



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA

“TRANSPORTES IBARRA E.I.R.L.”, DE HUANCAYO, 2016.

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

AUTORA:

BACH. FLORMIRA ELIZABETH MEZA QUISPE

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR

SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA

“TRANSPORTES IBARRA E.I.R.L.”, DE HUANCAYO, 2016.

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

AUTORA:

BACH. FLORMIRA ELIZABETH MEZA QUISPE

ASESOR:

MGTR. VÍCTOR ALEJANDRO SICHEZ MUÑOZ

CHIMBOTE – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por estar conmigo en cada paso que doy y brindarme fortaleza, salud y sabiduría en mi formación profesional y seguir adelante día a día a pesar de las dificultades que se me han presentado en el camino.

A mi Asesor

MGTR. Víctor Sichez Muñoz por haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente en la elaboración de este informe de tesis.

DEDICATORIA

A mi familia

Por brindarme su apoyo incondicionalmente en todo el transcurso de mi carrera universitaria para no rendirme y me alientan a seguir adelante hasta conseguir mis metas y objetivos trazados.

A un amigo especial

Que gracias a su ayuda y motivación me ayudo enfrentar el día a día que empecé este proyecto y hoy se hace realidad; gracias a su apoyo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L”, de Huancayo, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso, encontrándose los siguientes resultados En la mayoría de los autores coinciden que la implementación del control interno es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro. Objetivos institucionales, lamentablemente no se ha demostrado cuantitativamente cuántas empresas del sector servicio del Perú tienen implementado un sistema de control interno, Respeto al caso, se pudo evidenciar que la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L”, de Huancayo, no llevan a cabo la correcta ejecución y no está aplicando correctamente los componentes del control interno donde esta influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de sus metas y objetivos haciendo que no sean eficientes y eficaces.

Palabras Claves: Control Interno, Transportes, Sector Servicio

ABSTRACT

The general objective of this research was to: Describe the characteristics of a system of Internal Control of the service sector of Peru and of the company "Transports Ibarra EIRL", of Huancayo, 2016. The design of the research was non-experimental, descriptive, and bibliographic and documentary, the level of the investigation was descriptive and case. To collect the information, a questionnaire applied to the company manager of the case was used, finding the following results. Most of the authors agree that the implementation of internal control is of the utmost importance and necessary for the different areas of the company. with it you will get a good structure with a strategic plan and an organization where you will help strengthen for future decision making. Institutional objectives, unfortunately, it has not been quantitatively demonstrated how many companies in the service sector of Peru have implemented an internal control system. Respect for the case, it could be shown that the company "Transports Ibarra EIRL", of Huancayo, do not carry out the correct execution and it is not correctly applying the components of internal control where it influences the administrative management for the fulfillment of its goals and objectives, making them not efficient and effective.

Key words: internal control, transportation, service sector

CONTENIDO

CARATULA	i
CONTRA CARATULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
I.INTRODUCCIÓN	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA	14
2.1 Antecedentes	14
2.1.1 Internacionales	14
2.1.2 Nacionales	15
2.1.3 Regionales.....	17
2.1.4 Locales	18
2.2 Bases teóricas	19
2.2.1 Teoría del Control Interno.....	19
2.2.2 Teoría de Empresa.....	28
2.2.3 Teoría Empresa Servicio	28
2.2.4 Descripción de la empresa del caso.....	29
2.3 Marco conceptual	29
2.3.1 Definición de Control Interno	29
2.3.2 Definición de Empresa.....	31
2.3.3 Definición de Empresa Servicio.....	31
III. METODOLOGÍA	32
3.1 Diseño de Investigación	32
3.2 Población y Muestra	32
3.3 Definición y operacionalización de las variables	32
3.4 Técnicas e Instrumentos	32
3.4.1 Técnicas	32
3.4.2 Instrumentos.....	32
3.5 Plan de Análisis	32
3.6 Matriz de Consistencia	33
3.7 Principios Éticos	33

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
4.1 Resultados	34
4.1.1 Respecto al Objetivo Específico N° 1:	34
4.1.2 Respecto al Objetivo Específico N° 02:	35
4.1.3 Respecto al Objetivo Específico N° 03:	38
4.2 Análisis de Resultados.....	42
4.2.1 Respecto al Objetivo Específico 1	42
4.2.2 Respecto al Objetivo Específico 2	43
4.2.3 Respecto al Objetivo Específico o 3	45
V. CONCLUSIONES.....	48
5.1 Respecto al Objetivo Específico 1	48
5.2 Respecto al Objetivo Específico 2	48
5.3 Respecto al Objetivo Específico 3	48
5.4 Conclusión General.....	49
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	50
6.1 Referencias Bibliográficas	50
6.2 Anexos	54
6.2.1 Anexo 01: Matriz de Consistencia	54
6.2.2 Anexo 02: Cuestionario.....	55

I. INTRODUCCIÓN

Los últimos veinte años están llenos de crisis financieras y quiebras corporativas con altos costos económicos, reputaciones y sociales. No obstante, la pérdida de credibilidad de las compañías es el principal factor de preocupación por parte de las entidades de control, lo que ha generado una serie de iniciativas internacionales que procuran restablecer la confianza en el mercado y en los grupos de interés vinculados a las empresas. Lo anterior ha llevado a proponer la creación de prácticas corporativas de control interno, riesgos y gobierno corporativo, a través de la adopción de medidas reguladas por los entes de control y prácticas basadas en la autorregulación, que tienen por finalidad buscar empresas cada vez más sólidas, sostenibles, competitivas, confiables, éticas y transparentes que va a permitir evaluar el nivel de eficiencia, productividad en cada uno de sus operaciones tanto en los procesos contables y administrativos y la obtención de información oportuna y adecuada para gestión para las empresas, y así mismo prevenir o detectar e irregularidades ya que son importantes y sean detectadas oportunamente.

