

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE MYPE SECTOR
SERVICIOS PROVINCIA DE HUAMANGA, CASO DEL RECREO EL VIAJERO
E.I.R.L. PERIODO, 2017

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

AUTORA:

AYALA TALAVERA, KATHERIN MILAGROS

ORCID: 0000-0001-7845-6946

ASESOR:

CPCC. Yuri V. SANCHEZ ESPINOZA

ORCID: 0000-0003-1563-9045

**AYACUCHO - PERÚ
2018**

1. Título de la tesis

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE MYPE SECTOR
SERVICIOS PROVINCIA DE HUAMANGA, CASO DEL RECREO EL VIAJERO
E.I.R.L. PERIODO, 2017

2. Hoja de firma del jurado y asesor

COMISIÓN EVALUADOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MGTR. CPCC. ORLANDO SAVEDRA SOCRATES

PRESIDENTE

MGTR. CPCC. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA

MIEMBRO

MG. CPCC. ANTONIO ROCHA SEGURA

MIEMBRO

3. Hoja de agradecimiento

El trabajo de investigación es dedicado a mis padres Oscar y Lidia por brindarme su apoyo permanente e incondicional, en especial a mi padre por su esfuerzo, consejo, exigencia y sobre todo confianza para el logro de unos de mis objetivos la obtención de mi Título Profesional como Contadora.

A mis hermanas Alisson y Jessi por su comprensión, apoyo moral y por ser el motor de cada actividad que realizo.

A todos aquellos que hicieron posible mi formación profesional y desarrollo personal.

4. Resumen

El estudio tiene como problemática la deficiencia de la gestión debido a que no cuenta con un sistema de Control Interno, a partir de ello se formula la siguiente problemática: ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de MYPE sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017?. En la justificación se determina la importancia del control interno y como el trabajo de investigación ayuda como base para otros trabajos. Así mismo como hipótesis principal que el control interno incide de manera positiva en la Gestión de MYPE del sector servicios de la provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017. El objetivo de la investigación es: Determinar el control interno incide en la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica- documental mediante la recolección de información de diversas fuentes como textos, páginas webs, libros obteniendo o los siguientes resultados: Dentro del recreo El Viajero E.I.R.L. no se han desarrollado normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión, un plan de organizacional. Al aplicar ese conjunto de procedimientos y los componentes del control interno determina la incidencia sobre la gestión de la MYPE para obtener los resultados deseados. Finalmente se concluye que si aplica un buen sistema de control interno la empresa no tendría carencias y deficiencias, por lo cual les permitiría tener una gestión eficiente, detectar cualquier error o deficiencia administrativa. El recreo tiene muchos años laborando y tenía desconocimiento de que es control interno, por la cual no manejaban manuales y políticas que puedan garantizar sus ingresos sin ponerlos en riesgo.

Palabras clave: Gestión, servicio, manuales.

ABSTRACT

The study has as a problem the deficiency of management due to the fact that it does not have an Internal Control system, from which the following problem is formulated: How does internal control affect the management of MSEs service sector province of Huamanga, case of the El Viajero E.I.R.L. recreation period, 2017? The justification determines the importance of internal control and how the research work helps as a basis for other work. Likewise, as the main hypothesis that internal control has a positive impact on the Management of MSEs in the service sector of the province of Huamanga, the case of the El Viajero E.I.R.L. recreation period, 2017. The objective of the research is: To determine the internal control affects the management of MSEs in the service sector province of Huamanga, case of the recreation El Viajero E.I.R.L. period, 2017. The modality used in the research is the bibliographic-documentary review by collecting information from various sources such as texts, web pages, books, obtaining or the following results: Within the recreation El Viajero E.I.R.L., internal regulations, manuals that control and help the processes for good management, an organizational plan, have not been developed. By applying this set of procedures and the components of internal control, it determines the impact on the management of MSEs to obtain the desired results. Finally, it is concluded that if a good internal control system is applied, the company would not have shortcomings and deficiencies, which would allow them to have an efficient management, detect any error or administrative deficiency. The recess has been working for many years and had no knowledge of what internal control is, so they did not handle manuals and policies that can guarantee their income without putting them at risk.

Keywords: Management, service, manuals.

5. Contenido

1.	Título de la tesis	2
2.	Hoja de firma del jurado y asesor	3
3.	Hoja de agradecimiento	4
4.	Resumen	5
	ABTRACT	6
5.	Contenido	7
6.	Índice de gráficos, tablas y cuadros	9
I.	INTRODUCCIÓN.....	10
II.	REVISIÓN DE LITERATURA	15
2.1.	Antecedentes	15
2.1.1.	Internacionales	15
2.1.2.	Nacionales	17
2.1.3.	Regionales	20
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	23
2.2.1.	Teorías del control interno	23
2.2.1.1.	Evolución del control interno	24
2.2.1.2.	Importancia del control interno	25
2.2.1.3.	Componentes de la estructura del control interno	26
2.2.1.4.	Principios del control interno	32
2.2.1.5.	Objetivos de control interno	33
2.2.1.6.	Modelos contemporáneos del control interno	34
2.2.1.7.	Elementos del Control Interno	37
2.2.1.8.	Sistema de control interno	39
2.2.2.	Teorías de Gestión.....	39
2.2.3.	Teorías de Mypes.....	42
2.2.3.1.	Mypes en el Perú	42
2.2.4.	Teorías del sector servicios	43
2.2.4.1.	Evolución	43
2.3.	Marco conceptual	45
III.	Hipotesis	48

3.1. Hipotesis general	48
IV. Metodología	49
4.1. El tipo y el nivel de la investigación	49
4.2. Diseño de la investigación.....	49
4.3. Población y muestra	50
4.4. Operacionalización de las variables	50
4.5. Técnicas en instrumentos	52
4.6. Plan de análisis	52
4.7. Matriz de consistencia.....	52
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	53
VI. CONCLUSIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
ANEXOS.....	64
1. Anexo 01: Matriz de consistencia	65
2. Anexo 02: Evolución del control interno en las empresas	66
3. Anexo 03: Entrevista.....	67

6. Índice de gráficos, tablas y cuadros

<u>CUADRO N° 01</u>	53
<u>CUADRO N° 02</u>	54
<u>CUADRO N° 03</u>	55

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito determinar el Control Interno y su incidencia en la Gestión MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. A lo largo de los años han surgido muchas empresas entre ellas las medianas y pequeñas empresas en Perú, que se descantan por su suma importancia en la nación, ya que gracias a este tipo de empresas generan gran número de empleos. Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, en cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como finalidad desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Este tipo de forma empresarial no da mucho valor al control interno como parte de su gestión, debido a que no cuentan con la información o la práctica de este sistema. Es por ello que el presente trabajo se convierte en una herramienta importante para determinar el resultado de tener un control interno en la gestión de este tipo de negocios, tal es el caso del recreo turístico.

El control interno es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, como son la producción, financiamiento, y sobre todo la gestión. Este sistema es manejado por la dirección de la empresa y el resto del personal, con el objeto de proporcionar un grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos como la eficiencia y eficacia de las operaciones, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables y la fiabilidad de la información. El control interno constituye una parte integral de la gestión ya que es una herramienta más sólida para la dirección y es base para las reglas y normas existentes, ayudan a lograr objetivos de la administración y sobre todo aseguran la eficiencia del negocio.

Por su parte **Gomez (2014)** sostiene que el control interno comprende el plan de organización, de métodos y procedimientos que se adoptan a diario en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración.

Para **Saucedo (2007)** la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones se ha incrementado en los últimos años. Esto se debe a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad en el momento de implantarlo, en especial si se centra en las actividades básicas, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar que la aplicación de controles internos en las operaciones de la empresa conducirá a conocer la situación real de esta, de ahí la importancia de contar con una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión. Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, con el fin de proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionalidad dentro de la organización.

