Bustamante, L. (2020). *Pensamiento crítico*.  
<https://revistas.up.edu.pe/index.php/apuntes/article/download/2/2/>

- Caffo, A., Marengo, G., & Criollo, R. (2018). *Universidad del pacifico*.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2265/Evelyn\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2265/Evelyn_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, S. (2020). *Ambiente de control*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/6759/09CAP3V3.pdf%3Bjsessionid=A2E05D3B872ED10411C245F2662AE0F0?sequence=9>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Canepa, S. (2020). *Microempresa*.  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1555/3/02%20ICA%20190%20CAPITULO%20II%20MARCO%20TE%20C3%93RICO.pdf>
- Carrasco, S. (2021). *Sector Hotelero*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>
- Castillo, A. (2018). *Introduccion a las relaciones publicas*.  
[https://www.uma.es/media/files/libropr\\_1.pdf](https://www.uma.es/media/files/libropr_1.pdf)
- Cerca, C., & Diaz, R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013*.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/AlosoC\\_C.pdf?sequence=5](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/AlosoC_C.pdf?sequence=5)
- Delgado Caita, L. (2021). *Solución para el control interno en microempresas*  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2305&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2305&context=contaduria_publica)
- Chumpitaz, I. (2020). *LA EVALUACIÓN COMO INSTRUMENTO*  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8004/tjipm.pdf>
- Coello, A. A. (2018). *Gestion de procesos*.  
<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- COFAE. (2018). *Control Interno*.  
[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_uni\\_2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf)
- COFAE. (2020). *Sistema Nacional de Control Fiscal*.  
[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_uni\\_2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf)
- ComexPerú. (2020). *Mype en Perú*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

- Condori, E. J. (2018). *Guía de gestión empresarial*.  
<https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>
- Contraloría. (2021). *Manual de auditoría de cumplimiento*. :  
[https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control\\_posterior/Version\\_integrada\\_del\\_Manual\\_de\\_Auditoria\\_de\\_Cumplimiento-MAC.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/normativa/control_posterior/Version_integrada_del_Manual_de_Auditoria_de_Cumplimiento-MAC.pdf)
- Contraloría General de República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Contraloría General de la República. [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- Cordova, M. (2021). *UNP*.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5339/TSP\\_CyA\\_2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5339/TSP_CyA_2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Coso. (2013). *Coso*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Cultura, M. d. (2018). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. O  
<https://www.zonacaral.gob.pe/sci/sci/index.html>
- Decreto Supremo. (2019).  
[http://www.sice.oas.org/SME\\_CH/PER/Dec\\_Sup\\_No\\_007\\_2019\\_TR\\_s.pdf](http://www.sice.oas.org/SME_CH/PER/Dec_Sup_No_007_2019_TR_s.pdf)
- Delgado, S. (2019). *Glosalsuite* .: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-modelo-coso/>
- Deloitte, S. (2020). *Coso*.  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/Evaluacion-Riesgos-COSO.pdf>
- Economedia* . (2021). <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Economía, I. P. (2020). *Sectores Productivos*. <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- Electroperú*. (2018).  
<https://www.electroperu.com.pe/SiteCollectionDocuments/DocSCI/Afiches/Actividades%20de%20Control.pdf>

- Euromype. (2019). *Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*.  
Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf)
- Gallardo, L. (2019). *Universidad Cesar Vallejo*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/Gallardo\\_JL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12354/Gallardo_JL-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Galaz. (2019). *COSO*. México: Deloitte..  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion2.pdf>
- García Pérez, M. y. (2020). *Auditoria y gestion de los fondos publicos*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/98807340/16049-libre.pdf?1676692048=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl\\_Control\\_Interno\\_en\\_la\\_Comision\\_Estata.pdf&Expires=1692217062&Signature=B5lZbYEaWJnv5EqC04IUJdbnJtDfYoLi3PuwwQj5RpQbuIG8nfc-i1oD](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/98807340/16049-libre.pdf?1676692048=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_Control_Interno_en_la_Comision_Estata.pdf&Expires=1692217062&Signature=B5lZbYEaWJnv5EqC04IUJdbnJtDfYoLi3PuwwQj5RpQbuIG8nfc-i1oD)
- Gonzabay, D., & Torres, M. (2019). *UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODEL%20COSO.pdf>
- Gonzales, A. G. (2020). *Quipukamayoc*.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/11597>
- Gonzalez, R. (2020). *Gualpro*. <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Huaman, W. V. (2020). *Universidad Continental*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODEL%20COSO.pdf>
- INE. (2019). *Sectores productivos*. <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- Jimenez Aristizabal, C., & Fernandez Guzman, Y. (2019). *Docplayer*.  
<https://docplayer.es/63502430-Diseno-de-los-procedimientos-de-control-interno-para-la-gestion-de-inventarios-de-la-comercializadora-j-f.html>
- Jimenez Aristizabal, C., & Fernandez Guzman, Y. (2020). *Docplayer*.  
<https://docplayer.es/63502430-Diseno-de-los-procedimientos-de-control-interno-para-la-gestion-de-inventarios-de-la-comercializadora-j-f.html>