La importancia hoy en día, de tener un sistema de control interno ya que es de mucha importancia e indispensable en cualquier organización, el llevar a cabo una correcta y adecuada forma de control en todas las actividades que desarrolla una empresa, donde nos ayudara a detectar los errores para que sean resueltos y lograr ser una empresa con orden, sin problemas financieros y económicos, con posibilidades de crecimientos y lo más importante con una buena toma de decisiones para salvaguardar el patrimonio (Fernández 2009)

Existen procesos sumamente importantes y de alto riesgo que van a influir directamente en el cumplimiento o no de los objetivos trazados por la empresa o

negocio los cuales en su mayoría no son aplicados por estas. Esto es debido al desconocimiento de los mismos o a veces teniendo conocimiento de ellos, reciben una mala asesoría respecto a cómo realizar estos procesos o implementar un sistema de control interno que les ayude a minimizar los riesgos de la empresa o del negocio. (Rodríguez 2014)

Que por lo consistente, el estudio que se realizara se pretende generar un aporte a la empresa o negocio en el cual desarrollo mi investigación, con el mismo que conlleve a lograr niveles óptimos de eficiencia y eficacia que permitan que la empresa o negocio logre metas y objetivos trazados, así como brindar un servicio de calidad para proteger y resguardar sus activos y optimizar sus recursos permitiendo conseguir reconocimiento y posicionarse del mercado en las empresas de servicio.

En la actualidad se observa ciertas debilidades en la gestión de las empresas sector Servicio donde es importante el control interno ya que mediante esta logran cumplir sus objetivos de manera razonable mediante el uso de indicadores de eficiencia, eficacia, economía y calidad, en donde la contabilidad como ciencia, disciplina o técnica, permite procesar la información que se realizan con fiabilidad y con razonabilidad resultando válidos donde esta mejorara la responsabilidad social de las empresas donde el control interno va a permitir mitigar los riesgos económicos y manifestar la realidad de la entidad para una adecuada toma de decisiones. (Avilés 2016)

Expresa que toda estructura de control se encuentra sujeta a riesgos de control una de ellas es el factor humano como parte del elemento de control. Por ello es que encontramos en las modernas organizaciones que un control establecido en

un área específica puede verse entorpecida porque un empleado no atendió las instrucciones por descuido, cansancio, ausentismo o bien que la efectividad de un control interno se minimice por la confabulación entre empleados o con personas fuera de la entidad. (Montoya 2013)

Expresa que debido a la mayor estabilidad de los negocios y a la competencia de los mercados, la importancia y trascendencia de la organización y administración de las empresas están fuera de toda duda. las utilidades dependen en forma más directa del arreglo científico de las partes componentes de una empresa y de la buena administración y eficiencia de las operaciones (Sandoval 2015).

Pero no todas las empresas tienen implementado un sistema de control interno, por razones de política de la dirección o por razones de tamaño, aunque el conocimiento del sistema de control interno va a permitir desarrollar procedimientos de comprobación de información más eficientes en empresas que no tiene implementado un sistema de control interno.(Dante y Abdelnur 2005).

Expresa lo siguiente que según COSO debe formar parte de un sistema de control interno, son las actividades de monitoreo, ya que las actividades de supervisión o monitoreo proveen efectividad en el funcionamiento del control y permiten identificar sus debilidades. El proceso de supervisión consiste en una evaluación del plan y del funcionamiento de los controles sobre una base oportuna efectuada por el personal adecuado (Argandoña 2010)

Por las razones expuestas y la poca información en la localidad sobre las variables y unidades de análisis de investigación, es necesario hacer una

caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú, siendo el enunciado del problema de investigación el siguiente: **¿Cuáles son las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa “Ibarra E.I.R.L”, de Huancayo 2016?** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes “Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016** Asimismo para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del Control Interno de las Micro y pequeñas Empresas sector servicio del Perú, 2016
2. Describir las características del Control Interno de la empresa de Transportes Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa de Transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016

El presente estudio se justifica:

- i. Porque a través de este trabajo de investigación resaltamos que el control interno es la principal fuente para garantizar que las actividades se realice de manera eficaz y eficiente así como la reducción del riesgo de fraudes mejorando así la competitividad en las áreas de la Empresa Ibarra E.I.R.L.
- ii. Así mismo la importancia de disponer un buen sistema de Control interno; es que es una herramienta que incide Directamente en la gestión de la empresa, obligaciones y una mejora en la gestiones de calidad,

donde se va a plantear estrategias y políticas de control, que van a garantizar su permanencia y competitividad en el mercado en cuanto al bien que ofrecen o servicio que prestan, dado que son. donde un buen sistema de Control interno permitirá al dueño de la empresa tomar mejores decisiones.

- iii. Desde el punto de vista de la utilidad personal e institucional porque me permitirá graduarme como contador público y desde el punto de vista institucional porque permitirá a la Universidad seguir los estándares de calidad. así mismo, será como referencia ya que de esa manera servirá de base o incentivo para otros investigadores que quieran profundizar sobre el tema de control interno en el sector servicio.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este presente proyecto de investigación se entiende como antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Espinoza (2013) en su tesis de maestría denominada: Propuesta de un sistema de Control Interno en las áreas de tesorería, cartera y recursos Humanos del Hotel de Cinco Estrellas Cruz-Blanca S.A. de. Cuyo objetivo general fue: Mejoramiento de sistema de control Interno de las diferentes áreas. Tesorería, cartera y Recursos Humanos del Hotel de Cinco Estrellas Cruz-Blanca S.A. El diseño de la investigación Utilizada fue: Descriptiva y Práctica la cual utilizaron varias técnicas

como la observación e indagación. Llego al siguiente Conclusión: Está a disposición la Empresa para un análisis y aplicación dentro de las áreas estudiadas, con el fin de mejorar el control interno a los procesos realizados por la Empresa, donde el resulta es la mejora del Hotel Cruz-Blanca S.A. Ecuador, dando énfasis en la gestión de los recursos humanos y el mejoramiento de los servicios de camas y restaurantes.