Uno de los principales problemas es la falta de control interno en las empresas debido a que no cuentan con los suficientes medios para financiar este sistema. En un mundo tan globalizado como en el que vivimos, es vital para las empresas realizar un buen control interno y una buena administración de sus finanzas, esto ha generado escenarios en los que los actores: países, instituciones, empresas, naciones y personas compiten por el derecho de permanecer, desarrollarse, crecer y trascender.

Las empresas que son de menor envergadura como las medias y pequeñas empresas se han visto obligadas a ser más competitivas y mejorar sus niveles de producción, sus procesos productivos, optimizar su gestión y ser más eficientes y más eficaces para competir con las grandes empresas; ya que las MYPES juegan un papel importante en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser una fuente generadora de empleo.

Muchas empresas del sector servicios actualmente tienen muchas deficiencias, cuando nos referimos a su gestión, ya que continúan operando de manera tradicional, en forma familiar sin aplicar una metodología o técnica para poder administrar sus empresas y obtener resultados esperados. Las MYPES del sector servicio deben aplicar el control interno como herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con sus objetivos y metas como aplicando métodos, procedimientos y técnicas en sus diferentes áreas, porque una empresa de este tipo es fácil cometer actos que vayan en perjuicio de la empresa sin que sean detectados a tiempo.

En lo que respecta al recreo El Viajero E.I.R.L. esta se ubica en la provincia de Huamanga. Su actividad principal es la venta de platos de la región. Cuenta con personal profesional, pero se desconoce si se aplica o no el control interno. Ante esta situación, se puede observar que existe más información a nivel internacional y nacional, mientras que en el ámbito regional y local son pocos los estudios relacionados con las variables de estudio; por lo tanto, existe un vacío de conocimiento. Asimismo, se desconocía si efectivamente a nivel teórico y práctico el control interno incide en la gestión de los micros y pequeñas empresas de servicios de Ayacucho. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de MYPE sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017?

Para dar respuesta al problema, se plantea el objetivo general.

Determinar como el control interno incide en la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.

Para conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos.

- Describir el control interno de la MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.
- Analizar la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.
- Implementar los resultados del control interno frente a la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.

El presente trabajo se identifica con el problema existente, en como incide el control interno y como es una herramienta principal para mejorar la gestión en las MYPES, se formula las posibles hipótesis para tener el resultado obtenido.

El estudio se justifica porque nos permitirá conocer el control interno y su incidencia en la gestión de MYPE sector servicios caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017 ya que su información financiera, sus procedimientos aplicados no está generando utilidades y rentabilidad, debido a que no está aplicando un buen sistema de control interno.

Lo que se quiere lograr en esta empresa es proponer estrategias de influencia del control interno para dar alternativas de mejora en la gestión de Mypes del sector servicios, gracias a este sistema se disminuye la corrupción, corregir las deficiencias y errores que tiene la empresa, y se mejora sus rentabilidad. La investigación se basa en el uso del método científico descriptivo no experimental, que tiene como actividad principal la recolección de datos para analizar la información que nos permite a determinar la solución del problema, mediante la implementación de un sistema de control interno.

Finalmente, el estudio nos servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores productivos y de servicios para la toma de decisiones empresariales, con la finalidad de relacionar la variable Control Interno con la variable de Gestión cuya importancia es que los hallazgos científicos servirán para la solución de problemas prácticos en la vida laboral.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Armenta (2012) investigo en su tesis *“La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”* que en todas empresas mexicanas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Segovia villavicencio (2012) en su tesis *“Diseño de Implementación de un sistema de Control Interno para la Compañía DATUGOURMET CIA LTDA”* Concluyo que el diseño e implementación de un Sistema de Control Interno para una empresa privada domiciliada en la ciudad de Quito – Ecuador; empresa dedicada a la venta de productos alimenticios de alta calidad; para supermercados, hoteles y restaurantes de prestigio o de comidas especializadas. El estudio inicia con la aplicación de la herramienta administrativa llamada FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), en busca de factores internos y externos, que contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control.

Posso & Barrios (2014) en su tesis “*Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ECO TURÍSTICOS NATIVOS CTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA*”, que te permitirá el mejoramiento de la información financiera” concluye que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo - contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.

Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Ortega & Pillco (2012) en su tesis “*Implementación del Sistema de Control Interno en LOUNGE RESTAURANT CÍA. LTDA.*” investigo Toda empresa para un mejor desarrollo de sus actividades debe procurar hacerlo de una forma eficaz y eficiente. Para ello es indispensable contar internamente con procedimientos de control que ayuden a verificar si se está cumpliendo con los objetivos de la empresa.

El Control Interno hoy en día es considerado como un proceso en el que todos los que conforman la empresa deben participar. Tomando los niveles: operativo y de apoyo como el centro de nuestra investigación, se observó que los procedimientos son pasados por alto en muchas ocasiones en la empresa.

Es así que con la implementación de un sistema de control interno, se tendrá una seguridad razonable de los resultados obtenidos en el giro del negocio, demostrando si se está alcanzando los objetivos y metas que se ha planteado, mediante la optimización de los recursos, sobre todo en los departamentos con mayor actividad como son: Compras, Producción y Ventas. Teniendo un compromiso por todos quienes conforman la empresa, resulta claro que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, que sean capaces de mejorar el normal funcionamiento de la misma.

2.1.2. Nacionales

Guerra Baca (2016) en su tesis *“El control interno y su incidencia en la Gestión de MYPES ubicadas en el mercado central de Piura”* concluye que haber enfocado el trabajo en el control interno, es adentrarnos en las actividades diarias y consuetudinarias de los comerciantes. El común denominador en los comerciantes, así conocidos en el ambiente o lenguaje de la gente, pero que legal y técnicamente pertenecen a ese gran sector de Micro y pequeñas empresas Mypes, es que poco o casi nada están familiarizados con el control interno.

El control interno se constituye para este sector en un enorme respaldo para realizar bien sus operaciones. Sin embargo, como se ha visto en el desarrollo del trabajo no se le da la debida importancia. Existen acciones de control aisladas, llevadas a cabo más por la necesidad de saber qué es lo que se tiene más que por establecerlas como normas para el correcto funcionamiento de la empresa. En este contexto se desarrolla el trabajo, detectando por ejemplo que una buena cantidad de empresas carecen de los requisitos para estar en funcionamiento, lo cual pone en riesgo la misma existencia de la empresa, de igual manera no darles importancia o desconocer que se deben practicar inventarios físicos para una mejor garantía de que se tiene como mercaderías, es algo que debe superarse. Así existen situaciones que en el trabajo de investigación se han detectado, lo cual significa que concluyendo el mismo se han extraído las principales situaciones a mejorar o implementar para beneficio de todos quienes conforman la empresa, tales como dueños, socios o propietarios, así como trabajadores.

Sosa (2015) en su tesis “*El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.*” En el estudio determinamos la situación problemática: La deficiencia de la gestión contable de los trabajadores en Golden Amazon Group S.A.C., a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el control interno influye en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.? En la justificación se determina que es pertinente ya que se identifica que se debe mejorar la gestión contable para las deficiencias cumpliendo las expectativas trazadas.

A sí mismo la hipótesis alterna es: Si se aplicara el control interno entonces, influirá en la gestión contable para un mejor desarrollo financiero de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. El objetivo de la investigación es: Determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. En el contexto de la investigación, el diseño es no experimental - transversal, este tipo de diseño implican la recolección de datos en un solo corte observando los fenómenos tal y como ocurren naturalmente, sin intervenir en su desarrollo donde el tipo de investigación del estudio es: descriptivo-correlacional. La población está conformada por 13 trabajadores, donde la muestra es el total de la población los cuales se aplican en los cuestionarios. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables es 0.00, concluyendo que: Si se aplicara el control interno entonces, influirá en la gestión contable para un mejor desarrollo financiero de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

Vilca (2012) en su tesis “*El Control Interno y su impacto en la Gestión Financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana*” Concluyo que el propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. El diseño de la investigación

fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Mype inmersa en este rubro.