- Jimenez, S. (2021). *Coso informes*.  
<https://ci.inegi.org.mx/docs/informe%20coso%20resumen.pdf>
- Krause, M. (2020). *UFM*. Obtenido de UFM: <https://bazar.ufm.edu/milton-friedman-desafia-objetivo-las-empresas-ganar-dinero-john-mackey-whole-foods-lo-discute/>
- Leon, C. B. (2019). *UAM*.  
<https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas/c4cde3ce-a4b6-45e9-9907-cb4d693c19cf>
- LEY N° 30056 - Norma Legal Diario Oficial El Peruano. (2013).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Loayza, N. (2018). *informalidad en el Perú de las Mypes*.  
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf>
- Loor, D. G., & Torres Flores, M. (2020). *Repositorio UG*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Lorenzon, E. (2019). *Scielo*.  
[http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Magaña, K. N. (2021). *UNAD*.  
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/129/1292439002/html/>
- Manny, E. (2020). *Clasificación de Las Empresas Según El Tamaño*.  
<https://es.scribd.com/document/261903135/Clasificacion-de-Las-Empresas-Segun-El-Tamano>
- Mantilla, K. (2018). *Gestion de riesgos*.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12825/1/GESTION%20DE%20RIESGO%20EMPRESARIAL.pdf>
- Martinez, C. (2018). *Manual del participante*.  
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- Martinez, R. (2021). *Sistema de control*.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3027/TorresFany\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=7](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3027/TorresFany_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=7)
- Maylie, A. G. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO*.  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Melendez, S. (2020). *El control interno*.  
[https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5\\_el\\_control\\_intern.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf)
- Melo de los Rios, A., & Uribe Cotacio, M. (2018). *Docplyer*.  
<https://docplayer.es/59362654-Propuesta-de-procedimientos-de-control-interno-contable-para-la-empresa-sajoma-s-a-s-paola-andrea-melo-de-los-rios-maria-camila-uribe-cotacio.html>
- Mendoza, A. (2020). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*.  
<https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-comexperu-001.pdf>
- Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). *El control Interno y su influencia en la gestion*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6656251.pdf>
- Mheducation. (2021). *La empresa y su organizacion*. organizacion:  
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>
- Mora, J. (2021). *Los sectores economicos*.  
[https://pozoblanco.concepcionistas.es/sites/default/files/6%C2%BA\\_TEMA\\_5\\_Sociales.pdf](https://pozoblanco.concepcionistas.es/sites/default/files/6%C2%BA_TEMA_5_Sociales.pdf)
- Odrizola, J. (2020). *DIFERENTES TIPOS DE ORGANIZACION*.  
<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/download/1124/1108/3630-1>
- OIT. (2019). *La informalidad laboral en las micro y pequeñas empresas*.  
[https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS\\_319078/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_319078/lang--es/index.htm)
- Paredes, R. (2020). *Docplyer*. Obtenido de Docplayer: <https://docplayer.es/22498990-Determinar-la-importancia-del-control-interno-en-el-hotel-venetur-maracaibo-ca.html>
- Paredes, R. (2020). *Repositorio Institucional*.  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33720>
- Patricia, T., Manrique, A., & Candela, Z. (2020). *LA IMPORTANCIA DEL ESTUDIO Y EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO*.