Vega, (2009). En su tesis “Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo- Riobamba, Aplicando la Nueva Normativa y Herramientas Informáticas que Rigen para el Sector Público en el año 2009”.realizado Riobamba- Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Se aconseja a la dirección realizar monitoreo periódicamente para verificar el cumplimiento de los controles internos y vigilar el desempeño de sus subordinados. El diseño de la investigación utilizada fue: Revisión documental, llegando a la siguiente conclusión: Capacitar al talento humano en sus áreas para el mejor acoplamiento a diferentes avances tecnológicos logrando así efectividad en sus operaciones y reduciendo los gastos innecesarios.

2.1.2 Nacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Vásquez (2015); la presente tesis denominado "Sistema de control interno y su contribución a la gestión del área financiera de las empresas metalmecánicas del distrito de Trujillo año- 2014", de la ciudad de Trujillo, cuyo objetivo fue: evidenciar de como el sistema de control interno contribuye con la gestión del área financiera de las empresas Metalmecánicas del distrito de Trujillo. La metodología utilizada fue: La presente investigación es aplicada, y se utilizan técnicas como la observación, entrevistas, encuestas, etc. así como también se utilizan instrumentos de recolección de datos como documentos internos, estados financieros de la empresa. Llego al siguiente resultado: se evidencio que los mecanismos de control interno propuestos ha contribuido con la gestión del área financiera de la empresa Metarqel S.A.C. por cuanto esto se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en sus estados financieros como es el caso de la mejora de sus índices de liquidez y rentabilidad.

Sánchez (2012) en su trabajo de investigación denominada: Implementación del control interno en la empresa Vidriería Limatambo SAC; realizado en la ciudad de Lima. Cuyo objetivo general fue: Determinar la importancia de tener implementado el sistema de control interno. La metodología utilizada fue: descriptivo aplicado. Llego al siguiente resultado: es necesario la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa.

2.1.3 Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier región de la ciudad de Huancayo; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación

Giraldo (2015) En su investigación titulada: El control Interno en la Municipalidad Distrital de Huancán, 2013 de la Región Junín, Cuyo Objetivo general fue: Detallar si la Implementación el Control Interno en la Municipalidad Distrital de Huancán, 2013. La Metodología Utilizada fue: Cualitativo y de nivel descriptivo llegando al siguiente resultado: El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, La evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación, Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encargadas, La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento de capacitación al personal.

Vino (2015) En su trabajo de Investigación denominada: Componentes de Control Interno y tributación en la micro y pequeña empresa sector Servicio: rubro Consultora y Constructora Camayo Hermanos S.R.L. de la ciudad de Huancayo – Junín cuyo objetivo general fue: Determinar los Componentes de Control Interno y Tributación en la micro y pequeña empresa sector Servicio: Rubro Consultora y Constructora Camayo Hermanos S.R.L. La Metodología utilizada fue: Cuantitativo,

de nivel descriptivo simple. Llego al siguiente resultado: Quedando determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier distrito de la ciudad de Huancayo; sobre la variable y unidades de análisis de nuestra investigación

Acuña (2014) en su trabajo de Investigación dominado: El sistema de Control Interno, sus componentes y su adaptación en la gestión del área de contabilidad de Group Cor Hyo S.A.C. realizado en la Ciudad de Huancayo cuyo objetivo general fue: Establecer un sistema de control interno y sus componentes para una adaptación en la gestión del Área, a efectos que permita seguridad razonable respecto a la obtención y su uso de recurso. Cuya metodología fue: Descriptivo en la etapa de investigación. En la utilización de los componentes de control Interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa, estableciendo para efecto los fundamentos de una herramienta de gestión estratégica.

Flores (2015), en su trabajo de Investigación denomina: Participación del Control Interno en la gestión administrativa y Contable de las Empresas Constructoras, realizado en la Ciudad de Huancayo, cuyo

objetivo general fue: Identificar y describir la participación del Control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas Constructoras del Perú, La metodología utilizada fue: Revisión Documentaria. Llegando al siguiente resultado: Que es de suma importancia el control Interno en la gestión administrativa y contable porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir un estructura interna donde permita delegar tareas con tranquilidad y que provee información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría del Control Interno

Catácora (1996), Señala que: El Control Interno "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas los estados financieros. Una debilidad importante del Control Interno, o un Sistema de Control Interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

En la perspectiva que aquí se acoge, podemos afirmar que un departamento que no aplique un control interno adecuado, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de consecuencias que perjudican los resultados de sus actividades.

Santillana (2004), señala que: El control interno es la fase del proceso administrativo que tiene como propósito llegar al logro de los objetivos de las otras cuatro fases que la componen: Planeación, organización, captación de recursos y administración; éstas se organizan de tal manera que, todas participan en el logro de la misión y objetivos de la entidad. Tradicionalmente, se ha concebido el control como una serie de procedimientos complicados que se utilizan para corregir defectos o desviaciones en la ejecución de planes, de tal manera que esta función se percibe como un modelo que reprime y presiona a los individuos de la organización estableciendo límites arbitrarios para la actuación.

El informe COSO (2006), El Control Interno es como un proceso integrado, y no a 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 razonable para el logro de objetivos. Diversas organizaciones del ámbito auditor-contable crearon el COSO, con el propósito general de proporcionar criterios prácticos para el establecimiento y evaluación del sistema de control interno. Con la creación de este comité, se deseaba desarrollar una aproximación de gestión que cubriera principalmente las necesidades de la dirección en relación con el sistema de control interno, sin perjuicio de que pudieran ser adoptados por otros grupos de interés (auditores internos, auditores externos, académicos, etc.).

Mantilla S. (2005) en su libro sobre el Control Interno – Método COSO deduce que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la

administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Basándose en las investigaciones del Autor manifiesta que el Control Interno según COSO (Committee of Sponsoring of the Treadway Commission) es un elemento básico y fundamental de toda organización adoptado por los propietarios, administradores o titulares de las empresas para dirigir y controlar las operaciones financieras y administrativas de los negocios o instituciones, con el objeto de salvaguardar sus recursos, verificar la precisión y fidelidad de la información financiera y administrativa, promover y estimular la observancia de las políticas prescritas y el fiel cumplimiento de las metas y objetivos programados.