Verrando (2015) en su tesis “*Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa restaurant "Pollos a la brasa La Cabaña" Sullana, 2014*” tiene por objetivos específicos:

Describir las características del restaurant; Describir las características de la gestión del restaurant y Describir las características del control interno del restaurant; esta es una investigación Cuantitativa, con un diseño no experimental de corte transversal en la cual se realizó un cuestionario de 11 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 22 empleados de la empresa. En el desarrollo de la presente tesis se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendola descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal que en un 90.91% no existe un manual de funciones. El 68.18% de los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno. El 72.73% de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. El 100% de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos. El 100% de los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

2.1.3. Regionales

Nolazco & Quispe (2010) en su tesis *“El sistema del control interno y su incidencia en el pago anticipado del IGV en las empresas ferreteras de la provincia de Huamanga 2009-201”* Concluye que en la investigación, analizo la problemática que tienen las empresas ferreteras al ser sujetas a los sistemas de pagos anticipados del IGV en los periodos 2009 y 2010, mecanismo que asegura el pago del IGV. Este acto genera: entrapamiento en sus operaciones, que podrían ser sancionados si existiera algún error, aunque estos fueran involuntarios; efecto directo en la liquidez de su flujo de caja; designación de determinados contribuyentes para oficiar de "cobradores"; retiene, percibe o capta dinero detraído, sin producir ningún beneficio alguno, generando una pérdida por falta de su manejo. A la vez, las empresas en estudio mencionan que para los años 2009 y 2010 no cuentan con un Sistema de Control Interno que ayude en la administración de los sistemas de pagos anticipados del IGV en la provincia de Huamanga. Para el proceso, se utilizó el tipo de investigación aplicada de naturaleza descriptiva correlacional y con los métodos deductivo, inductivo y analítico. Con los datos analizados, se llegó a la conclusión de que las empresas en estudio no aplican el Sistema de Control Interno y no cuenta con el personal capacitado para el caso, conllevando a la mala administración de los pagos anticipados del IGV, problema que se puede solucionar con una buena implementación y retroalimentación de un sistema adecuado de esta naturaleza.

Sinchitullo (2015) en su investigación *“Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestión financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno de Ayacucho 2014”* investigo la modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica - documental, mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet. Dada la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se hizo comparando las informaciones recolectadas y encuestando a una muestra de 30 trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho entre funcionarios y servidores, la investigación tiene como resultado que, Comprobar de qué forma influye la asignación de

responsabilidades mediante el control interno y si incidirá en la toma de decisiones en la gestión financiera de Gobierno Regional de Ayacucho, Precisar las causas del control interno como elemento fundamental en la gestión financiera del Gobierno Regional de Ayacucho. Frente a la gestión financiera el responsable debe proveer todas las herramientas para realizar las operaciones fundamentales de la empresa frente al control interno, en la efectividad en el manejo de recursos, en la consecución de nuevas fuentes de financiación, en mantener la efectividad y eficiencia operacional y administrativa, en la confiabilidad de la información financiera, en el cumplimiento de las leyes, pero sobretodo en la toma de decisiones.

Limachi (2012) en su tesis *“Control Interno para la gestion de la pequeñas empresas ferreteras de Huamanga”* investigó que en la actualidad en que vivimos se han perdido los valores humanos, situación que para el empresario es preocupante y hay que tomar medidas para protegerse de los riesgos como actos de: fraude, corrupción y negligencia por parte de los dueños y/o gerentes, la investigación que se presenta busca realizar una propuesta de un Manual de control interno para las pequeñas empresas Ferreteras de Huamanga – Ayacucho; las MYPE tiene una importancia destacada y trascendental en nuestro país, desde el punto de vista económico y social, pues es importante resaltar que este sector ocupa un gran porcentaje de la Población Económicamente Activa de nuestro país las empresas nacionales son MYPE, agregando a esto la gran cantidad de familias que dependen del trabajo y producción de estos negocios, no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos operativos (M.P.O) que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa, a partir del diagnostico realizado se determinó que las tres empresas seleccionadas, existe un control interno, con algunas deficiencias o debilidades; la naturaleza de la investigación esde campo, con carácter descriptivo, explicativo para el logro de los objetivos se procedió a la recopilación de información, a través de la observación directa y una encuesta aplicado al Gerente o Dueño que es la mayoría. El presente trabajo tiene como objetivo evaluar el control interno, en todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan

riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización; el control interno se debe evaluar para medir la eficiencia de la gestión empresarial con el fin de minimizar errores, al contar con un efectivo control interno, la empresa estará preparada en cualquier momento para responder ante alguna fiscalización y la gerencia podrá contar con la información veraz y oportuna que refleje una gestión transparente tanto para el fisco como para sus dueños o los inversionistas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teorías del control interno

Según **Ladino (2009) (p. 08)** en su informe comenta:

El Control Interno es un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía para el logro de objetivos dentro de las categorías siguientes:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Es un sistema integrado por el conjunto de los planes, métodos y principios adoptados por una entidad con el fin de precurar que todas las actividades operaciones se realicen de manera correcta, así como también la administración de recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales.

Según **(Meigs, W; Larsen, G. (1994))** el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”.

Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales se pueden ver perturbados por errores y omisiones, presentándose en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia.

El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación tratar de eliminar o reducirlas al máximo, su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones que el desempeño realizado por las políticas fijadas de la organización y por último procurar que el control interno establecido dé como resultado, mantener a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuados a la situación real que está atravesando la empresa.

2.2.1.1. Evolución del control interno

Moya (2010) Sobre el concepto de Control interno en América inicio en los Estados Unidos con los llamados escándalos de Watergate, una serie de escándalos políticos durante la presidencia de Richard Nixon en 1970, en donde se revelaron actividades ilegales autorizadas y ejecutadas de robo incluyendo las investigaciones dl senado llegaron hasta la implementación de la Sarbanes - Oxley en el año 2002 que sirven actualmente para monitorear a las empresas y proteger a los inversionistas de actividades dudosas y fraudulentas, la figura 1 representa la cronología hasta llegar a ley impuesta para realizar control interno evitando fraudes y dudosas actividades. **(p. 6)**

Se puede ver la evolución del control interno en el anexo 5

En un informe nos comentan sobre la Naturaleza del control interno (Anónimo, s.f.)

- a. Controles contables o financieros.
 - Son aquellos controles tendentes a garantizar la protección de los activos y la validez de la información.

- Comprenden el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la fiabilidad de los registros contables.
- Incluyen sistemas de autorización de operaciones, normas sobre segregación de funciones, manuales de procedimientos contables, controles físicos de los activos, etc.

b. Controles administrativos u operativos.

- Son aquellos controles orientados hacia la promoción de la eficiencia y asegurar la adhesión a las disposiciones de la gerencia.
- Comprenden la normativa y los procedimientos existentes en la empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la dirección y normalmente solo influyen indirectamente en los registros contables.
- Incluyen análisis estadísticos, controles de calidad, sistemas de información, revisiones analíticas, análisis comparativo de desviaciones, etc.

2.2.1.2. Importancia del control interno

Por otra parte el **Rodriguez (2010) (pags. 2-3)** en su informe dice que la importancia del control interno puede ser atribuido a los siguientes factores:

El alcance y la magnitud de las empresas han llegado a un punto donde su organización estructural se ha vuelto compleja y extensa. La administración necesita de la precisión de numerosos informes y análisis, para controlar eficazmente las operaciones.

La administración tiene la responsabilidad de salvaguardar el activo de las empresas, prevenir y descubrir errores y fraudes, esto se obtiene manteniendo un sistema de control interno adecuado.