- [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3027/TorresFany\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf?sequence=7](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3027/TorresFany_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=7)
- Pincay, E. (2020). *Manual de control interno contable para el Hotel Salinas*. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/2683/UPSE-TCA-2015-0026.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quina, L. (2019). *CONTADOR PÚBLICO NACIONAL Y PERITO PARTIDOR*. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf)
- Quinaluisa, N., Morán, V., Muñoz, C., Ortega, X., & Perez, J. (2018). *Sciele*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Quispe, P. (2020). *Repositorio uss*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Republica, C. d. (2018). *Implementación del sistema de Control Interno*. <https://www.congreso.gob.pe/comitedecontrolinterno/implementacion-sci/>
- Republica, C. g. (2019). *Control Interno*. [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Contraloría de la Republica., (2017). *Contraloría General de la Republica*. [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicacion](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicacion)
- Reto, P. (2020). *SOCIALES DIGITAL*. <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/ancassua/>
- Rivas, M. R. (2019). *Eficiencia, eficacia, efectividad*. <https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/>
- Rodriguez Moran, S., & Vega Rivera, S. (2021). *Repositorio Dspace*. [Repositorio Dspace: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/753](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/753)
- Rodríguez, G. (2020). *UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA*. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2318/TS\\_HDGR\\_2022\\_R1.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/2318/TS_HDGR_2022_R1.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Rodriguez, H. F. (2019). *E.S.E.* <https://eselavega-cundinamarca.gov.co/wp-content/uploads/2020/05/7.2LV-Informe-General-Control-Interno-Trimestre-04-2019.pdf>
- Rojas, M. (2018). *Revista*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

- Romero, J. (2019). *Gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ruiz, R. F. (2020). *Las teorías del control interno*. interno: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7873451.pdf>
- Salazar, L. (2019). *La contraloría general de la república*. [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)
- Salcedo, F. (2018). “*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL*. Obtenido de “*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL*: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/579/1/UNACH-EC-IG.TUR-2012-0005.pdf>
- Salcedo, F. (2018). “*DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO* <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3334680>
- Sandoval, F. (2020). *Programa básico de formación para auditores y abogados*. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_uni\\_2.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_uni_2.pdf)
- Sandoval, J. (2020). *Control interno*. <https://www.ana.gob.pe/gestion-compartida/control-interno>
- SARAVIA. (2017). REFLEXIONES SOBRE LA IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS. *Facultad de Ciencias Contables*, 1.
- Serrano, P., & Morales, L. (2018). *Revista* . <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Shermerhon, S. (2019). *Definiciones de control interno* . [http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051\(2\).pdf](http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051(2).pdf)
- Stumpo, D. y. (2020). *MIPYMES en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas del fomento* . Chile: CEPAL.
- SUNAT. (2022). *CARACTERÍSTICAS DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*. LIMA: SUNAT.
- Tovar, B. (2021). *Repositorio Institucional* . <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10867?show=full>
- Untitled. (2020). *La empresa y su organización* .: <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>
- Urbanegui, L. (2021). *Control interno*. [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1490/03.MLTC\\_3de4.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1490/03.MLTC_3de4.pdf)

- Urbanegui, R. (2021). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS*.  
<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/articie/download/991/881/>
- Uribe, L. M. (2020). *Docplayer* .: <https://docplayer.es/59362654-Propuesta-de-procedimientos-de-control-interno-contable-para-la-empresa-sajoma-s-a-s-paola-andrea-melo-de-los-rios-maria-camila-uribe-cotacio.html>
- UTP. (2020). *MASTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA SUPERIOR*.  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion\\_de\\_una\\_auditoria\\_financiera\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valencia, G. (2019). *PLAN ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA*.  
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/897fdcaa-7676-438a-b02f-d867c11ba656/content>
- Vasquez, R. (2020). *QAEC*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Yenque, O. R. (2019). *Caracterización del control interno administrativo en la micro y pequeñas empresas del sector servicios del hospedaje los Portales*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75742/Ruiz\\_YOF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75742/Ruiz_YOF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS:**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivos:	Hipótesis	Variable	Metodología
<p>Caracterización del control interno de las Mype del sector servicios del Perú: caso microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” y propuesta de mejora – Sullana, 2023.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y cómo mejorarlas, 2023?.</p>	<p>Objetivo general Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2023</p> <p>Objetivos específicos: 1.Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023. 2.Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023. 3.Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023. 4.Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023.</p>	<p>la presente investigación carece de hipótesis ya que su representación no es necesaria debida al formato de la misma.</p>	<p><b>Control interno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de control</li> <li>• Evaluación de riesgos</li> <li>• Actividades de control</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Supervisión y monitoreo</li> </ul>	<p><b>El tipo y diseño de Investigación es:</b> Bibliográfica, Descriptivo Documental y de caso</p> <p><b>El Nivel de Investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Población y Muestra:</b> Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú, Caso microempresa HOSPEDAJE PALMERAS BEACH</p> <p><b>Técnica:</b> Revisión bibliográfica, encuesta, Análisis comparativo.</p> <p><b>Instrumento:</b> Fichas bibliográficas, cuestionario. Tablas comparativas.</p>