- a) **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** La primera categoría se orienta a los objetivos básicos de negocios de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activo, ya que eficiencia es la óptima utilización de los recursos disponibles para la obtención de resultados deseados.

- b) Confiabilidad de la Información Financiera:** La segunda categoría se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables, incluyendo estados financieros intermedios y datos financieros seleccionados derivados de tales estados.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** La tercera categoría se refiere al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Tales categorías orientan las diferentes necesidades y permiten dirigir la atención para satisfacer necesidades separadas

2.2.1.1 Importancia del Control Interno

Perdomo (1996), afirma que el control interno es importante, puesto que todas las empresas públicas, privadas y mixtas deben contar con un buen Sistema de Control Interno para confiar en los conceptos, cifras, informes y reportes de los estados financieros.

Coopers y Lybrand (1997), el control interno es importante debido a que ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también a la obtención de información financiera y contable.

2.2.1.2 Clasificación de Control Interno:

López (2010). El control interno se clasifica en control interno administrativo y control interno contable.

Por la función:

2.2.1.2.1 Control Interno Administrativo: comprende el plan de la organización y los procedimientos que se relacionan con el proceso de decisiones, por lo consiguiente el control interno administrativo se relaciona con la eficiencia en las operaciones establecidas por la organización y se establece en todas las etapas del proceso administrativo.

2.2.1.2.2 Control Interno Contable y Financiero: comprende el plan de la empresa y los registros que conciernen a salvaguardar los activos y a confiabilidad de los registros contables, es decir; están orientado hacia las actividades contables de la organización.

Por la acción:

- ✓ **Previo:** Es el que se aplica antes de las operaciones se lleven a cabo o de que los actos administrativos queden en firme para tutelar su corrección y pertinencia. Está constituido por el conjunto de normas, procedimientos, políticas, reglas, implementados para evitar errores en el proceso de las transacciones.
- ✓ **Simultaneo:** Se aplica simultáneamente a la ejecución de las operaciones y desempeño de los funcionarios se debe concentrar en la obtención de los mejores con los menores esfuerzos y recursos, y es ineludible la responsabilidad de verificar la corrección de las operaciones.

- ✓ **Posterior:** Examen de las operaciones financieras y administrativas que se efectúan después de que estas se han producido, con el objeto de verificarles, revisarlas, analizarlas, y en general, evaluarlas de acuerdo a la documentación y resultados de las mismas.

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno

Ledezma D. y Merino K. (2011), nos mencionan que los objetivos del control interno son:

- ✓ Obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.
- ✓ Proteger los recursos empresarios e institucionales, contando para ello con un adecuado plan de seguro o efectos de salvaguardar los activos y patrimonios de una empresa.
- ✓ Promover y fomentar la eficiencia de las operaciones.

2.2.1.4 Componentes del Control Interno:

Claros y León (2012), mencionan que para que un control interno sea satisfactorio en cualquier organización deberá presentar ciertas características que son esenciales.

2.2.1.4.1 Ambiente de Control

Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión

escrupulosa. Puede verse como el fundamento del resto de componentes entre sus factores figuran los siguientes:

- ✓ Integridad y valores éticos.
- ✓ Compromiso con la competencia,
- ✓ Consejo de administración o comité de auditoría
- ✓ Filosofía y estilo operativo de los ejecutivos,
- ✓ Estructura organizacional
- ✓ Asignación de autoridad y de responsabilidad
- ✓ Políticas y prácticas de recursos humanos.

2.2.1.4.2 La Evaluación de Riesgos

En cuya virtud debe identificarse, analizarse y administrarse los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

2.2.1.4.3 Las actividades de Control Gerencial

Son las políticas y procedimientos de control que imparte la dirección, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

2.2.1.4.4 Las actividades de Prevención y Monitoreo

Referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, a fin de cuidar y

asegurar, respectivamente, su idoneidad y calidad para consecución de los objetivos del control interno.

2.2.1.4.5 Los sistemas de información y comunicación

A través de los cuales el registro, procesamiento, integración y divulgación de la información, con base de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar de confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno.

2.2.1.5 Contraloría General de la Republica (2006). El Sistema de Control Interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco: I) Ambiente de Control II) Evaluación de Riesgo III) Actividades de Control IV) Información y Comunicación V) Actividades de Supervisión. Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, Actividades de Supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad. Una entidad puede lograr un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente. Es preciso indicar que el artículo 3° de la Ley 28716 (Ley de Control Interno de las Entidades del Estado), menciona siete componentes del Sistema de Control Interno, siendo el caso que Actividades de prevención y monitoreo,

Seguimiento de Resultados y Compromisos de mejoramiento corresponden al componente Actividades de Supervisión.

2.2.1.6 EL informe COSO I-II

Gonzales y Almeida (1992). Con el informe COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS), de 1992, se modificaron los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud. El Control Interno se define entonces como 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 razonable para el logro de objetivos.

La seguridad a la que aspira solo es la razonable, en tanto siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control, que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta; y, además, siempre se corre el riesgo de que las personas se asocien para cometer fraudes. Se modifican, también, las categorías de los objetivos a los que está orientado este proceso.

De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- ✓ Confiabilidad de la información financiera.
- ✓ Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- ✓ Salvaguardia de los recursos.

2.2.2 Teoría de Empresa

L. Munch (1997) Las empresas son el principal factor dinámico de la economía de una nación y constituyen a la vez un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes y es un Grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Ortiz (2011). Indica que la empresa; adquiere un nuevo elemento, propio de la era de la información que estamos viviendo: la sociedad del conocimiento, donde adquieren especial relevancia una serie de elementos intangibles (experiencias, información, valores, ideas, etc.). Tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos.