2.2.1.3. Componentes de la estructura del control interno

Ladino (2009) (pp. 9-14) comenta:

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la estructura (también denominado sistema) de control interno se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión.

1. Ambiente de control interno

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

Es fundamentalmente consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección, la gerencia, y por carácter reflejo, los demás agentes con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Fija el tono de la organización y, sobre todo, provee disciplina a través de la influencia que ejerce sobre el comportamiento del personal en su conjunto.

Los principales factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la dirección y la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimiento.
- La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de consejos de administración y comités de auditorías con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

El ambiente de control reinante será tan bueno, regular o malo como lo sean los factores que lo determinan. El mayor o menor grado de desarrollo y excelencia de éstos hará, en ese mismo orden, a la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización.

2. Evaluación del riesgo

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

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Dado que las condiciones en que las entidades se desenvuelven suelen sufrir variaciones, se necesitan mecanismos para detectar y encarar el tratamiento de los riesgos asociados con el cambio. Aunque el proceso de evaluación es similar al de los otros riesgos, la gestión de los cambios merece efectuarse independientemente, dada su gran importancia y las posibilidades de que los mismos pasen inadvertidos para quienes están inmersos en las rutinas de los procesos.

Existen circunstancias que pueden merecer una atención especial en función del impacto potencial que plantean:

- Cambios en el entorno.
- Redefinición de la política institucional.
- Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- Ingreso de empleados nuevos, o rotación de los existentes.
- Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- Aceleración del crecimiento.
- Nuevos productos, actividades o funciones.

3. Actividades de control interno

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos.

4. Información y comunicación

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

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. Asimismo el personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal. La existencia de líneas abiertas de comunicación y una clara voluntad de escuchar por parte de los directivos resultan vitales.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria, y en ambos casos importa contar con medios eficaces, dentro de los cuales tan importantes como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, resulta la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados. Una entidad con una historia basada en la integridad y una sólida cultura de control no tendrá dificultades de comunicación. Una acción vale más que mil palabras.

5. Supervisión

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

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- Su alcance y frecuencia están determinados por la naturaleza e importancia de los cambios y riesgos que éstos conllevan, la competencia y experiencia de quienes aplican los controles, y los resultados de la supervisión continuada.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (autoevaluación), la auditoría interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.
- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.

Mesa (2014) En su informe sobre el Control Interno comenta:

2.2.1.4. Principios del control interno

La Resolución de Contraloría N° 320- 2006-CGR que aprueba las «Normas de Control Interno» señala que la adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral. Para ello considera que son principios aplicables al sistema de control interno los siguientes:

a. El autocontrol

En cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.

b. La autorregulación

Como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.

c. La autogestión

Por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento.

2.2.1.5. Objetivos de control interno

Según **Gomez (2014)**

- Operaciones: Por el cual se busca promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad del servicio que presta.
- Salvaguardar: Busca cuidar y resguarda los recursos y bienes contra cualquier forma o pérdida o deterioro, uso indebido o actos ilegales, así como en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.

- Cumplimiento: Persigue el cumplimiento de la normatividad aplicable en la entidad y a sus operaciones.
- Información: Lo que se busca es garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Ética: Sustentado en el fomento e impulso de la práctica de valores institucionales.
- Rendición de cuentas: Encaminar a la promoción de la rendición de cuentas de los funcionarios y servidores públicos, tanto por los fondos y bienes públicos a su cargo como por el cumplimiento misional u objetivo encargado y aceptado.

2.2.1.6. Modelos contemporáneos del control interno

Rivas (2011) En su artículo científico no comenta sobre los modelos del control interno. A partir de la década de los noventa, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial. Estos modelos han sido desarrollados con la idea de que representen fuertes soportes del éxito de la organización, siempre que los mismos sean llevados con el criterio y la perspicacia necesaria de parte del profesional. Se han publicado diversos modelos de Control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo. Los modelos más conocidos son: el COSO (USA), el COCO (Canadá), el Cadbury (Reino Unido), el Vienot (Francia), el Peters (Holanda), King (Sudáfrica) y MICIL (adaptación del COSO para Latinoamérica).

Los modelos COSO, COCO s y MICIL son los más adoptados en las empresas del continente americano; es por ello que el análisis de los fundamentos teóricos de los modelos contemporáneos de control Interno que se presenta a continuación centra su atención en los mismos. (p. 120)

1. MODELOS COSO (Committee of Sponsoring organizations)

Comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, tras cinco años de estudio y discusión, surgiendo un nuevo marco conceptual.

De acuerdo al marco integrado de control interno consta de cinco componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo de manera adecuada

2. MODELO COCO (Criteria of Control)

Es producto de una profunda revisión realizada por el Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO, el propósito de esta revisión se centró en hacer el planteamiento de un Modelo sencillo y más comprensible.

Consiste en conceptualizar al proceso de Control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, la estructura del modelo requiere de creatividad para su interpretación y aplicación, y es adaptable a cualquier organización una vez que se adecue a las necesidades de sus propios intereses.

El objetivo del modelo COCO se orienta a desarrollar lineamientos generales para el diseño, implementación evaluación y reportes sobre estructuras de control en una organización, en él se engloba el sector público y el privado. El llamado ciclo como se representa en el Modelo, consta de cuatro etapas que contienen los 20 criterios generales, conformando un ciclo lógico de acciones a ejecutar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Los 20 criterios están agrupados en:

3. EL MODELO MICIL (Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano)

La federación Latinoamérica de auditoría Interna con el apoyo del proyecto Anticorrupción y rendición de Cuenta en las Americas promovió y aprobó el modelo MICIL en la ciudad de la Paz, Bolivia, el 25 de octubre del 2003 y que se constituye en el documento de referencia técnica para el diseño, aplicación y operación del control interno de las organizaciones públicas y privadas en Latinoamérica.

El Modelo MICIL incluye cinco componentes de control interno que presentados bajo un esquema que parte del ambiente de control como pieza central, que promueve el funcionamiento efectivo de los otros componentes que encajan en él como una pieza central de un rompecabezas asegurando su funcionamiento efectivo en todos los niveles de la organización.

2.2.1.7. Elementos del Control Interno

Según **Ruffner (s.f.) (p. 82)** Los elementos del control interno son:

a. Plan de organización

Se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades, se determinan los cargos y las correspondientes líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona la estructura que define las actividades que serán planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

La entidad involucra una estructura formal de organigrama:

- Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad.
- Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas.
- La jerarquización de la autoridad de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad.
- La estructura organizacional debe ser lo más simple posible.
- Las responsabilidades funcionales deben segregarse con el fin de que una sola persona no controle todas las etapas relacionadas con una operación.

b. Planeamiento de actividades

El planeamiento de actividades se orienta a determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos. Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes:

- Los fondos autorizados y las limitaciones y restricciones.
- La necesidad de llevar a cabo todos los programas y proyectos y operaciones, de acuerdo a criterios de eficiencia y economía.
- La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados.

c. Política

Se puede definir política como la declaración general que guía el pensamiento durante la toma de decisiones. La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas.

La política puede clasificarse en:

- **Política general**

Se establece para todas las entidades y para un caso específico. Generalmente se origina fuera de la entidad, como las leyes y los reglamentos directivos de sistemas administrativos.

- **Política para unidades**

Establecer la política por escrito y organizarla en forma sistemática en guías o manuales, según los casos, para permitir efectuar las actividades autorizadas en forma efectiva, eficiente y económica, así como proporcionar seguridad razonable de que los recursos se encuentran debidamente protegidos.