### Matriz de consistencia lógica

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
<p>Caracterización del control interno de las Mype del sector servicios del Perú: caso microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” y propuesta de mejora – Sullana, 2023.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y cómo mejorarlas, 2023?,</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana y hacer una propuesta de mejora, 2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.</li> <li>2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana, 2023.</li> <li>4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” de Sullana,2023.</li> </ol>

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del **DTI Vásquez Pacheco (2023).**

## Anexo 02. Instrumento de recolección de información



### FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA “HOSPEDAJE PALMERAS BEACH” Y PROPUESTA DE MEJORA – SULLANA, 2023**

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

Dimensiones	Preguntas	Resultado	
		Si	No
<b>Ambiente de control</b>	<p>¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema del control interno?</p> <p>¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?</p> <p>¿La empresa comunica las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente?</p> <p>¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?</p> <p>¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?</p> <p>¿La empresa cuenta con un organigrama?</p> <p>¿La microempresa tiene una cultura de responsabilidad caracterizada por la integridad, la fiabilidad y el cumplimiento de los plazos?</p> <p>¿La microempresa tiene definida su misión y visión?</p>		

	<p>¿La microempresa comunica su visión y misión a sus empleados?</p> <p>¿Las microempresas disponen de un manual de organización y funcionamiento (MOF)?</p> <p>¿La microempresa comunica a sus empleados el grado de consecución de sus objetivos corporativos?</p> <p>¿La microempresa tiene un Reglamento Interno de trabajo?</p> <p>¿La microempresa tiene requisitos para la selección y contratación de empleados?</p> <p>¿La microempresa ha actualizado los requisitos y las descripciones de los puestos de trabajo?</p> <p>¿Existen procedimientos de selección, iniciación y formación del personal?</p> <p>¿Se realizan actividades de integración de los empleados en la microempresa?</p> <p>¿Dispone la microempresa de un sistema de compensación y recompensa basándose en el mérito de sus empleados y trabajadores?</p> <p>¿La microempresa tiene una adecuada rotación de empleados?</p> <p>¿Proporcionan al personal de la empresa la información que necesita para llevar a cabo sus actividades?</p> <p>¿En la microempresa hay una persona especializada en gestión de personal?</p> <p>¿Se realiza evaluación del rendimiento del personal?</p> <p>¿Los empleados de la empresa tienen contratos laborales?</p> <p>¿La microempresa vela por que los empleados se familiaricen con los documentos normativos (MOF, ROF)?</p> <p>¿La microempresa cuenta con un plan estratégico?</p> <p>¿La microempresa elabora sus planes operativos de manera anuales?</p> <p>¿La microempresa tiene un comité del control?</p>		
<p><b>Evaluación de riesgos</b></p>	<p>¿La microempresa cuenta y ha puesto en práctica de administración de Riesgos?</p> <p>¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?</p> <p>¿En la microempresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueda afectar el desarrollo de las actividades?</p> <p>¿En la microempresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?</p> <p>¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?</p> <p>¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos interno y externos que amenazan a la empresa?</p>		