2.2.3 Teoría Empresa Servicio

Browning y Singelman (1978) El sector servicio es un sector terciario de la económica nacional que los clasificaron en cuatro rubros: servicios de distribución, servicios de producción, servicios sociales, y servicios personales. Los servicios de producción son prestados a las empresas para producir bienes o más servicios, como pueden ser: servicios jurídicos, de financiamiento, de diseño, administración, consultoría, etcétera. Los servicios de distribución son los enfocados al transporte, renta de instalaciones para almacenaje, y ventas. Los servicios sociales son aquéllos que satisfacen necesidades individuales, como son: salud, educación, etc., y algunas de naturaleza pública, como la seguridad. Los servicios personales engloban tanto servicios de baja

intensidad de capital como de alta intensidad, y se orientan más a los consumidores particulares a diferencia de los servicios sociales, estas actividades pueden ser: servicios domésticos, reparaciones, actividades de entretenimiento y hotelería.

Chase (2000) La empresa de servicios, en la cual la presencia del cliente es vital para la organización y para producir el servicio. En base a esto, pueden ser: servicios con base a instalaciones, en los cuales el cliente debe acudir a las instalaciones para recibir el servicio y Servicio con base in situ, en el cual la prestación del servicio se desarrolla en el sitio donde el cliente conviva. Ahora bien, los servicios internos son los que representan el soporte a las actividades de la organización en su totalidad y que sirven de actividades de apoyo a la acción principal consistente en la fabricación de un producto o servicio externo.

2.2.4 Descripción de la empresa del caso

Empresa Ibarra E.I.R.L” con Ruc N° 20486061058, ubicada AV. 28 DE JULIO NRO. S/N (A DOS CUADRAS DEL PUENTE NUEVO) JUNIN - CHUPACA - HUAMANCACA CHICO, se dedica al transportes de carga pesada, representada por IBARRA PORRAS CESAR ANTONIO.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de Control Interno

Furlan. (2008), “el control interno es considerado como uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, debido a

que permite verificar el rendimiento de la empresa mediante la comparación con los estándares establecidos” (p. 85).

También se puede definir como un proceso que incluye el plan de la organización y todos los métodos y medidas de coordinación. Por otra se puede decir que el control es uno de los procesos de mayor importancia de la función administrativa, ya que supervisar lo que se realiza, basándose en patrones y normas establecidas, es de carácter preventivo, para señalar faltas y errores, si es necesario aplicar medidas correctivas de manera que la ejecución se efectúe de acuerdo a lo planificado.

Cepeda. (2005), señala que el propósito final de los controles es "preservar la existencia de cualquier organización y apoyar su desarrollo, su objetivo es contribuir con los resultados" (p. 98). En cualquier organización, negocio o empresa es fundamental el control interno como mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin. El alcance del mismo es tan amplio como el de la propia empresa, va más allá de las funciones contables y financieras, es decir, interviene en todas las actividades de la organización. El mismo incluye métodos a través de los cuales la alta administración delega autoridad y asigna las responsabilidades correspondientes para cada una de las funciones de la empresa, tales como: compras, ventas, contabilidad y producción; además, incluye programas con la finalidad de preparar, verificar y distribuir informes y análisis comunes a los diferentes niveles de supervisiones que capaciten al ejecutivo a controlar todas las actividades y funciones que contribuyen una empresa comercial.

2.3.2 Definición de Empresa

Romero (2014), autor del libro "Marketing", define la **empresa** como "el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela".

García (2007). Una empresa es una unidad productiva dedicada y agrupada para desarrollar una actividad económica y tienen ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la constitución continua de empresas. En general, se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y, por el que se obtengan beneficios.

2.3.3 Definición de Empresa Servicio

García y Sanz, (1992), La demanda de servicios ha provocado una dinámica innovación en ellos, además del surgimiento de otros tantos; la idea de lo que es un servicio se ha ido modificando a través del tiempo. El elevado ritmo de los cambios en la sociedad y el desarrollo de nuevas tecnologías han permitido que estemos inmersos en un cambiante mundo de prestación de servicios y por lo tanto su definición y precisión universal no ha sido posible. "Una de las paradojas actuales de las ciencias sociales es precisamente la falta de correspondencia entre los importantes cambios del sistema económico y social –cuyo desarrollo depende de forma creciente de lo que se consideran servicios- y su incapacidad para la definición precisa de aquéllos"

III. METODOLOGÍA

3.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue descriptiva, bibliográfica documental y de caso.

3.2 Población y Muestra

No tiene población ni muestra porque el trabajo de investigación es bibliográfico, documental y de caso.

3.3 Definición y Operacionalización de las variables

Dado que la presente investigación será bibliográfica documental y de caso no se aplica definición ni Operacionalización de variables.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnicas

De Revisión bibliográfica, documental y de caso.

3.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizaran los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario.

3.5 Plan de Análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se revisará los antecedentes pertinentes, los cuales debidamente analizados servirán para obtener los resultados de dicho objetivo.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se aplicara un cuestionario pertinente al gerente de la institución del caso, aplicando la técnica de la entrevista.

Finalmente para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hará un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

3.6 Matriz de Consistencia

La matriz de Consistencia lógica se encuentra en el anexo 01

3.7 Principios Éticos

- ✓ La presente investigación se basará con el código de ética del contador público y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo con las normas establecidas por la escuela de contabilidad y los reglamentos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación.
- ✓ En cuanto al desarrollo de la investigación se llevará a cabo prevaleciendo los valores éticos como el proceso integral, la organización, la coherencia, lo secuencial y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.
- ✓ Se cumplirá con el principio esencial de todo trabajo de tesis, el cual radica en la originalidad del mismo. La moralidad y la ética profesional hacen imposible el imitar, copiar o apropiarse de algún trabajo no realizado por uno mismo. Por esta razón se revisará y se informará acerca de los estudios previos de nuestra investigación, haciendo las referencias o citas de acuerdo a las normas de ética fundamentales.

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2016.