2.2.1.8. Sistema de control interno

Santillana (2015) nos dice que el sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

2.2.2. Teorías de Gestión

Sánchez (2009) indica que la gestión consiste en el cumplimiento de objetivos y metas lo que lleva a deducir es llevar a cabo mandos o delegar de manera correcta una situación. Es subjetiva y orienta sus aplicaciones hacia aquellos sujetos que tienen poder de decisión sobre la actividad de la empresa, mejora el procedimiento de toma de decisiones mediante el uso de los datos.

Está sujeta a escasos o nulos requisitos formales o legales dado el marco restringido de su actuación, de ello que sea menos estandarizada y objetiva pero útil para la empresa. Una de las partes más importantes de la contabilidad de gestión es la contabilidad de costes.

Puede hacer uso de herramientas como el coste de oportunidad, costes del capital o la valoración del riesgo que son de utilidad a la organización en la toma de decisiones. Además, con la aparición de las modernas técnicas de gestión, ya sea de calidad o en el aparato productivo, la contabilidad de gestión adquiere notable relevancia. Básicamente centra su estudio a todos los procesos que componen la cadena de valor de la empresa, otorgando una visión a corto, medio, y largo plazo.

Objetivos de la contabilidad de gestión

La contabilidad de gestión debe tratar las funciones de planificación de los gerentes, como son el identificar las tareas y planifica los recursos óptimos.

Problemas de organización que incluye:

- Instalación y mantenimiento de un sistema de información y comunicación efectiva.
- Medición de los recursos existentes, descubrimiento de la ejecución excepcional e identificación de los factores causantes de dichas excepciones.

Sistemas operativos de gestión, por función, producto, proyecto, y otra segmentación de las operaciones, lo que supone:

- Medición de los factores en términos de costes relevantes y los ingresos o medidas estadísticas de la producción.
- Comunicación de los datos apropiados, de carácter fundamentalmente económico, a todo el personal, y de forma oportuna.

Joya (2012) nos comenta en su informe acerca de la gestión

Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Tipos de indicadores de gestión

Según los expertos en contabilidad gerencial, por ejemplo, los indicadores de gestión se clasifican en:

1. Ventaja competitiva
2. Desempeño financiero
3. Utilización
4. Recursos de calidad
5. Servicio y de innovación.

Sistema de gestión contable: Permite llevar un resgistro de control interno sistemático de todas las operaciones financiera.

El sistema de gestión contable está dirigido por un modelo básico complementado por un sistema de información bien planificado y diseñado ofreciendo de esta manera compatibilidad control flexibilidad y una relación aceptable entre costo y beneficio.

Importancia de la gestión financiera

Córdova (2012) (p. 6) Nos comenta que la gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En las organizaciones, la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos; enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza. Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado la consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero.

2.2.3. Teorías de Mypes

Miranda (2005) (p.8) Son fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas que constituyen una parte integral de la economía, como compradores y vendedores. No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico de América Latina. En el año 2003 el Gobierno promulgó la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley N° 28015).

- El número total de trabajadores abarca de uno (1) hasta (10) trabajadores.
- El nivel de ventas es el monto que equivale hasta un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias.

Esta caracterización de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs), basada en el número de trabajadores y nivel de ventas, tiene diferentes interpretaciones. Entidades como el Centro de Promoción de la Pequeña y Micro Empresa.

2.2.3.1. Mypes en el Perú

La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT) estimó en el año 2015 que las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) formales en el Perú son aproximadamente 900,000.

La informalidad es un reto que debe ser atendido con firmeza, tanto por las propias MYPEs como por los diversos organismos públicos y privados. Para ello, hasta la fecha, se han aprobado muchos instrumentos como la Ley 28015 y el Plan Nacional Exportador, Plan Nacional de Competitividad, Plan Nacional de Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa, y el Plan Nacional de Ciencia y Tecnología.

2.2.4. Teorías del sector servicios

Serrano (2011) (p. 2) nos comenta:

El sector servicios es el principal sector económico en las economías de los países desarrollados. Incluye actividades tan variadas como la educación, el comercio, el turismo o los servicios personales.

El sector servicios es el más heterogéneo, en donde se contraponen a los bienes porque son almacenados, mientras que los servicios son consumidos en el momento en que se producen, tal es el caso de rubro restaurantes (impartir alimentos a los consumidores), se produce mientras dura el tiempo, el bien consumido sería la comida.

2.2.4.1. Evolución

Podríamos decir que muchas de las actividades incluidas en el sector servicios han existido siempre (comercio, transporte, seguridad, medicina, enseñanza, administración pública), pero es desde mediados del siglo XX cuando se ha producido un cambio espectacular, incrementado exponencialmente desde la tercera revolución industrial (años setenta del pasado siglo); la mayoría de los trabajadores hoy no producen bienes materiales, sino que trabajan en actividades relacionadas con el sector servicios.

La clasificación del sector servicios es una ardua tarea a la que muchos autores se han dedicado, intentando aportar claridad. Brevemente describiremos algunas de estas clasificaciones para comprobar la heterogeneidad del sector y su complicada clasificación sobre la que no existe una uniformidad. Al final estableceremos una clasificación propia, más con un carácter didáctico que científico, siguiendo la clasificación de la ONU1 y la seguida por el INE2 de España, recientemente actualizada siguiendo los patrones comunes de la Unión Europea.

La clasificación según la propuesta de Browning y Singelman y la de Naciones Unidas. El uso al que se destinan los servicios según este criterio:

Servicios comerciales y de distribución

Son todas las actividades que hacen llegar a la población los productos que consumen directamente y a las empresas aquellas que utilizan en su proceso de producción. El peso importante lo tiene el sector de transportes, restaurantes, etc.

Servicios a la población

Son las actividades que cubren necesidades específicas de la población como: el entretenimiento audiovisual, las comunicaciones, reparaciones, desplazamientos, el uso de dinero, los servicios personales.

Servicios empresariales y financieros

Son las actividades que permiten mejorar el funcionamiento de empresa con respecto a movimientos de capital, innovación tecnológica, asesoramiento legal.

Administración pública y servicios sociales

Se incluyen aquí los servicios de las administraciones públicas y todas aquellas actividades consideradas sociales como la educación, la sanidad, la justicia o la seguridad.

2.3. Marco conceptual

Control

Control, según uno de sus significados gramaticales, quiere decir comprobación, intervención o inspección. El control es una actividad de monitorear los resultados de una acción que permite tomar medidas para hacer correcciones inmediatas y adoptar medidas preventivas. También tiene como propósito esencial, preservar la existencia de cualquier empresa y apoyar su desarrollo; su objetivo final es contribuir a lograr los resultados esperados. **Palacios (2013)**

Control interno

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una empresa u organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. **Palacios (2013)**

Gestión

Porto & Merino (2008) Del latín gestión, el concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Concepto de las normas de control interno

La Contraloría General de la Republica (2006) (p. 4) Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado.

El sistema financiero

El sistema financiero proporciona a la economía los mecanismos para realizar una correcta gestión de los cobros y pagos necesarios para su funcionamiento mediante cheques, tarjetas, etc. En la economía de un país actúan diferentes agentes económicos que llevan a cabo operaciones de producción, distribución o consumo: particulares, empresas, etc. **Garayoa (2013)**

Sector servicios

Es un conjunto de actividades económicas, estas actividades de los servicios pertenecen al sector terciario que suelen definir en un sentido muy general como las actividades que no producen bienes, entre ellas se encuentran el transporte, las comunicaciones, las instituciones financieras y los servicios de las empresas. **González et. al (s.f.)**

Contraloría

La Contraloría General de la República es la máxima autoridad del Sistema Nacional de Control. Supervisa, vigila y verifica la correcta aplicación de las políticas públicas y el uso de los recursos y bienes del Estado. Para realizar con eficiencia sus funciones, cuenta con autonomía administrativa, funcional, económica y financiera.