	<p>¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?</p> <p>¿Se determina y cuantifica la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el transcurso de la actividad?</p> <p>¿La microempresa ha determinado el impacto potencial de los riesgos identificados en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿La microempresa proporciona informes puntuales a la dirección para su revisión y escrutinio?</p>		
<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?</p> <p>¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?</p> <p>¿En la microempresa se hallan separadas las responsabilidades del personal?</p> <p>¿En la microempresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales de su desempeño?</p> <p>¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?</p> <p>¿La microempresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere beneficio que se puede obtener?</p> <p>¿Tiene la microempresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida y otros?</p> <p>¿Se aplican actividades del control periódicamente en todo el proceso administrativo operacional y financiero de la empresa?</p> <p>¿La microempresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?</p> <p>¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?</p> <p>¿En la microempresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?</p> <p>¿El acceso a los recursos o archivos se acredita mediante documentos como recibos, actas, entre otros?</p> <p>¿Los informes se generan para el inventario y las anomalías en el área de Inventario pueden ser temporales o limitados en el tiempo?</p>		

	¿Se elaboran y aplican políticas y procedimientos documentados para el uso y la protección de los recursos?		
<b>Información y comunicación</b>	<p>¿En la microempresa existe una comunicación libre entre el empresario y el trabajador?</p> <p>¿La microempresa proporciona al personal información correcta sobre las actividades que se realizan en sus instalaciones?</p> <p>¿La empresa ha establecido un flujo de información oportuno a la hora de seleccionar proveedores?</p> <p>¿La empresa dispone de canales de comunicación para que los empleados informen de posibles irregularidades?</p> <p>¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de clientes y proveedores?</p> <p>¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre los riesgos de mercado?</p> <p>¿Se les informa a los empleados sobre sus actividades en la microempresa?</p>		
<b>Supervisión y monitoreo</b>	<p>¿En la empresa se lleva a cabo un seguimiento periódico para detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda surgir en ella?</p> <p>¿Existe un seguimiento continuo por parte de la dirección de las actividades realizadas en la empresa?</p> <p>¿En la microempresa, las deficiencias detectadas durante la supervisión se registran y se ponen rápidamente en conocimiento de los responsables de su eliminación y ejecución?</p> <p>¿La microempresa revisa periódicamente la comprensión y el cumplimiento del código de conducta por parte de los empleados?</p> <p>¿La microempresa comunica oportunamente las deficiencias de control interno al director general o al propietario, con el fin de aplicar las medidas correctoras necesarias?</p> <p>¿La microempresa se autoevalúa constantemente, proponiendo planes de mejora que posteriormente se ponen en práctica?</p>		

### Anexo 03: Validez de la información



## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA "HOSPEDAJE PALMMERAS BEACH S.A" Y PROPUESTA DE MEJORA – SULLANA, 2023**

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

Dimensiones	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de control	¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema del control interno?		X
	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones del personal para explicar su contenido?		X

¿La empresa comunica las acciones disciplinarias que se toman sobre violaciones éticas establecidas en el reglamento correspondiente?	X	
¿Se efectúan correcciones y acciones disciplinarias cuando se da una falta por parte de los trabajadores al código de ética de la empresa?		X
¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?		X
¿La empresa cuenta con un organigrama?		X
¿La microempresa tiene una cultura de responsabilidad caracterizada por la integridad, la fiabilidad y el cumplimiento de los plazos?	X	
¿La microempresa tiene definida su misión y visión?	X	
¿La microempresa comunica su visión y misión a sus empleados?		X
¿Las microempresas disponen de un manual de organización y funcionamiento (MOF)?		X
¿La microempresa comunica a sus empleados el grado de consecución de sus objetivos corporativos?		X
¿La microempresa tiene un Reglamento Interno de trabajo?		X
¿La microempresa tiene requisitos para la selección y contratación de empleados?	X	
¿La microempresa ha actualizado los requisitos y las descripciones de los puestos de trabajo?	X	
¿Existen procedimientos de selección, iniciación y formación del personal?	X	
¿Se realizan actividades de integración de los empleados en la microempresa?		X
¿Dispone la microempresa de un sistema de compensación y recompensa basándose en el mérito de sus empleados y trabajadores?		X
¿La microempresa tiene una adecuada rotación de empleados?	X	
¿Proporcionan al personal de la empresa la información que necesita para llevar a cabo sus actividades?	X	