CUADRO 01

AUTOR(ES)	RESULTADOS
Vásquez (2015)	Se evidencio que los mecanismos de control interno propuestos han contribuido con la gestión del área financiera de la empresa Metarqel S.A.C. por cuanto esto se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en sus estados financieros como es el caso de la mejora de sus índices de liquidez y rentabilidad.
Sánchez (2012)	Es necesaria la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa.
Giraldo (2015)	El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, La evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación, Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las

	funciones encomendadas, La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento de capacitación al personal.
Vino (2015)	Quedando determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados.
Acuña (2014)	En la utilización de los componentes de control Interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa, estableciendo para efecto los fundamentos de una herramienta de gestión estratégica.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales

4.1.2. Respecto al Objetivo Específico N° 2: Describir las características del control interno de la empresa Ibarra E.I.R.L, de Huancayo 2016.

CUADRO N° 02

RESULTADOS	SI	NO
I. AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa transportes Ibarra E.I.R.L.de Huancayo tiene implementado un sistema de control interno?		X
2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.		X
3. ¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales.	X	
4. ¿ La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones		X
5. ¿ Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información		X
II. EVALUACION DE RIESGOS		
6. ¿La empresa tiene definido sus objetivos?	X	
7. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?	X	
8. ¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?	X	
9. ¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		X
10. ¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?	X	
III. ACTIVIDADES DE CONTROL		
11. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	X	
12. ¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		X
13. ¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		X

14. ¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener		X
15. ¿Crees usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos, con eficiencia, efectividad y economía?	X	
IV. INFORMACION Y COMUNICACION		
16. ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
17. ¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?		X
18. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
19. ¿En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?	X	
20. ¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa Transportes Ibarra E.I.R.L. Huancayo 2016 es la educada?	X	
V. SUPERVISION Y MONITOREO		
21. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		X
22. ¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?	X	
23. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican a tiempo a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		X
24. ¿Las metas programadas se están cumpliendo		X
25. ¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		X

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

4.1.3. Respecto al Objetivo Específico N° 03: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016

CUADRO N° 3

ELEMENTOS DE COMPARACION	OBJ. ESPECIFICO N° 01	OBJ. ESPECIFICO N° 02	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Es necesaria la implementación del control interno para la elaboración de un organigrama, un manual de organización y funciones, el reglamento interno y un plan de trabajo, en donde se especifica las mejores formas de trabajo de la empresa. (Sánchez 2012).	La empresa no cuenta un sistema de control interno, no ha dado a conocer al personal la visión y misión que orienta o fundamenta sus actividades, donde a la vez el personal desconoce la estructura organizacional de la empresa eso se debe que no existe instrumentos de gestión.	No coinciden

<p>EVALUACION DE RIESGO</p>	<p>El ambiente de control es el fundamento para el funcionamiento de los demás componentes, La evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación, Las actividades de control conllevan al cumplimiento y la forma correcta de hacer las funciones encomendadas, La calidad y oportunidad de la información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas, El</p>	<p>La empresa identifica los diferentes riesgos correspondiente donde esta busca analizarlos y administrarlos que en cual identifican que el riesgo puede ser tanto interno y externo.</p>	<p>Si coinciden</p>
------------------------------------	---	--	----------------------------

<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE CONTROL</p>	<p>monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento de capacitación al personal.(Giraldo 2015)</p> <p>En la utilización de los componentes de control Interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa, estableciendo para efecto los fundamentos de una herramienta de gestión estratégica. (Acuña 2014)</p>	<p>La empresa carece de indicadores para el proceso de las actividades y políticas de los procedimientos para para su cumplimiento al cual ya constituir el medio más idóneo para asegurar el logro de sus objetivos así apoyar a que la empresa se fortalezca su gestión administrativa.</p>	<p style="text-align: center;">No coinciden</p>
--	---	---	--

<p style="text-align: center;">INFORMACION Y COMUNICACION</p>	<p>Que es de suma importancia el control Interno en la gestión administrativa y contable porque es un mecanismo de medición que radica en conseguir un estructura interna donde permita delegar tareas con tranquilidad que provee información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones. (Flores 2015)</p>	<p>Las empresa proporciona la información necesaria a su personal de manera oportuna y detallado que en cual va a permitir que cumplan de forma eficiente y efectiva todas las tareas encomendadas con responsabilidad y adecuada y confiable.</p>	<p style="text-align: center;">Si coinciden</p>
--	--	--	--

<p>SUPERVISION Y MONITOREO</p>	<p>Quedando determinados los componentes del control interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las propuestas teóricas de los autores estudiados. (Vino 2015)</p>	<p>La empresa no cuenta o carece de un sistema de supervisión y monitoreo que no le permite ver las funciones de sus trabajadores y realizar evaluaciones correspondientes que den respuesta a la muestra de estudio y a las propuestas</p>	<p>No coinciden</p>
---------------------------------------	---	---	----------------------------

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

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Vásquez (2015) Sánchez (2012), Acuña (2014) y Flores (2015) coinciden en sus resultados ya que establecen que es de suma importancia y necesaria la implementación del control interno en las diferentes áreas de una empresa; ya que con ella se va a conseguir una buena estructura interna y con la ayuda de algunas de las herramientas como el manual de

organización con sus respectivas funciones, reglamento y un buen plan de trabajo va ayudar a fortalecer para una gestión estratégica y para la toma de buenas decisiones a futuro, todo esto será posible siempre y cuando se aplique de manera adecuada bajo el cumplimiento de leyes, normas y regularizaciones y sobre todo van a facilitar que la entidad cumpla con todos su objetivos y sus metas trazadas.

Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales: **Espinoza (2013)** que establece que es importante el control interno ya que con ella se va a mejorar los procesos de la empresa para que sea mucho más eficaz y eficiente, estos resultados coinciden con que se estable en las bases teóricas según **Catacora (1996)**, **Perdomo (1996)**, **coopers y lybrand(1997)** quienes establecen que el control interno es importante porque tiene como propósito llegar al logro de los objetivos y llegar a un buen avance de la empresa para que sea eficiente y eficaz.

4.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Respecto al componente ambiente de control

De la aplicación del cuestionario realizado al gerente de la empresa, donde se realizaron 5 preguntas de este primer componente, del cual representa el 100%, el 20% nos dio como respuesta SI y un 80% como respuesta negativa, lo que refleja que no le dan importancia ni mucho menos lo ponen en práctica, ya que este el componente mucho más importante y fundamental ya que con el va otorgar otorgamiento y una buena estructura.