Competitividad

El Gobierno Regional tiene como objetivo la gestión estratégica de la competitividad regional. Para ello promueve un entorno de innovación, impulsa alianzas y acuerdos entre los sectores público y privado, el fortalecimiento de las redes de colaboración entre empresas, instituciones y organizaciones sociales, junto con el crecimiento de eslabonamientos productivos; y, facilita el aprovechamiento de oportunidades para la formación de ejes de desarrollo y corredores económicos, la ampliación de mercados y la exportación.

El Sistema de Control Interno.

La **Contraloría General de la República** define que el Sistema de Control Interno, comprende el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizada e instituida en cada entidad del Estado para la consecución de los objetivos.

III. Hipotesis

3.1. Hipotesis general

Dado que la investigación ser bibliografica, documental y de caso no se aplica hipotesis.

IV. Metodología

4.1. El tipo y el nivel de la investigación

4.1.1. Tipo

El trabajo de investigación es Cualitativo por que se han recolectado datos, es decir, la investigación se limitara a describir los aspectos cualitativos (características) de la variable en las unidades.

4.1.2. Nivel

La Investigación es de nivel descriptivo, debido a que el trabajo solo se ha observado la empresa para describir principales características de las variables.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación es descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Por ello, no hay población, tampoco muestra. Para recoger la información se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y entrevista, para lo cual se coordinó previamente con el gerente de la empresa del ámbito de estudio, el día y la hora de aplicación de la entrevista.

4.2.1. No experimental

Fue no experimental por que se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

4.2.2. Descriptivo:

La Investigación es de nivel descriptivo, solo se limitara a describir los aspectos más relevantes (importantes) de la variable de investigación en las unidades de análisis correspondientes.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Dado que la investigación es bibliográfica, documental y de caso, no habrá población. Estará conformada por una unidad de análisis tal es el caso del recreo “El Viajero E.I.R.L.”

4.3.2. Muestra

Dado que la investigación es bibliográfica, documental y de caso, no habrá muestra. Se considera como muestra equivalente al total de la población.

4.4. Operacionalización de las variables

Variable dependiente	Definición conceptual	Escala de medición
Control interno	<p>Ladino (2009) El Control Interno es un proceso integrado a los procesos efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía para el logro de objetivos.</p> <p>(Meigs, W; Larsen, G. (1994) el propósito del control interno es: “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”.</p>	<ul style="list-style-type: none">- Actividad de control.- Roles de cumplimiento.- Procesos de control.- Seguimiento

Variable independiente	Definición conceptual	Escala de medición
Gestión	Porto & Merino (2008) El concepto de gestión hace referencia a la acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos y metas. - Eficiencia y eficacia - Adecuada toma de decisiones - Optimizar la gestión de la empresa.

Variable interviniente	Definición conceptual	Escala de medición
Mypes	Miranda (2005) microempresas son fabricantes, proveedoras de servicios y minoristas que constituyen una parte integral de la economía, como compradores y vendedores. No solo generan empleos, sino que además contribuyen al crecimiento económico de América Latina.	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad - Utilidad

4.5. Técnicas en instrumentos

4.5.1. Técnicas

Para recolectar la información se utilizara las siguientes técnicas: Revisión bibliográficas, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

4.5.2. Instrumentos

Para recolectar de información se utilizara los siguientes instrumentos: Fichas bibliografías, entrevista.

4.6. Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo general, la información que corresponde a la presente investigación es en base a una unidad de análisis “Recreo el Viajero”, la cual a través del uso del instrumento de entrevista sirvió de base para obtener resultados correspondientes en la presente investigación.

4.7. Matriz de consistencia

Ver anexo 01

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir el control interno de la MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.

CUADRO N° 01

EL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS

ITEMS RESULTADOS	SI	NO
¿Dentro de su empresa o entidad económica en el proceso productivo operacional y comercial ha desarrollado normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión?		X
¿Dentro de su entidad existe un organigrama de la estructura organizacional?		X
¿Dentro de su entidad las actividades como políticas, decisiones de alta gerencia se desarrolla mediante documentos, reuniones y/o sesiones (aprobadas)?	X	
¿Usted sabe que es Control Interno?		X
Durante el último ejercicio y/o periodos se ha identificado riesgos en los procesos que pueden afectar el desarrollo de las actividades habituales.		
¿Cree usted que es importante desarrollar políticas de control interno para su entidad empresarial?	X	
¿Considera que las acciones de control interno que se realicen en las empresas incidirán favorablemente en la gestión?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Analizar la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L. periodo, 2017.

CUADRO N° 02
GESTION DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS

ITEMS RESULTADOS	SI	NO
<p>En su organización empresarial que área considera deficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Producción ○ Comercialización ○ Distribución ○ Administración ○ Caja 		
<p>¿Cree usted que su empresa cuenta con los controles necesarios para un manejo óptimo en las áreas deficientes?</p>	X	
<p>A su opinión es necesario establecer responsabilidades y facultades en todas las áreas</p>	X	
<p>¿Dentro de su entidad las actividades como políticas, decisiones de alta gerencia se desarrolla mediante documentos, reuniones y/o sesiones (aprobadas)?</p>	X	
<p>¿Existe canales de comunicación fluida que sea clara, ordenada y oportuna con todo su personal de trabajo?</p>	X	
<p>¿Porque cree usted que fracasan las empresas símiles a la suya?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Falta de Control • Inexperiencia ○ Falta de capacitación de los trabajadores ○ Mala atención ○ No sabe 		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Implementar los resultados del control interno frente a la gestión de MYPE del sector servicios provincia de Huamanga, caso del recreo “El Viajero E.I.R.L.” periodo, 2017.

CUADRO N° 03
CUADRO DE COMPARACION DE CONTROL INTERNO Y GESTION DE
MYPES DEL SECTOR SERVICIOS

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVOS ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Sistema de Control Interno	La representante de la entidad desarrolla normas internas, no tiene manuales para los procesos productivos operacionales, cuenta con un organigrama de la estructura organizacional de su empresa.	Implantando un sistema de control interno ayudaría con los procesos para una buena gestión de la empresa.	Si coinciden
Plan de organizacional	Con respecto al plan organizacional se observa que casi nunca ha contado con un plan organizacional pero que si han tenido un desempeño adecuado.	El no tener un plan organizacional ocasiona distorsión de funciones y de esta manera la empresa no sería eficiente y eficaz.	Si coinciden

Políticas y decisiones de la alta gerencia	Dentro de la entidad casi siempre ha contado políticas, normas y reuniones para su personal que labora en la entidad.	En este caso la empresa no considera deficientes las áreas que operan en su negocio, gracias a las políticas y sesiones que aplica.	Si coinciden
---------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Identificación de riesgos	Se observa que la representante de la entidad entrevistada solo a veces evalúa los riesgos que puede tener la empresa.	Con este resultado refleja que la empresa considera el control interno como un beneficio.	Si coinciden
----------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Información y comunicación	El nivel de información y comunicación que obtiene la empresa hacia sus trabajadores es alto.	Este resultado deja notar el adecuado plan de trabajo y los seguimientos apropiados para cumplir con las metas.	Si coinciden
-----------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

5.2. Análisis del resultado

Respecto al objetivo específico 1:

Dentro del recreo El Viajero no se han desarrollado normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión, un plan de organizacional. Al aplicar ese conjunto de procedimientos y también los componentes del control interno determina la incidencia sobre la gestión de la MYPE para obtener los resultados deseados. De esta disminuye las deficiencias encontradas en la empresa.