	<p>¿En la microempresa hay una persona especializada en gestión de personal?</p> <p>¿Se realiza evaluación del rendimiento del personal?</p> <p>¿Los empleados de la empresa tienen contratos laborales?</p> <p>¿La microempresa vela por que los empleados se familiaricen con los documentos normativos (MOF, ROF)?</p> <p>¿La microempresa cuenta con un plan estratégico?</p> <p>¿La microempresa elabora sus planes operativos de manera anuales?</p> <p>¿La microempresa tiene un comité del control?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
<b>Evaluación de riesgos</b>	<p>¿La microempresa cuenta y ha puesto en práctica de administración de Riesgos?</p> <p>¿La microempresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?</p> <p>¿En la microempresa se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueda afectar el desarrollo de las actividades?</p> <p>¿En la microempresa se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?</p> <p>¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que pueden amenazarla?</p> <p>¿El personal de la empresa es capaz de poder identificar los riesgos interno y externos que amenazan a la empresa?</p> <p>¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?</p> <p>¿Se determina y cuantifica la probabilidad de ocurrencia de los riesgos identificados en el transcurso de la actividad?</p> <p>¿La microempresa ha determinado el impacto potencial de los riesgos identificados en el desarrollo de sus actividades?</p> <p>¿La microempresa proporciona informes puntuales a la dirección para su revisión y escrutinio?</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
<b>Actividades de control</b>	<p>¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?</p>		<p>X</p>

¿Los procedimientos establecen actividades de control para asegurar que se evalué la eficiencia y eficacia operativa de sus recursos productivos?	X	
¿En la microempresa se hallan separadas las responsabilidades del personal?	X	
¿En la microempresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales de su desempeño?		X
¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables de cada área?	X	
¿La microempresa toma en cuenta que el costo de establecer un control interno no supere beneficio que se puede obtener?		X
¿Tiene la microempresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como efectivo, inversiones e inventarios que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida y otros?	X	
¿Se aplican actividades del control periódicamente en todo el proceso administrativo operacional y financiero de la empresa?		X
¿La microempresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la custodia de sus archivos físicos y de la información de la misma?	X	
¿Los procesos, actividades y tareas de la empresa se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones?		X
¿En la microempresa existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	X	
¿El acceso a los recursos o archivos se acredita mediante documentos como recibos, actas, entre otros?	X	
¿Los informes se generan para el inventario y las anomalías en el área de Inventario pueden ser temporales o limitados en el tiempo?	X	
¿Se elaboran y aplican políticas y procedimientos documentados para el uso y la protección de los recursos?		X

<b>Información y comunicación</b>	¿En la microempresa existe una comunicación libre entre el empresario y el trabajador?	X	
	¿La microempresa proporciona al personal información correcta sobre las actividades que se realizan en sus instalaciones?		X
	¿La empresa ha establecido un flujo de información oportuno a la hora de seleccionar proveedores?	X	
	¿La empresa dispone de canales de comunicación para que los empleados informen de posibles irregularidades?	X	
	¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de clientes y proveedores?	X	
	¿La microempresa dispone de mecanismos para obtener información externa sobre los riesgos de mercado?		X
	¿Se les informa a los empleados sobre sus actividades en la microempresa?	X	
<b>Supervisión y monitoreo</b>	¿En la empresa se lleva a cabo un seguimiento periódico para detectar a tiempo cualquier deficiencia que pueda surgir en ella?	X	
	¿Existe un seguimiento continuo por parte de la dirección de las actividades realizadas en la empresa?	X	
	¿En la microempresa, las deficiencias detectadas durante la supervisión se registran y se ponen rápidamente en conocimiento de los responsables de su eliminación y ejecución?	X	
	¿La microempresa revisa periódicamente la comprensión y el cumplimiento del código de conducta por parte de los empleados?	X	
	¿La microempresa comunica oportunamente las deficiencias de control interno al director general o al propietario, con el fin de aplicar las medidas correctoras necesarias?		X
	¿La microempresa se autoevalúa constantemente, proponiendo planes de mejora que posteriormente se ponen en práctica?	X	



Gerente general de la empresa

Anexo 04: Formato de consentimiento informado

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS RÍOS  
**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
(Comités Sociales)

La Universidad de esta provincia de Cuenca Ecuador, se ha interesado sobre el proyecto de investigación y solicita su colaboración. De acuerdo al investigador y usted se pedirá un consentimiento.