Respecto al componente evaluación de Riesgo.

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un considerable 80% que dieron respuesta SI y un 20% con una respuesta negativa, esto quiere decir que la empresa está tomando medidas necesarias para la identificación de sus riesgos que le vas a permitir a obtener una buena organización.

Respecto al componente Actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 40% que dieron respuesta SI y un 60% con una respuesta NO, esto quiere decir que la empresa no está cumpliendo con los procedimientos que ayudan a garantizar un eficiente y eficaz control.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 80% dieron respuesta SI y un 20% como respuesta NO, esto quiere decir que la empresa brinda una buena y oportuna información a sus trabajadores ya que van hacer que puedan cumplir con todas sus actividades generando eficiencia y buenas toma de decisiones para realizar buenos informes sobre la gestión en la realidad que pueda estar pasando la empresa y que permita cada uno de sus integrantes conocer sus responsabilidades y sus normas.

Respecto al componente supervisión

De las 5 preguntas realizadas al gerente, las cuales representa al 100% un 20% dieron respuesta SI y un 80% como respuesta NO, esto quiere decir que la empresa casi no existe supervisión, verificación del desempeño de sus trabajadores no permitiendo realizar monitoreo, seguimiento y

supervisión para reconocer oportunamente la deficiencia de tal forma que se puedan proponer planes de mejora para la empresa y para sus empleados

4.2.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Respecto al ambiente de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) estos resultados no coinciden ya que la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal y que en cual personal desconoce la estructura organizacional dela empresa eso se debe que no existe instrumentos de gestión.

Respecto al componente evaluación de riesgo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a las actividades de control, si coinciden puesto que la empresa si establecido las políticas y los procedimientos que garanticen una efectiva administración en disminuir y prevenir cualquier riesgo. Tal como establece (Giraldo 2015) quien afirma que la evaluación de Riesgos identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación.

Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente actividades de control, no coinciden puesto que la empresa carece de

indicadores para el proceso de las actividades y políticas de los procedimientos para su cumplimiento al cual ya constituir el medio más idóneo para asegurar el logro de sus objetivos, sin embargo (Acuña 2014) afirma En la utilización de los componentes de control Interno, se modele y se adapte un moderno sistema de control interno que responda a la necesidad de apoyar a esta empresa a fortalecer su gestión administrativa y en sus procedimientos para su cumplimiento.

Respecto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la información y comunicación si coinciden Las empresa proporciona la información necesaria a su personal de manera oportuna y detallado que en cual va a permitir que cumplan de forma eficiente y efectiva todas las tareas encomendadas. Así como lo establece (Flores 2015) al indicar que la información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa donde se va a buscar utilizar la contabilidad como una herramienta de gestión de tomas de decisiones.

Respecto al componente supervisión

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2), referente a la supervisión y monitoreo, no coinciden puesto que la empresa no cuenta o carece de un sistema de supervisión y monitoreo que no le permite ver las funciones de sus trabajadores y realizar evaluaciones correspondientes que den respuesta a la muestra de estudio y a las

propuestas, sin embargo (Vino 2015) afirma que el control interno y
interno y tributación donde se recomienda la aplicación de los
instrumentos de medición como respuesta la muestra de estudio y las
propuestas teóricas de los autores estudiados.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al Objetivo Específico 1

En la mayoría de los autores coinciden que la implementación del control interno en el Perú es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro.

5.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa transportes Ibarra E.I.R.L de las 25 preguntas efectuadas, 12 respuestas han sido afirmativas lo cual representa un 48% y el resto que equivale a 13 preguntas que han sido negativas representando un 52%, arrojando como resultado que la empresa carece de un adecuado control interno que obviamente está influyendo en la gestión ya que carecen de un buen ambiente de control de un adecuada supervisión donde retrasarían a la empresa lograr satisfactoriamente todas su metas sus objetivos que desea obtener.

5.3. Respecto al Objetivo Específico 3

Al hacer una análisis comparativos 1 y 2 se puede observar que resultados encontrados en este trabajo de investigación, se logró conocer que la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal y a su vez desconocen la estructura organizacional a diferencia del componente de evaluación de riesgo , la empresa si establece las políticas y procedimientos el cual garantizan una efectiva administración el cual ayudará a disminuir y prevenir cualquier riesgos, cabe mencionar que las empresas servicios con la empresa

transportes Ibarra E.I.R.L. logran obtener un mismo objetivo referente a la información y comunicación, y eso permite que cumplan con las tareas encomendadas de forma eficiente y efectiva.

5.4. Conclusión General

La implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se pueda llegar a cumplir las metas y objetivos y con los componentes va a permitir conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado que sea confiable relevante eficaz y eficiente para la toma de decisiones a futuras.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

1. Argandoña, M (2010). Control interno Y Administración de Riesgo.
2. Avilés, S. (2016). *Incidencia del control Interno en la Fiabilidad y Relevancia de la Situación Financiera y Económica de la Empresa Comercial Servicios y Suministros*. Obtenidos de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588>
3. Cepeda, A. (2005). *Auditoría y control interno*. Colombia: Editorial Nomos, S.
4. Catácora (1996) Obtenido de: *Contraloría General de la República (2014). Control interno*. Recuperado de: <https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/controlinterno>.
5. Claros, R. & León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación (1a.ed)*. Lima - Perú: Pacifico Editores S. A. C.
6. Coopers, & Lybrand. (1997). *Manifiesta que el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Emprea-y-Control->
7. Dante, O. y Abdelnur, D. (2005). *El Sistema de Control Interno y su Importancia. La Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas (FACPCE)*.
8. Espinoza, D. (2013). *El control interno en la gestión administrativa de la subgerencia de Tesorería de la Municipalidad de Chorrillos*.