Con respecto de las actividades como políticas, decisiones de la alta gerencia se desarrolla mediante documentos, reuniones y/o sesiones se determina que la representante de la entidad casi siempre realiza reuniones con el personal para coordinar aspectos de la empresa y al inicio de las operaciones establece algunas normas que todos deberían sus empleados deben cumplir; no cuenta con una jerarquización establecida lo cual refleja que el control interno influye en gran medida ya que no siempre han cumplido con las funciones estipulada. Es por ello que se considera la importancia del control interno en el recreo El Viajero. Con respecto a los otros componentes del control interno como la evaluación de riesgo y la información y comunicación los resultados muestran que solo a veces se evalúan los riesgos por parte de la representante de la entidad por lo que hay bajo nivel de información y comunicación hacia los trabajadores dejando notar un inadecuado plan de trabajo y los seguimientos apropiados para cumplir con la metas trazadas.

Con respecto al objetivo específico 2:

Se determina que una buena gestión en la empresa mejoraría notablemente en cuanto nos referimos a su rentabilidad. La representante de la entidad considera que el área deficiente en su negocio es el de Producción debido a que no controla adecuadamente el ingreso de las mercaderías, la producción de alimentos que ofrece. Este resultado no lleva una pregunta realizada en donde nos informa que a base del

100% un 70% maneja bien su empresa por que cuenta con algunos controles necesarios para un manejo óptimo en las áreas deficientes. Luego en la dimensión de establecer responsabilidades y facultades en todas las áreas respondió que si es necesario delegar, tener un control de la toma de decisiones y estar más pendiente de su negocio mostrando así la importancia de esta dimensión en beneficio de la empresa.

Respecto al objetivo específico 3:

Para conseguir los resultados el objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, para finalmente pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. Según los elementos de comparación:

⊖ **Sistema de Control Interno**

La representante de la entidad desarrolla normas internas, no tiene manuales para los procesos productivos operacionales, cuenta con un organigrama de la estructura organizacional de su empresa. Este resultado coincide con los resultados del caso aplicado ya que implantando un sistema de control interno ayudaría con los procesos para una buena gestión de la empresa.

⊖ **Plan de organizacional**

Con respecto al plan organizacional se observa que casi nunca ha contado con un plan organizacional pero que si han tenido un desempeño adecuado. Este resultado coincide con al no tener un plan organizacional ocasiona distorsión de funciones, de esta manera la empresa no sería eficiente y eficaz.

⊖ **Políticas y decisiones de la alta gerencia**

Dentro de la entidad casi siempre ha contado políticas, normas y reuniones para su personal que labora en la entidad. Este resultado si coincide con los resultados ya la empresa no considera deficientes las áreas que operan en su negocio, gracias a las pocas políticas y sesiones que aplica.

⊖ **Identificación de riesgos**

Se observa que la representante de la entidad entrevistada solo a veces evalúa los riesgos que puede tener la empresa. Con este resultado refleja que la empresa considera el control interno como un beneficio.

⊖ **Información y comunicación**

El nivel de información y comunicación que obtiene la empresa hacia sus trabajadores es alto. Este resultado si coincide con el resultado ya que deja notar el adecuado plan de trabajo y los seguimientos apropiados para cumplir con las metas propuestas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Al realizar la entrevista a la representante de la entidad se concluye que si se aplicará un buen sistema de control interno la empresa no tendría carencias y deficiencias, por lo cual les permitiría tener una gestión eficiente, detectar cualquier error o deficiencia administrativa. El recreo tiene muchos años laborando y tenía desconocimiento de que es control interno, por la cual no manejaban manuales y políticas que puedan garantizar sus ingresos sin ponerlos en riesgo.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

En caso de la gestión de la MYPE del sector servicios del recreo El Viajero se concluye que es necesario establecer responsabilidades y facultades en todas las áreas realizando los controles necesarios, proponiendo reuniones laborales para manifestar las normas y políticas contables que la empresa tiene y que se pueden modificar al pasar el tiempo. De esta manera se muestra la buena delegación de la representante de la entidad en tomar decisiones para lograr sus objetivos propuestos.

6.3. Respecto al objetivo específico 3:

Los resultados de tener un buen sistema de control interno y aplicar los componentes garantizan favorablemente una buena gestión de las MYPES ya que gracias al conjunto de métodos realizados en la empresa se logra una buena eficiencia y eficacia de las operaciones, al cumplimiento de las leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean eficiente; mejorando significativamente la gestión de la unidad económica.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anónimo. (5 de Marzo de 2012). *CincoDías*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de https://cincodias.elpais.com/cincodias/2012/03/05/economia/1331063746_850215.html
- Anónimo. (s.f.). *El control Interno*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/11/11279/5_el_control_intern.pdf
- Armenta Velazques, C. E. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Tesis, México.
- Belkis Rodriguez, C. (2010). *Control Interno*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de es.slideshare.net: <https://es.slideshare.net/HENRYHHSS/auditoria-control-interno>
- Benalcazar Haro, O. (28 de Mayo de 2014). *modelococo.blogspot.pe*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de <http://modelococo.blogspot.pe/2014/05/informe-coco.html>
- Córdova Padilla, M. (2012). *Gestion financiera* (Primera ed., Vol. I). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Diario Oficial El Peruano - MEF. (11 de Julio de 2014). Ley N° 29783. *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Lima, Perú.
- Garayoa Alzórriz, P. M. (1 de Diciembre de 2013). *ebookcentral.proquest*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=4435217>
- Gomez, J. (2014). *El control interno en los negocios*. (4.º ed.). Indiana: Fondo de Cultura Económica.
- Gonzáles Aguilar, A., & Cabrale Serrana, D. (Junio de 2010). *Evaluacion del sistema de control interno*.
- Guerra Baca, L. L. (2016). *El control interno y su incidencia en la Gestión de MYPES ubicadas en l mercado central de Piura*. Tesis, Lima.
- La Contraloría General de la Republica. (16 de Noviembre de 2006). *Control Interno*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf

- La Contraloría General de la República. (s.f.). *pps.contraloria.gob.pe*. Recuperado el 4 de Noviembre de 2017, de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO*. (E. Ladino, Ed.) Cordova: El Cid Editor/apuntes.
- Limachi Ramirez, T. (2012). *Control Interno para la gestion de la pequeñas empresas ferreteras de Huamanga*. Tesis, Universidad del centro del Perú , Ayacucho.
- Mesa Pinto, M. N. (2014). *Principios, objetivos, componentes y normas del Control Interno*.
- Miranda Castilla, R. (2005). *Gestión empresarial de las MYPES*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Departamento de Ciencias Administrativas, Lima.
- Moya Moreno, L. H. (2010). *Auditoria Internacional*. Investigacion, Universidad Esternado de Colombia, Departamento de Contabilidad, Bogotá.
- Municipalidad distrital de Huamanga. (2016). *Sistema del Control Interno*. Obtenido de <http://www.munihuamanga.gob.pe/index.php/otros/2237-sistema-control-interno>
- Nolazco Graciano, M. V., & Quispe Arestegui, I. G. (2010). *El sistema del control interniy su incidencia en el pago anticipado del IGV en las empresas ferreteras de la provincia de Huamanga 2009-2010*. Tesis , Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga, Departamento de Contabilidad, Ayacucho.
- Ortega Tenesaca , M. R., & Pillco Pintado , M. A. (2012). *Implementación del Sistema de Control Interno en LOUNGE RESTAURANT CÍA. LTDA*. Tesis , Universida de Cuenca, Ciencias económicas y administrativas, Cuenca.
- Palacios, D. (03 de Noviembre de 2013). *acerca de nosotros es.scribd.com*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de [es.scribd.com: https://es.scribd.com/document/181217775/Riesgo-Operativo](https://es.scribd.com/document/181217775/Riesgo-Operativo)
- Paz Vergara, A. S. (2014). *La incidencia de la capacitación y la asistencia Técnica en la Competitividad de las MYPES de confecciones de prendas de vestir de Huamanga .* Tesis, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Departamento de Contabilidad, Huamanga.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2012). *definicion.de*. Recuperado el 30 de Octubre de 2017, de <https://definicion.de/proyecto/>
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ECO TURÍSTICOS NATIVOS*

CTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, que te permitirá el mejoramiento de la información financiera. Tesis, Universidad de Cartagenas, Ciencias Económicas , Cartagenas de Indias.