La presente investigación se titula "Caracterización del control interno de las MYPE del sector servicios del Perú: Caso de empresas "Hospicaje Palmeras Beach S.A" y empresas de turismo - Bolívar, 2023" y es dirigida por Tivara Flores Adriana Torres, Investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Cuenca. El propósito de la investigación es identificar y describir los procedimientos del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en Perú y de la pequeña empresa "HOSPICAJE PALMERAS BEACH S.A", de Bolívar y hacer una propuesta de mejoras 2023. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirlo en cualquier momento, sin que esto le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud o duda sobre la investigación, puede llamar a la oficina de esta universidad. Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la investigadora. Si desea, también puede recibir el correo [taurach@comunicacion.ucur.edu.ec](mailto:taurach@comunicacion.ucur.edu.ec) por medio de correo electrónico. Adicionalmente, como investigador, usted puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigadora de la universidad Católica Los Angeles de Cuenca.

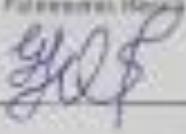
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

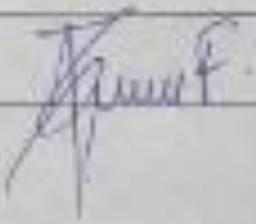
Nombre: Brenda Alessandra Lina Quezada

Fecha: 24-05-2023

Correo electrónico: palmerasbeach701@gmail.com

Código de la microempresa "Hospicaje Palmeras Beach S.A"

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargada de recoger el consentimiento): 

**Anexo 05. Documento de aprobación de institución para la recolección de información**

**“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”**

**CARTA DE AUTORIZACION**

Señores

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**

Presente. –

Asunto: AUTORIZACION PARA USO DE RAZON SOCIAL EN TRABAJO  
DE INVESTIGACION

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para comunicarles, que mi representada la Microempresa Hospedaje Palmmeras Beach S.A, con RUC: 10766255227 AUTORIZA al bachiller, TAVARA FEBRES, ADRIANA TERESA, con código de estudiante: 2703080016 el uso de nuestra Razón social en su trabajo de investigación que lleva como título: : Caracterización Del Control Interno De Las Mype Del Sector Servicios Del Perú: Caso Microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” Y Propuesta De Mejora – Sullana, 2023, así como su publicación en su repositorio institucional.

Sin otro particular, me suscribo de Uds.

  
\_\_\_\_\_  
Brenda Alessandra Lira Quezada  
Gerente General

## Anexo 06. Evidencias de ejecución (declaración jurada)

**“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”**

### **DECLARACIÓN JURADA**

Yo, TAVARA FEBRES ADRIANA TERESA, identificado(a) con DNI Nro. 03688208, con domicilio real en López Albuja II etapa ma f lote 1, Distrito Sullana, Provincia Sullana, Departamento de Piura.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO.**

En mi condición de BACHILLER con código de estudiante 2703080016, de la escuela profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023 -II.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Caracterización Del Control Interno De Las Mype Del Sector Servicios Del Perú: Caso Microempresa “Hospedaje Palmeras Beach” Y Propuesta De Mejora – Sullana, 2023.

**Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad**

Sullana, 25 de Julio de 2023



Távora Febres, Adriana Teresa

DNI: 42485697

## Anexo 07. Consulta RUC

16/8/23, 8:39

SUNAT - Consulta RUC

### Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
<b>Número de RUC:</b> 10766255227 - LIRA QUEZADA BRENDA ALESSANDRA
<b>Tipo Contribuyente:</b> PERSONA NATURAL CON NEGOCIO
<b>Tipo de Documento:</b> DNI 76625522 - LIRA QUEZADA, BRENDA ALESSANDRA
<b>Nombre Comercial:</b> HOSPEDAJE PALMERAS BEACH
<b>Fecha de Inscripción:</b> 10/05/2023 <b>Fecha de Inicio de Actividades:</b> 10/05/2023
<b>Estado del Contribuyente:</b> ACTIVO
<b>Condición del Contribuyente:</b> HABIDO
<b>Domicilio Fiscal:</b> -
<b>Sistema Emisión de Comprobante:</b> MANUAL/COMPUTARIZADO <b>Actividad Comercio Exterior:</b> SIN ACTIVIDAD
<b>Sistema Contabilidad:</b> MANUAL/COMPUTARIZADO
<b>Actividad(es) Económica(s):</b> Principal - 5510 - ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
<b>Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):</b>