Presentado Para Optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad San Martín de Porres. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1166/1/espinoza_qd.pdf

9. Fernández, N (2009). *Procedimientos de Control Interno de las Cuentas por Cobrar en las Empresas de Construcción de la Industria Petrolera*.
10. Flores, J. (2015) *La contabilidad y la auditoría financiera, herramientas para la efectividad de la gestión de las empresas*. Tesis de Titulación. Lima: Universidad Nacional del Callao
11. Furlán (2008). *Caracterización del control interno en el área de almacén en las empresas comerciales del Perú* Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/caracterizacion-del-control-interno-areaalmacen-empresas-comerciales-del-peru/caracterizacion-del-control-interno-areaalmacen-empresas-comerciales-del-peru2.shtml#ixzz4MKFndi00>
12. Giraldo, O. (2015). *El control interno en la municipalidad distrital de Huancan, 2013*. Presentado para optar el Título Profesional de Contador
13. Gonzales, E. y Almeida, M. (2015). El informe Coso I.II. Citado el 2015 diciembre 15.
14. Ledezma D y Merino K. (2011). *Diseño de un sistema de control en el área de ventas, para la mejora de la gestión comercial*. Trujillo: Universidad Privada Anteno Orrego.
15. López, N. (2010). *Conocimiento en auditoría y control Interno*. Asociación de Auditores de Latinoamérica.
16. Mantilla, S. (2005). *Control interno informe COSO*. (1° ed.). Bogotá:

Esfera editores Ltda.

17. Montoya, M. (2013). *Incidencias de Control Interno en la optimización de la gestión de las micro empresas*.
18. Ortiz, G. (2011). *Auditoría y Control Interno*. Colombia, Mc. Graw Hill.
19. Perdomo, A. (2009). *Fundamentos de control interno*. México: Ediciones Contables y Administrativas S.A.
20. Rodríguez, M. (2014). *Implementación de un sistema de Control Interno inventarios de mercaderías*.
21. Romero, J. (2014). *El Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
22. Santillana, J. (2004). *Establecimiento de Sistemas de Control Interno* (2da. Ed.). México, International Thomson Editores,
23. Vega Flor, Jessy Gabriela. (2009). *Diseño de un Manual de Control Interno para el Departamento Financiero en la Escuela Superior Politécnico de Chimborazo – Riobamba*. (Tesis de Grado para optar el Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA). Escuela Superior Politécnico de Chimborazo. Ecuador. Recuperada de www.monografias.com.
24. Vino, E. (2015). *Componentes del control interno y tributación en el micro y pequeña empresa sector servicio, rubro consultora y constructora camayo hermanos E.I,R,L, 2014*. Presentado para optar el Título Profesional de Contador Público. Biblioteca virtual – ULADECH-Católica
25. Contraloría General de la Republica (2006). Página web. <http://www.minam.gob.pe/comite/wpcontent/uploads/sites/67/2014/10/Marco-conceptualdel-CI.pdf>

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/UNITRU/2002>

<http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

<http://www.eumed.net/rev/tecsistecatl/n16/sector-servicios.html>

26. El Informe COSO (2006). Citada el 2015, noviembre 26. Recuperado de monografías.com: <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
27. INEI. (2013). Economía y Mercados. (Página web en línea). Perú. (Citado 2015, diciembre 01). Disponible en: <http://www.americaeconomia.com/economiamercados/finanzas/masdel-99-de-las-empresas-del-peru-son-pequenas-y-medianas>
28. Chase (2000) Leer más: <http://www.monografias.com/trabajos97/gerencia-empresas-servicio/gerencia-empresas-servicio.shtml#ixzz4mlvkPFUX>

6.2 Anexos



6.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA DE UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA CON UNA SOLA

VARIABLE Y

BIBLIOGRÁFICO DE CASO

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio del Perú: Caso de la empresa Transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016.	¿Cuáles son las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de transportes Ibarra E.I.R.L. de Huancayo, 2016?	Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa Transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016	<ol style="list-style-type: none"> 1.Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2016 2.Describir las características del Control Interno de la Empresa de Transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016 3.Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la Empresa Transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo, 2016

Fuente: Elaboración propia en base al título de investigación propuesta

6.2.2. Anexo 02: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
**CUESTIONARIO SOBRE EL CONTROL INTERNO EN LA
EMPRESA**

“EMPRESA TRANSPORTES IBARRA E.I.R.L, DE HUANCAYO 2018”

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la Empresa “empresa transportes Ibarra E.I.R.L” de Huancayo para desarrollar el trabajo de investigación.

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

Cuestionario aplicado a: _____ **DNI N°** _____

CUADRO N° 02

RESULTADOS	SI	NO
I. AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa transportes Ibarra E.I.R.L de Huancayo tiene implementado un sistema de control interno?		
2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad.		
3. ¿La dirección reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales.		
4. ¿ La entidad cuenta con un código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones		
5. ¿ Se han elaborado manuales de procesos con sus respectivos flujos de información		
II. EVALUACION DE RIESGOS		
6. ¿La empresa tiene definido sus objetivos?		
7. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		
8. ¿La empresa tiene identificados sus riesgos internos y externos?		
9. ¿Dispone la empresa de un procedimiento que permita desarrollar la respuesta ante los riesgos identificados?		
10. ¿En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos?		
III. ACTIVIDADES DE CONTROL		
11. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?		
12. ¿Los responsables de las áreas de la empresa preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño?		
13. ¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		

14. ¿Se toma en cuenta que el costo de establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener		
15. ¿Crees usted que el control interno es una herramienta fundamental para los gestores (gerentes y funcionarios) en el aseguramiento del logro de sus objetivos, con eficiencia, efectividad y economía?		
IV. INFORMACION Y COMUNICACION		
16. ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		
17. ¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?		
18. ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		
19. ¿En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?		
20. ¿Ud. considera que la gestión administrativa que actualmente posee la empresa Transportes Ibarra E.I.R.L. Huancayo 2016 es la adecuada?		
V. SUPERVISION Y MONITOREO		
21. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades que realiza la empresa?		
22. ¿Recibe los trabajadores supervisión correspondiente?		
23. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican a tiempo a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento?		
24. ¿Las metas programadas se están cumpliendo		
25. ¿Se supervisan las causas de deficiencias en los controles internos?		

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