Ramón Ruffner, J. (s.f.). *EL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS.*

Rivas Márquez, G. (Julio-Diciembre de 2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136.

Rodriguez Cairo, V. (2009). *Financiamiento de las medianas empresas en el mercado primario de valores.* Recuperado el 29 de Noviembre de 2017, de <https://es.slideshare.net/HENRYHHSS/auditoria-control-interno>

Sánchez, F. (2009). *Fundamentos y aplicación de la gestión financiera de la empresas.* Madrid, España.

Saucedo, R. (2007). *Métodos de aplicación de políticas y controles internos para una empresa constructora.* Recuperado el 25 de Agosto de 2018, de http://infonavit.janium.net/janium/TESIS/Maestria/Teran_Saucedo_Ruben_Manuel_447

Segovia villavicencio, J. M. (2012). *"Diseño de Implementacion de un sistema de Control Interno para la Compañía DATUGOURMET CIA LTDA".* Quito.

Serrano Soria, J. C. (2011). Concepto de sector servicios. En C. M. Rodriguez, *EL SECTOR SERVICIOS EN LA ECONOMÍA GLOBAL* (págs. 5-17). España.

Sinchitullo Pretel, E. (2015). *Influencia del control interno como elemento fundamental para dimensionar la gestion financiera y sus alternativas de mejora en el gobierno de Ayacucho 2014.* Tesis, Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, Ayacucho.

Sosa Pérez, L. M. (2015). *EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LA EMPRESA GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.* Lima.

Verrando Cordova , B. P. (2015). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa restaurant "Pollos a la brasa La Cabaña" Sullana, 2014.* Tesis, Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Sullana.

Vilca Narvasta , L. P. (2012). *El Control Interno y su impacto en la Gestión Financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana.* Tesis de Licenciatura, Universidad de San Martin de Porres, Lima.

ANEXOS

1. Anexo 01: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE MYPES SECTOR SERVICIO PROVINCIA DE HUAMANGA, CASO

Título: DEL RECREO “EL VIAJERO E.I.R.L.” PERIODO, 2017

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO
General	General	General	Independiente		
¿De qué manera el control interno incide en la gestión de MYPES del sector servicio provincia de Huamanga, caso del recreo El Viajero E.I.R.L.” periodo, 2017?	Determinar como el control interno incide en la gestión de MYPES del sector servicio provincia de Huamanga, caso del recreo “El Viajero E.I.R.L.” periodo, 2017.		Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Actividad de control. - Roles de cumplimiento. - Procesos de control. - Seguimiento 	No experimental – descriptivo Tipo cualitativa
Específicos	Específicos	Específicas	Dependiente	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos y metas. - Eficiencia y eficacia - Adecuada toma de decisiones - Optimizar la gestión de la empresa. 	
	Describir el control interno de la MYPE del sector servicio de la provincia de Huamanga, caso del recreo “El Viajero E.I.R.L.” periodo, 2017.		Gestión		
			Interviniente		
	Analizar la gestión de MYPE del sector servicio provincia de Huamanga, caso del recreo “El Viajero” periodo 2017.		MYPES	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad - Utilidad 	
	Implementar los resultados del control interno frente a la gestión de MYPE del sector servicio provincia de Huamanga caso del recreo “El Viajero E.I.R.L.” periodo, 2017.				

2. Anexo 02: Evolución del control interno en las empresas

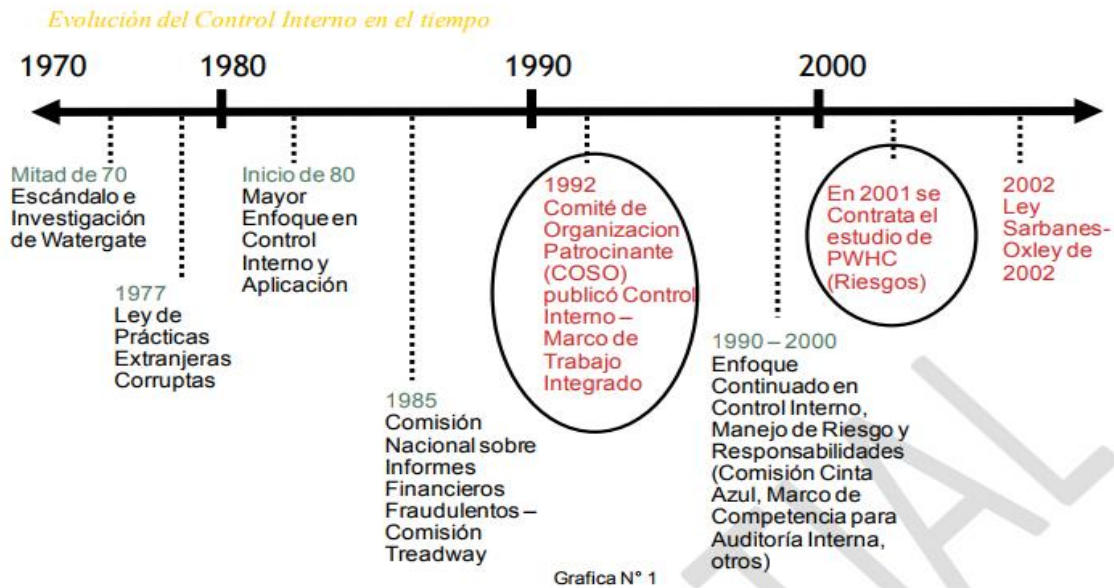
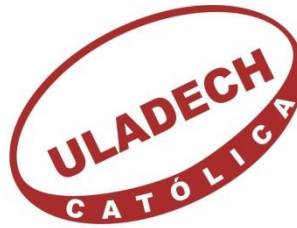


Figura 1. Cronograma del Control Interno en América
Autor: Luis Moya Moreno, 2010.

3. Anexo 03: Entrevista



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Trabajo de investigación denominado: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE MYPES SECTOR SERVICIOS PROVINCIA DE HUAMANGA, CASO DEL RECREO “EL VIAJERO E.I.R.L.” PERIODO, 2017**

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

Edad: Grado de instrucción:

1. ¿Dentro de su empresa o entidad económica en el proceso productivo operacional y comercial ha desarrollado normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO

2. ¿Dentro de su entidad existe un organigrama de la estructura organizacional?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO

3. ¿Dentro de su entidad las actividades como políticas, decisiones de alta gerencia se desarrolla mediante documentos, reuniones y/o sesiones (aprobadas)?
 - a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO

4. ¿Usted sabe que es Control Interno?
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
5. Durante el último ejercicio y/o periodos se ha identificado riesgos en los procesos que pueden afectar el desarrollo de las actividades habituales.
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
6. En su organización empresarial que área considera deficiente:
- a. Producción
 - b. Comercialización
 - c. Distribución
 - d. Administración
 - e. Caja
7. ¿Existen canales de comunicación fluida que sea clara y ordenada con sus trabajadores?
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
8. ¿Cree usted que su empresa cuenta con los controles necesarios para un manejo óptimo en las áreas deficientes?
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
9. ¿Cree usted que es importante desarrollar políticas de control interno para su entidad empresarial?
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO

10. A su opinión es necesario establecer responsabilidades y facultades en todas las áreas
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
11. ¿Considera que las acciones de control interno que se realicen en las empresas incidirán favorablemente en la gestión?
- a. SI
 - b. NO
 - c. DESCONOSCO
12. ¿Porque cree usted que fracasan las empresas similares a la suya?
- a. Falta de Control
 - b. Inexperiencia
 - c. Falta de capacitación de los trabajadores
 - d. Mala atención
 - e. No sabe

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docplayer.es

Fuente de Internet

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo