

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
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES Y
SERVICIOS CHIMBOTE S.A.C.”- CHIMBOTE, 2020.

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

AUTORA

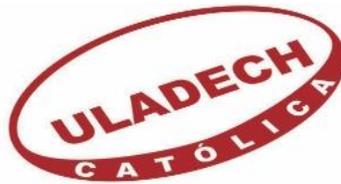
VERGARA NUÑEZ, YULLIANNA ELIZABETH
ORCID: 0000-0002-1501-5905

ASESOR

VÁZQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2020



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
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES Y
SERVICIOS CHIMBOTE S.A.C.”- CHIMBOTE, 2020.

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

AUTORA

VERGARA NUÑEZ, YULLIANNA ELIZABETH
ORCID: 0000-0002-1501-5905

ASESOR

VÁZQUEZ PACHECO, FERNANDO
ORCID: 0000-0002-4217-1217

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Vergara Nuñez, Yullianna Elizabeth

ORCID: 0000-0002-1501-5905

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote, Perú.

ASESOR

Vázquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000-0002-4217-1217

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú.

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS Y ASESOR

Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Dra. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000-0002-4217-1217

ASESOR

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fuerza necesaria y brindarme la sabiduría suficiente para poder culminar de manera satisfactoria mi trabajo de investigación y bendecirme con cada triunfo en mi caminar; por los maravillosos padres que me ha dado que son ejemplo de esfuerzo y fortaleza, Gracias por este logro mi Dios.

A mis padres, hermanos y amistades por el apoyo incondicional que brindaron y pusieron su confianza y esfuerzo para cumplir con mis objetivos planeados, por compartir mis alegrías, victorias y fracasos, siempre recibiendo de ustedes palabras de aliento para seguir adelante. He logrado alcanzar mis metas y lo comparto con ustedes con mucho cariño.

DEDICATORIAS

A Dios por haberme permitido llegar hasta poder culminar mi tesis y haber dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

Con mucho cariño, a mi hija, la luz de mis ojos, quien me motiva siempre, por su comprensión en todos estos años de estudio.

A mis amigas por el apoyo continuo en cada proyecto de mi vida y que siempre me brindaron su comprensión para poder llegar a mis objetivos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020. La investigación fue de diseño no experimental bibliográfico-descriptivo-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; obteniendo los siguientes resultados: La mayoría de los autores (antecedentes) revisados manifiestan que el control interno es un factor importante para el buen manejo de cualquier clase o tipo de empresas, brindando la posibilidad de proteger los recursos de la organización, evitando pérdidas por fraude o negligencia, garantizando la eficiencia, eficacia y economía en todos los procesos; de tal manera que se pueda usar de manera óptima los recursos, evitando daños físicos y deterioro. Del mismo modo, en la evaluación del sistema de control interno se encontró que la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” no cuenta con la implementación de un control interno formal; por lo tanto, se trabaja de manera empírica, trayendo como consecuencia riesgos potenciales como pérdidas y posibles fraudes en la información financiera. Finalmente, ese concluye que el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera; en consecuencia, los entes reguladores la catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones, y a su vez, generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento de la misma.

Palabras clave: Control interno, micro y pequeñas empresas, sector servicios.

ABSTRACT

The present research work had the general objective: To describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and of the company “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” from Chimbote, 2020. The research was of design no Bibliographic-descriptive-documentary and case experimental, for the collection of information bibliographic records and a pertinent questionnaire of closed questions were applied to the manager of the company of the case study; obtaining the following results: Most of the authors (antecedents) reviewed declare that internal control is an important factor for the good management of any class or type of companies, offering the possibility of protecting the resources of the organization, avoiding losses due to fraud. or negligence, guaranteeing efficiency, effectiveness and economy in all processes; in such a way that resources can be used optimally, avoiding physical damage and deterioration. Similarly, in the evaluation of the internal control system it was found that the company “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” it does not have the implementation of a formal internal control; therefore, it works empirically, bringing as a consequence potential risks such as losses and possible fraud in financial information. Finally, it concludes that internal control in companies is an inescapable task for those who wish to achieve competitiveness in their businesses; since a company that implements internal controls reduces the occurrence of errors and fraud in financial information; consequently, regulatory entities will classify it as a company that complies with laws and regulations, and in turn, will generate a positive impact on its business, and may even attract investors who bet on its growth.

Key words: Internal control, micro and small companies, service sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1 Antecedentes	19
2.1.1 Internacionales	19
2.1.2 Nacionales	21
2.1.3 Regionales	23
2.1.4 Locales	25
2.2 Bases teóricas	28
2.2.1 Teoría del control interno	28
2.2.2 Teoría de empresa	44
2.2.3 Teoría de los sectores económico-productivo	49
2.2.4 Descripción de la empresa del caso en estudio	53
2.3 Marco conceptual	53
2.3.1 Definiciones de control interno.....	53
2.3.2 Definiciones de las micro y pequeñas empresas	54
2.2.3 Definición sector servicios	55
III. HIPÓTESIS	57
III METODOLOGÍA	58

4.1 Diseño de investigación.....	58
4.2 Población y muestra	58
4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores	59
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	65
4.5 Plan de análisis.....	65
4.6 Matriz de consistencia	66
4.7 Principios éticos	66
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	68
5.1 Resultados.....	68
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	68
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	70
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	72
5.2 Análisis de resultados	74
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	74
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	75
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	79
VI. CONCLUSIONES.....	84
6.1 Respecto al objetivo específico 1.....	84
6.2 Respecto al objetivo específico 2.....	84
6.3 Respecto al objetivo específico 3.....	85
6.4 Respecto al objetivo general.....	85
VII ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	87
7.1 Referencia bibliográfica	87
7.2 Anexos	93
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	93
7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	94
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario	95

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01.....	68
CUADRO 02.....	70
CUADRO 03.....	72

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es de vital importancia mencionar que tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas es indispensable para su desarrollo, cabe decir que esta herramienta y su aplicación ha ido incrementado en los últimos años, siendo esta la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones. Podemos decir que la importancia del control interno radica en que representa una parte importante dentro de toda empresa, y que, si se basa en el concepto presentando en el párrafo anterior, observamos que afecta a las políticas y procedimientos y estructura de la organización. La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes **(Servín, 2019)**.

Del mismo modo, es necesario mencionar que el tamaño de la empresa no es un factor que delimitará la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual es el que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para ésta. Por ende, el contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad; así también, tener un

control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones **(Servín, 2019)**.

Por otro lado, es necesario mencionar que a nivel mundial el problema habitual de las micro y pequeñas empresas es la falta de organización para efectuar una correcta aplicación de un Control Interno que ayuda a disipar y resolver dudas en cuanto a la operación misma de la empresa, ya sea técnica o administrativamente, las Normas y Procedimientos de Auditoría en su boletín 3050 "Estudio y Evaluación del Control Interno" menciona que la estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad. Dicha estructura consiste en los siguientes elementos: El ambiente de control, la evaluación de riesgos, los sistemas de información y comunicación, los procedimientos de control y la vigilancia. Por lo tanto, la planeación administrativa y contable en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) es una herramienta para mejorar la eficacia, la organización de las pequeñas y medianas empresas y es la base para la toma de decisiones, así como en la formulación de indicadores que servirán de base para detectar y corregir anomalías o desviaciones al control interno **(Avalos, 2016)**.

Las micro y pequeñas empresas suman en España el 99,9% del total de las empresas. Con más de tres millones de pymes, según el Ministerio de Industria, resulta fácil comprobar que son el corazón industrial del país. Sin embargo, esto no evita que tengan que pelear cada día para superar sus dificultades, el principal problema se encuentran en

la carencia de un control interno, en este sentido trae como consecuencia deficiencia en las operaciones logísticas, del mismo modo podemos decir que esta dificultad está directamente relacionada con la carencia de medios. Afortunadamente, los avances de las tecnologías están haciendo que soluciones como el software para manejar y controlar un almacén se estén haciendo más asequibles para las Pymes (**Kraus, 2017**).

Por otro lado, en Costa Rica las micro y pequeñas empresas representan el 98% del total de empresas productivas, por ende son de importancia relativa este tipo de empresas en la economía; sin embargo, existe una creciente preocupación por mejorar la gestión, cabe decir que al realizarse un diagnóstico a las Pymes de la región Norte revelo que estas empresas carecen de un control interno, por ello tienen problemas en el control interno de inventarios, finanzas y distribución de productos (**Ministerio de economía, industria y comercio, 2018**).

Del mismo modo, las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno sólido, ya que este tipo de negocios se rigen bajo la premisa de: “estamos empezando a crecer” o “somos una empresa familiar”. Precisamente es en este punto cuando la implementación de un sistema de control interno adecuado es de mayor relevancia, ya que propiciará el cumplimiento de los objetivos de la compañía. Los negocios que tienen a un único dueño que toma las decisiones, o con personal que hace más de una tarea a la vez, es necesario establecer actividades de control que permitan administrar el riesgo del mismo. Gracias a esto, se podría evitar fraudes, se protegen activos y mejora la efectividad. Una empresa que identifica la importancia atribuida al control interno, ofrece un ambiente de trabajo

estable, ya que transmite disciplina y estructura a sus colaboradores. Esta empresa tendrá un camino claro a seguir para alcanzar los objetivos y al mismo tiempo es atractiva para futuros inversionistas ya que pueden confiar en las cifras que ésta reporta. Sin embargo, es importante enfatizar que esto no es algo estático, especialmente en la época en que vivimos ya que existen grandes cambios en la economía, tecnología, etc. Una vez establecido el control interno, las empresas deben mantenerse en un proceso de retroalimentación continua, evaluando sus operaciones, riesgos, crecimiento y orientarse siempre al futuro, con ello adoptar nuevas medidas de prevención ante posibles riesgos **(Coronel, 2017)**.

Frente a estos problemas debemos entender la importancia del control interno en las empresas, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio, evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización. Usualmente, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la

reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación (**Servín, 2019**).

Nuestro país ha ido creciendo económicamente en los últimos años gracias a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) y, a la micro y pequeñas empresas (MYPES), lo cierto es que, la mayoría de éstas no tienen control interno, debido a que estas empresas son generalmente familiares y no cuentan con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el control interno dentro de ésta, pues en estas empresas se tienen trabajando a colaboradores que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa; además, por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como es el Sistema de Control Interno, siendo que de manera intencional o no, se puede suscitar contingencias que podrían afectar a la empresa. Entonces, podemos decir que una desventaja que se manifiestan en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas, es que no les permite hacer un Control interno adecuado, debido a que el empresario confunde la propiedad con la capacidad de dirigir, pues de alguna manera; el creer, que el dueño es el que sabe hacer las cosas dentro de la organización y el querer formar parte de todas las áreas sin delegar funciones y sin permitir que personas especializadas o profesionales hagan aportes de ideas para la mejora de la empresa (**Tello, 2015**).

En Chimbote donde se ha desarrollado la presente investigación, existe la empresa denominada “**Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.**” dedicada a brindar servicio de mantenimiento, reparación, instalación y construcción a nivel nacional, especializada en

la instalación y mantenimiento de las mallas raschell en los centros educativos de Ancash, en la cual se desconoce si tiene o no implementado un sistema de control interno formal, que les permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, asimismo detectar posibles errores, fraudes y robos por parte de sus empleados, desconociendo de esta manera las principales características del control interno de las empresas privadas del Perú y de la empresa **INVERSIONES Y SERVICIOS CHIMBOTE” S.A.C.”** por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020?.**

Siendo el objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y servicios Chimbote S.A.C.”- Chimbote, 2020, y como objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.
2. Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

3. 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 “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

Asimismo, la investigación se justifica porque servirá como antecedente para estudios posteriores a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad en otros ámbitos geográficos, y también por estudiantes de otras universidades, locales, regionales y nacionales.

Finalmente, la presente investigación servirá para obtener mi título profesional de Contador Público, lo que a su vez servirá para que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, y la Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con lo establecido por la SUNEDU, que tiene por finalidad garantizar a la sociedad e instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio educativo de calidad; además, que todos los egresados, se titulen con la presentación y aprobación de un trabajo de investigación denominado tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En el presente trabajo de investigación entendemos por antecedentes internacionales a todo aquel trabajo de investigación realizado por algún investigador en alguna ciudad de cualquier país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y el sector económico- productivo de nuestro estudio.

Catuche & Benavides (2017) en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS. Tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno comprende el conjunto de políticas de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, la detección y prevención de fraudes contables y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección del cliente de auditoría, con el fin de cumplir con los objetivos señalados por la entidad. En base a la empresa: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como ésta es una organización de tipo familiar, presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados; así mismo, existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas

áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Revisando el direccionamiento estratégico ésta tiene una falencia con respecto al cobro de cartera; también, se encontró que no tiene buena rotación, siendo esta mayor a 50 días para principales clientes y más de 121 días para clientes diversos, perjudicando la liquidez de la organización; debido a esto, se recomienda capacitaciones al personal del área y crear mejores estrategias para su recuperación, como la asignación y/o contratación de un equipo de trabajo o persona que desarrolle todas las actividades pertinentes al área de cartera, creando e implementando políticas y procesos de cartera, así el control y manejo tendrá un manejo e impacto positivo.

Melo & Uribe (2017) en su trabajo de investigación denominado: Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. tuvo como objetivo general: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfica-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: la empresa en estudio no cuenta con un organigrama establecido; no tiene claramente definido un plan estratégico corporativo, donde debe incluir la misión, la visión y los valores; no cuenta con un código de ética y conducta para los empleados y no ha definido las acciones disciplinarias frente al incumplimiento de los lineamientos ni sus políticas y procedimientos para cada uno de sus procesos. La entidad presenta debilidad, al no contar con un mecanismo formal de comunicación interno que establezca de manera oportuna el conocimiento de los lineamientos, objetivos e información corporativa en los empleados. Los resultados encontrados en la evaluación hacen referencia a que la empresa no cuenta con un

departamento de auditoría interno que se centralice en el desempeño y buenas prácticas de los procesos de acuerdo a las actividades establecidas en la organización; así mismo, la falta de lineamientos de control que realicen seguimientos continuos mediante evaluaciones de cumplimiento. La falta de un mecanismo de comunicación dentro de una organización afecta la efectividad del desarrollo de las actividades en los funcionarios. El desconocimiento de las normas, políticas, y controles establecidos no permite la trazabilidad de la información en el desarrollo de los procesos y toma de responsabilidades. SAJOMA S.A.S, no tiene establecido un lineamiento de comunicación formal en la descripción de las responsabilidades, de acuerdo a las funciones y actividades desarrolladas por los funcionarios. No cuenta con procedimientos adecuados para monitorear de manera continua y evaluar periódicamente el funcionamiento de los otros componentes del control interno.

2.1.2 Nacionales

En el presente trabajo de investigación entendemos por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestro estudio.

Abanto (2017) en su tesis: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Ferretería Abanto”, de Cajamarca, 2017. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Abanto

de Cajamarca, 2017. La investigación fue no experimental cualitativa y bibliográfica, para el recojo de información se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas aplicado mediante la técnica de la entrevista al propietario de la empresa del caso de estudio, encontrando los siguientes resultados: comprobamos lo fundamental que es el control interno en las micro y pequeñas empresas, no importa la actividad a la cual se dediquen sino la forma de administrarlo, por lo que es necesario un adecuado sistema de control interno que les permita saber su grado de eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos. Así mismo, es una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos y errores en el futuro empresarial. Finalmente, se concluye, que por medio de la caracterización del control interno lograremos resultados positivos que nos apoyará a mejorar el orden y control en la empresa, así mismo mejorar el control interno y así poder tomar decisiones y buscar estrategias para el futuro en la empresa comercial.

Martínez (2015) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro constructoras en el Perú: Caso Constructora Wilmar Brepeh SRL. Sullana – Piura, 2015. Tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Constructora Wilmar Brepeh SRL de Sullana – Piura, 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El control interno está adquiriendo mayor importancia en los últimos tiempos; por ello, la importancia de la implementación de un sistema de control interno, lo que le permitirá demostrar los puntos críticos en la empresa. Respecto a la aplicación del caso: Determinó que la administración

de la empresa constructora Wilmar Brepeh SRL cumple con responsabilidad sus actividades encomendadas por la gerencia la cual resuelve de forma oportuna, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, y las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos de la empresa. Finalmente, se concluye que: El control interno es importante porque permite proteger los recursos de la empresa y proporciona confiabilidad en sus operaciones.

2.1.3 Regionales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la provincia de Santa, sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestro estudio.

Vásquez (2016) en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A S.A.C.” Huarmey, 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarmey, 2016. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: La

mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, del mismo modo se evidenció que existe una adecuada coordinación entre responsables de cada área de la empresa, la información financiera es oportuna y su nivel de confiabilidad es de vital importancia en la toma de decisiones; sin embargo, no se evidenció la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney.

Villafuerte (2015) en su trabajo de investigación denominado: El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. de Casma, 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del Control Interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. de Casma 2016. La empresa en estudio con RUC: 20531902352 está constituida formalmente desde el año 2010, su principal actividad económica es la venta al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en comercios especializados. Esta empresa con más de 8 años en el mercado, y en una etapa de crecimiento necesita mejorar sus niveles de competitividad frente a las

empresas locales. Por lo que el presente trabajo de investigación que se realizó, fue no experimental – descriptivo – bibliográfico, utilizando para el recojo de la información fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio. Teniendo como resultado que la empresa no cuenta con un control interno implementado formalmente, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de inventarios. Es por ello que, este informe se elaboró, con el único fin de diseñar un sistema de control interno que ayude a resolver la problemática de esta empresa, que no cuenta con un manejo de control en sus inventarios. Así mismo, es importante hacerles conocer a las organizaciones que el control interno de inventarios es de suma importancia para todas las empresas en general, ya que permite prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y así minimizar los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la rentabilidad y competitividad de las mismas.

2.1.4 Locales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Santa, sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestro estudio.

Méndez (2017) en su tesis el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Ferretería Ferrocólor S.R.L.” de Chimbote, 2017. Tuvo como objetivo general: Describir la

influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Ferretería Ferrocolor S.R.L.” de Chimbote, 2017. El diseño de la investigación fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información los instrumentos utilizados fueron las fichas bibliográficas y cuestionario. Respecto al objetivo específico 1: Los autores pertinentes sobre las investigaciones acerca de nuestras variables coincidieron que si se realiza un adecuado control interno, este influye positivamente en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú. Respecto al objetivo específico 2: La empresa comercial dedicada al rubro (venta de pinturas) Ferretería Ferrocolor S.R.L., se concluyó que la empresa a pesar de no poseer un sistema de control interno implementado de manera formal, desarrolla sus actividades cumpliendo con los componentes del control interno de manera empírica, práctica e informal y esto ha influenciado positivamente en su gestión de inventarios. Respecto al objetivo específico 3: se lleva a cabo una correcta aplicación práctica de los componentes de control interno, lo que influye positivamente en la gestión de inventarios en las empresas del sector comercio, permitiendo una gestión más eficaz y eficiente, minimizar riesgos, evitar errores, pérdidas y corregirlas en forma rápida. Finalmente, se concluye de manera general que la aplicación correcta del control interno influye positivamente en la gestión de inventarios de las empresas comerciales, como una herramienta de mucha relevancia que permite a la empresa mantener controlada, supervisada y resguardada la mercadería almacenada, como también permite identificar y solucionar los riesgos que puedan afectar.

Ríos (2017) en su tesis *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso ferretería y servicios san Eloy S.R.L. - Chimbote, 2017.* tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión de inventario de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería y Servicios SAN ELOY S.R.L. de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño no experimental bibliográfico-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de 25 preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio a través de la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1 (respecto a la revisión bibliográfica): El control interno mejora la eficiencia y efectividad en la gestión de inventario de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú; en las cuales el control interno no está influyendo adecuadamente en la gestión de inventarios, por los siguientes motivos: que tienen riesgos: errores e irregularidades en la gestión de inventarios, no revisan físicamente los productos en almacén anualmente por lo que perjudica a la empresa en su productividad. Así mismo, respecto al objetivo específico 2 (respecto a la empresa del caso de estudio): Se determinó que la empresa “Ferretería y Servicios SAN ELOY S.R.L.” carece definitivamente de un adecuado control interno, por lo tanto, el control no está influyendo en la gestión de inventarios, por lo que ocurre errores e irregularidades, ya sea interna y externa; además, no protege los activos ni revisa periódicamente sus mercaderías; y el componente de control interno no está operando eficientemente, por lo tanto requiere inmediatamente un diseño de sistema de control interno que permita identificar y analizar los riesgos internos y externos, y darles el trato correspondiente, para que no afecte el cumplimiento de los

objetivos organizacionales. Finalmente, se concluye que el control interno no está influyendo en la gestión de inventarios por lo que generalmente la empresa no cuenta con un diseño de sistema de control interno de manera formal; si aplicamos un componente de control interno podría influenciar para hacer una buena gestión de inventarios con un control interno eficiente y eficaz para el cumplimiento de sus objetivos trazados y el buen uso de sus recursos.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control Interno:

De acuerdo con **Talavera (2017)** indica que, el control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

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

Esta concepción del control interno nos lleva a varios elementos clave: estamos hablando de un proceso, de un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo; porque es ejecutado por personas en cada nivel de la organización y, si bien provee un grado de seguridad razonable, no garantiza el logro de los objetivos.

2.2.1.1 Componentes del control interno

Según el Comité – **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** da a conocer 5 componentes del control interno.

Ambiente de control: Este componente es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en estos. El ambiente de control fija el nivel de disciplina y estructura que hay en la empresa. Algunas áreas clave al analizar este componente por parte del auditor se enlistan a continuación: Integridad y valores éticos. Existe en la empresa desde la alta dirección hasta los niveles iniciales de personal un compromiso con valores de integridad y éticos, tanto en palabras como en hechos, con lo cual se busca desincentivar cualquier tipo de conducta inapropiada.

Por su parte **Calle (2018)** indica que este componente consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno, de los procesos de la empresa.

Evaluación de riesgos: El componente de evaluación de riesgo es las acciones tomadas por un pequeño negocio para determinar cualquier situación que pueda poseer un riesgo financiero o legal para la firma. Por su parte **Calle (2018)** aporta que consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental

llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno, de los procesos de la empresa.

Actividades de control: El componente de actividades de control describe todas las políticas, procedimientos y mejor práctica que un pequeño negocio pone en lugar para disminuir el riesgo. Por ejemplo, la dirección superior de una firma puede mandar que un contador externo revise los libros de la organización en una base anual para asegurar que el equipo de contabilidad interno se está desempeñando efectivamente. Por su parte **Calle (2018)** indica que estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento. Una buena manera de controlar los riesgos en su empresa es a través de indicadores clave de riesgo.

Información y comunicación: La información y comunicación son los métodos utilizados para entrenar a la población de empleados de las actividades de control. Un pequeño negocio puede implementar este componente de diferentes formas. Algunas actividades de control pueden ser descritas en un manual de empleados. De forma alternativa, el departamento de recursos humanos puede facilitar entrenamiento en un salón de clases a los trabajadores, educándolos sobre todas las políticas de manejo de riesgo. Por su parte **Calle (2018)** indica que este proceso se hace efectivo cuando incluye

sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos. La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía.

Supervisión y monitoreo: El componente de monitoreo de la estructura de control interno describe las prácticas de un pequeño negocio para auto auditar sus sistemas de manejo de riesgo, asegurando que todos los empleados cumplan con las políticas internas. Esto puede ser llevado a cabo a través de un par de formas. Un departamento de cumplimiento interno se puede crear específicamente para auditar a la organización.

Por su parte **Calle (2018)** manifiesta que un monitoreo apropiado pone a prueba las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la compañía pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo.

2.2.1.2 Normas del control interno

La **Contraloría General de la República (2016)** indica que las normas del control interno constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras; siendo que

a partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligados a emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica de control que dicte la Contraloría General de la República.

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control. El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento. El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control **(Contraloría General de la República, 2016)**.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno están directamente relacionados con los objetivos de la organización. Fundamentalmente son tres tipos, así lo refiere **(Talavera, 2017)**.

_ **Objetivos operacionales:** Referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Se debe buscar que las actividades se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección.

_ **Objetivos financieros:** Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información captada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable y si es presentada oportunamente a los usuarios.

_ **De cumplimiento:** Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía.

Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos constituye una fortaleza de control interno y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que soslaye o descuide esos objetivos, es una debilidad de control interno.

2.2.1.4 Principios del control interno – Talavera (2017).

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. El modelo de control interno COSO 2016 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar.

_ Entorno de control – Talavera (2017).

- Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos
- Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión
- Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad
- Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia
- Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

_ Evaluación de riesgos – Talavera (2017).

- Principio 6: Especifica objetivos relevantes
- Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

- Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude
- Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

_ Actividades de control – Talavera (2017).

- Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control
- Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología
- Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos
- Principio 13: Usa información Relevante

_ Sistemas de información – Talavera (2017).

- Principio 14: Comunica internamente
- Principio 15: Comunica externamente

_ Supervisión del sistema de control – Monitoreo – Talavera (2017).

- Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes
- Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias

2.2.1.5 Clasificación del control interno

Hoy en día se considera que el control interno va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Por ello, se dice que el control interno incluye, además de los controles financieros, los de carácter administrativo o gerencial. Aunque es difícil delimitar estas áreas, es necesario comprender las diferencias entre lo financiero y lo administrativo, ya que, como dijimos,

ambos hacen parte del control interno. A continuación, **Marín (2019)** indica las clases de control:

_ **Control interno financiero:** El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros. Debe estar orientado a proporcionar una seguridad razonable de que: Las operaciones y transacciones se ejecutan de acuerdo con la autorización general o específica de la administración. Las transacciones se registran de conformidad con las políticas contables de la organización. El acceso a los bienes y/o disposiciones solo se realiza con la autorización previa de la administración. Los asientos contables se hacen para controlar la obligación de responder por los recursos, y su registro se compara periódicamente con los recursos físicos. Por ejemplo, el inventario de mercancía

_ **Control interno administrativo:** Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es fomentar la eficiencia de las operaciones, la observancia de las políticas prescritas por la gerencia y el logro de las metas programadas. Características de los sistemas de control interno administrativo.

_ **De organización:** Control alcanzado por el modo en que la empresa asigna responsabilidades y delega la autoridad, el cual considera dos técnicas principales de control organizativo: Estructura organizativa y delegación de autoridad. En este sentido,

debe orientar sobre temas como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada puesto y los límites de autoridad de los individuos clave en cada función.

_ **De operación:** Control alcanzado mediante la observación de políticas y procedimientos dentro de la organización. Los controles de operaciones son los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades.

2.2.1.6 Instrumentos de evaluación del control interno

Una forma quizás más sencilla de obtener información sobre el funcionamiento del sistema de control interno en una entidad será la indagación, la observación, la revisión de los manuales de organización y funciones, manuales de contabilidad y auditoría interna, reglamento interno de trabajo, los procedimientos e instrucciones internas y otras disposiciones adoptadas por la administración o gerencia; así como conversaciones o entrevistas con ejecutivos sobre la constitución, organización, capital social de la empresa, los procesos judiciales, cantidad de trabajadores, etc. Sin embargo, los medios o los métodos más utilizados para documentar adecuadamente la evaluación del sistema de control interno en la empresa y que al mismo tiempo puedan servir para dejar constancia de haber efectuado la evaluación son los siguientes métodos: descriptivo, cuestionario, gráficos o flujogramas. Al respecto **Meléndez (2015)** da a conocer 3 métodos:

_ **Método descriptivo:** Consiste como su nombre lo indica en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que

intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados. Por lo general se describe procedimientos, registros, formularios, archivos, departamentos que intervienen en el sistema de control. Éste método presenta el inconveniente que muchas personas no tienen habilidad para expresar sus ideas por escrito en forma clara, precisa y sintética, lo que trae como consecuencia que algunas debilidades de control no queden expresadas en la descripción.

_ **Método de cuestionario:** Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las operaciones.

_ **Método de flujogramas (Diagrama de Flujo):** Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método

de cuestionarios, y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo.

2.2.1.7 Limitaciones del control interno

Para poder responder esta interrogante debemos acudir a la autoridad del Marco Integrado de Control Interno **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** el cual reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las fallas o limitaciones de un sistema de control interno pueden ser el resultado de:

_ La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.

_ El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.

Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.

_ La capacidad de la dirección de eliminar o disminuir un control clave.

_ La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.

_ Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Por su parte, **Guerra (2015)** presenta algunas limitaciones

_ Requerimientos de la administración: El control interno no puede costar más de los beneficios que se reciben, es decir se debe revisar la pendiente del costo-beneficio.

_ En su mayoría el control interno está dirigido a las cuestiones de rutina y no a situaciones globales; por tanto, siempre debe ser pensado como un todo que se desprende de la punta de la pirámide de la empresa –gerencia-administración– y termina en la base –empleados– para evitar esa limitante del control interno en relación con unas determinadas operaciones de la compañía y no, unas más globalizadas.

_ La colusión que se da cuando personas internas o externas se ponen de acuerdo para hacerle daño a un tercero, por ejemplo, el robo, el fraude, etc. Esta es una limitante porque puede suceder que desde el Control Interno haya un gran diseño para el logro de óptimos resultados, pero imposible resistir la ausencia de principios éticos por parte de las personas que componen el alma de la empresa.

_ La violación por parte de la administración por abuso de autoridad: Si el control interno funciona como tal, y se deben cumplir unos parámetros, éstos deben ser respetados; de lo

contrario, los resultados podrían ser inconclusos. Por ejemplo, la autorización de la salida de mercancía sin previa revisión.

_ Que el control interno se vuelva inadecuado u obsoleto; lo indicado es que dicho control esté en constante desarrollo de acuerdo con las necesidades que requiere la empresa y administración para su prosperidad.

_ Errores humanos, el control interno puede obtener fallas cuando hay errores humanos por falta de información, o sencillamente confusiones normales propias de la interacción, que pueden ser manejadas desde el asertividad.

2.2.1.8 Implementación de un sistema de control interno

El Modelo de implementación del SCI en las entidades del Estado comprende las fases de planificación, ejecución y evaluación, constituida cada una de ellas por etapas y estas últimas por actividades, las cuales se desarrollan secuencialmente a fin de consolidar el Control Interno de la entidad.

Las entidades deben iniciar o complementar su modelo de implementación observando en qué etapa y fase se encuentran, de tal manera que cada entidad culmine la implementación oportunamente.

La Contraloría General de la República (2016) indica las siguientes fases:

I Fase: PLANIFICACIÓN que comprende las Etapas: I. Acciones Preliminares II. Identificación de Brechas (en esta etapa se elabora el Diagnóstico del SCI) y III. Elaboración del Plan de Trabajo para el Cierre de Brechas. Esta fase tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permita a la entidad implementar progresivamente su Sistema de Control Interno; se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad mediante un compromiso formal y por escrito del Titular y la Alta Dirección con el proceso de implementación del SCI y la constitución de un Comité de Control Interno responsable del mismo. Entre las acciones a seguir, está la elaboración de un Diagnóstico de la situación actual del SCI de la entidad, que facilitará la posterior elaboración de un Plan de Trabajo. Este último comprende las acciones apropiadas que deben seguirse para la implementación del SCI que asegure razonablemente su efectivo funcionamiento.

II Fase: EJECUCIÓN que comprende la Etapa IV Cierre de Brechas. La importancia de esta fase radica en la implementación de cada una de las acciones definidas en el plan de trabajo para el cierre de brechas. En la etapa de Cierre de Brechas se ejecutan las acciones para cerrar las brechas identificadas como resultado del diagnóstico del SCI, para lo cual el Equipo de Trabajo Operativo toma en cuenta el Plan de Trabajo elaborado en la fase de planificación.

III Fase: EVALUACIÓN que comprende la Etapa V Reportes de Evaluación y Mejora Continua. Siguiendo con el modelo secuencial de implementación del SCI, la fase de

evaluación se presenta de forma alternada y posterior a las fases de planificación y ejecución. Este proceso de evaluación es efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que, como producto de esta evaluación, se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se toman medidas que modifican los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo proyectado.

2.2.1.9 Beneficios del control interno

De acuerdo con la **Contraloría General de la República (2016)**, luego de implementar un sistema de control se pueden lograr los siguientes resultados:

- _ Reducir los riesgos de corrupción
- _ Lograr los objetivos y metas establecidos
- _ Promover el desarrollo organizacional
- _ Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- _ Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- _ Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- _ Contar con información confiable y oportuna
- _ Fomentar la práctica de valores
- _ Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados

2.2.2 Teoría de empresa:

La Empresa es la unidad económica que combina los diferentes factores productivos, ordenados según determinada estructura organizativa, localizados en unas o más unidades técnicas y físico-espaciales y dirigidas sobre la base de cierta relación de propiedad y control, con el ánimo de alcanzar unos objetivos, entre los que destaca el beneficio empresarial.

2.2.2.1 Teoría de las micro y pequeñas empresas

La aparición de las mypes, según **Valdi (2015)** estas son de dos formas: por un lado, aquellas que se crean como empresas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura en la que hay una empresa de gestión (propietario de empresa) y trabajo remunerado. Por otro lado, hay quienes tienen antecedentes familiares caracterizados por una administración que solo se preocupa por su supervivencia, sin prestar demasiada atención a temas como el costo de oportunidad del capital o la inversión que permite el crecimiento, con algunas limitaciones en términos de equipamiento, organización, escala, capacitación, información, etc. Estas limitaciones afectan tanto a la productividad como a la calidad. Porque este sector de MSE apareció durante los años 80 y 90, un período de inestabilidad en el Perú. Crea con el fin de sobrevivir para muchos desempleados en este momento.

Sin embargo, las MYPE peruanas se esfuerzan por mantenerse a pesar de la ausencia de apoyo estatal, sin subsidios, sin privilegios de ningún tipo, ya que tenían (y tienen) otros sectores de actividad (empresas transnacionales) y sociedades) grandes empresas) que, a

diferencia de las MYPE, se ven favorecidas por una enorme capacidad de influencia y negociación política para obtener beneficios fiscales, dólares subsidiados y preferenciales, etc. (Valdi, 2015).

Existen versiones populares en que las pequeñas y micro empresas en Perú emplean al 75% de la Población Económicamente Activa (PEA). Esto significa que de cada 100 peruanos que trabajan, 75 están en MYPE y solo el 25% de los trabajadores están en otras compañías (empresas transnacionales, grandes y medianas empresas juntas) (Valdi, 2015).

2.2.2.2 La participación de la mujer en el negocio

Serida Nishimura citado en **Huamán (2016)**, manifiesta, que el Perú en la actualidad tiene mayor participación femenina en emprendimientos empresariales en el mundo. Pues en el Perú las mujeres vienen demostrando su capacidad y habilidad empresarial para tratar de mantener y sacar adelante sus familias, formadas las MYPE existentes, a pesar de que ellas realizan doble esfuerzo, al continuar manteniendo su función de madres y amas de casa simultáneamente con su papel de empresarias. A pesar de que su actividad emprendedora tiene carencia de políticas y programas de fomento al emprendimiento, que se manifiesta en un Estado que juega un papel fiscalizador –más que facilitador– de las nuevas empresas, y, sobre todo, en la falta de estabilidad de las normas.

2.2.2.3 Formalización y constitución de las MYPES:

El Estado promueve la formalización de las PYMES mediante la simplificación de los diversos procedimientos de registro, monitoreo, control y verificación posterior, promoviendo así el acceso equitativo de género para hombres y mujeres que dirigen una PYME, eliminando todos los tediosos procedimientos. Es necesario especificar que la microempresa no necesita ser incorporada, la cual puede ser dirigida directamente por su propietario, una persona física. Sin embargo, puede adoptar voluntariamente la forma de una sociedad de responsabilidad limitada, o cualquiera de las formas de sociedad previstas por la ley. En el caso en que las PyMEs incorporadas lo hagan mediante un acto público sin requerir la presentación de las actas **(Huamán, 2016)**.

La empresa informal no tiene su negocio debidamente establecido y no lo ha registrado como tal ante las autoridades competentes. No aparece en el mercado como una persona que actúa de manera ordenada y adecuada, que no ha registrado sus propiedades. Por tal forma de venta informal, pueden ser confiscados por la policía. El informal puede tener problemas con las ventas en forma ambulatória, no puede acceder al crédito, las instituciones financieras no asisten. En otras palabras, ser informal en última instancia constituye una limitación para su funcionamiento económico y para su desarrollo como persona **(Huamán, 2016)**.

Sin embargo, ser formal en el Perú puede ser complicado para los Mypes porque los procedimientos son largos y costosos, lo que es un obstáculo para la formalización. Aquí es donde se necesita la intervención del Estado para simplificar, reducir los costos y

acelerar los procedimientos formales, ya que el estado debe garantizar que todo se formalice, lo que nos permitirá lograr una economía más fuerte y más sostenible. Ser como países más competitivos **(Huamán, 2016)**.

2.2.2.4 Tipo de sociedades y régimen tributario:

Las MYPE pueden estar constituidas ya sea por personas naturales o jurídicas bajo cualquier forma de organización empresarial, la cual se detallará a continuación:

Personas naturales que ejercen una actividad empresarial: Son las personas físicas que reciben un ingreso de tercera categoría. Al establecer una empresa como persona física, la persona asume todos los derechos y obligaciones de la empresa a título personal. Esto implica que la persona asume la responsabilidad y garantiza con todo el patrimonio personal que posee, es decir, con los bienes que están a su nombre, las deudas u obligaciones que la microempresa puede contraer. Por ejemplo, la empresa quiebra y está obligada a pagar una deuda, la persona es responsable de ello personalmente y, en caso de impago, su propiedad personal puede ser incautada **(Huamán, 2016)**.

Personas jurídicas: De acuerdo a la Ley General de Sociedades, reglamenta y define los tipos de sociedades permitidos en el Perú, ya sea de uso común o de menor uso **(Huamán, 2016)**.

Bajo este contexto, las MYPE en el Perú se rigen en base a la tercera categoría de acuerdo a la modalidad en el ámbito empresarial según estipulado por ley, ya que su único fin de las MYPE es la prestación de bienes y/o servicios **(Huamán, 2016)**.

2.2.2.5 Características del MYPE

El Estado, como parte de sus poderes legislativos delegados por el Congreso, ha emitido una nueva Ley MYPE No. 30056, aprobada por el Decreto Legislativo No. 1086 de 10 de junio de 2008. Requisitos de calidad para micro y pequeñas empresas Es el mismo que el previsto en la Ley No. 28015, ya que solo modificó la eliminación del número de trabajadores como condición previa para la segmentación de las empresas, dejando solo el nivel de ventas anuales como el único factor diferenciador, por lo que tenemos:

_ **Microempresa:** Esto se define como una empresa con un nivel de ventas anual máximo de 150 IUT.

_ **Pequeñas empresas:** Es el mercado con una facturación anual total de entre 150 y 1 700 IUT (Munch, 2015).

2.2.2.6 Clasificación de las micro y pequeñas empresas

Según **Dobón (2015)** las microempresas generalmente son propiedad y están administradas por los propios empresarios, quienes a su vez trabajan para ellos o para los miembros de su familia.

En este tipo de actividad encontramos:

_ **Supervivencia:** No tienen capital de trabajo. Un ejemplo serían las personas que venden en la calle.

_ **Expansión:** Generar excedentes para mantener la producción, pero no crecer. Este sería el caso de las pequeñas empresas familiares.

_ **Transformación:** Los excedentes permiten la acumulación de capital, pero en este caso ya estamos hablando de pequeñas empresas.

2.2.3 Teoría de los sectores económico-productivo:

2.2.3.1 Teoría de las empresas del sector servicios

De acuerdo con la escuela de negocios **EAE Business School de España (2018)** explica que las empresas de servicios son las que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como la electricidad, el agua, el gas, el transporte de mercancías, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. Del mismo modo menciona que las empresas del sector servicios cumplen con 4 características:

1. Intangibles: A diferencia de los productos, la mayoría de los servicios no se pueden experimentar ni consumir hasta que se realiza el contrato y esto puede suponer un reto para los negocios de este tipo, ya que los clientes pueden sentir que deben tomar una decisión de compra sin la información adecuada.

2. Inseparables: Los productos pueden producirse por partes e incluso en diferentes localizaciones, sin embargo, los servicios son únicos porque generalmente se brindan y se consumen al mismo tiempo en la misma ubicación.

3. Efímeros: Los servicios, a menudo son perecederos, lo que significa que la capacidad no utilizada no se puede almacenar para su uso o venta en el futuro. Por ejemplo, un restaurante podría estar lleno una noche y medio vacío el siguiente. Si el restaurante funciona con un modelo de personal inflexible, los gastos serán, a pesar de todo, los mismos en ambos casos.

4. Variables: Los productos manufacturados tienden a basarse en procesos automatizados y procedimientos de garantía de calidad que resultan en un producto consistente. Sin embargo, la calidad de un servicio puede variar según muchos factores, incluido quién lo proporciona, dónde se proporciona, cuándo se proporciona y cómo se proporciona. Cuanto más dependa un negocio de los seres humanos para proporcionar servicios, más susceptible será a la variabilidad.

2.2.3.2 Clasificación de los sectores productivos:

2.2.3.2.1 Según su producción – Lizano (2016).

Se clasifican en:

_ **Sector primario:** Comprende las actividades productivas de extracción y obtención de materias primas destinadas al consumo o la industria; es decir, son productos que aún no han pasado por un proceso de transformación para convertirlos en bienes o mercancías.

_ **Sector secundario:** En este sector se ubican las empresas que se encargan de la transformación de la materia prima en productos de consumo o en bienes de equipo; por

ello que este sector se convierte en unos de los más importantes de la economía dado que los procesos que se aplican a la materia prima para obtener un producto elaborado o semi-elaborado le añade valor agregado al producto, generando una ganancia mayor.

_ **Sector terciario:** Este sector se encarga de proporcionar los servicios necesarios para la población o empresas tratando de satisfacer sus necesidades tanto operativas como comerciales, brindando el soporte especializado en la conducción de sus operaciones ya sea en el sector primario o en el secundario.

2.2.3.3 El sector servicios

En los últimos años, el sector servicio ha ido en constante aumento; tanto que hoy en día este sector aporta, aproximadamente, más de 2 tercios del PBI mundial y da empleo a casi la mitad de la población económicamente activa (PEA) a nivel global (**Cámara de comercio de Lima - CCL, 2018**).

En cuanto al impacto social, que ha tenido este sector según el **Banco Mundial (2012 citado por CCL 2018)** afirma que, el crecimiento del sector servicios ha contribuido en la reducción de la pobreza más que el crecimiento de agricultura o manufactura; asimismo, afirma que este es el sector tiene la tasa más alta de empleo femenino.

Este sector, se caracteriza por la inmaterialidad y porque son consumidos en el momento en el que se produce; es decir, cuando se brinda un servicio de consultoría o atención

médica, el servicio se produce y se consume en el mismo momento, dado que no permite su almacenamiento (**Serrano, 2011**).

En ese sentido, **Lizano (2016)** define al sector servicio como aquellos bienes no materiales; es decir, son una actividad económica que se ofrecen con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población, capaz de lograr la satisfacción directa o indirecta sin materializar los bienes.

2.2.3.3.1 Tipos de servicios:

Dentro de éste sector se pueden diferenciar tres tipos principales de servicios:

_ Actividades financieras y administrativas; incluyen aquellos servicios de banca y compañías de seguros, los cuales funcionan en mercados ficticios; los cuales, intentan facilitar su funcionamiento mediante concesión de créditos, asesoramiento jurídico fiscal, contratación de seguros, etc. (**Lizano, 2016**).

_ Servicios de distribución; son aquellas actividades que hacen llegar a la población los productos para su consumo directo y a las empresas aquellos productos que utilizan en su proceso de producción (**Lizano, 2016**).

_ Servicios personales; son aquellas actividades, labor o trabajo brindados directamente por una persona natural, los cuales se concretan en una obligación de hacer, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, y que genera una contraprestación ya sea en dinero o en especie (**Lizano, 2016**).

2.2.4 Descripción de la empresa del caso en estudio:

Razón social: “INVERSIONES Y SERVICIOS CHIMBOTE S.A.C”

Registro Único de Contribuyente (RUC): 20445710211

Dirección: JR. ESTUDIANTES NRO. 523 P.J. MIRAMAR BAJO

Estado: ACTIVO

Condición: HABIDO

Tipo de Sociedad: SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

Fecha de Inscripción: 06/07/2016

Fecha de Inicio de Actividades: 06/07/2016

Formado por más de 15 años, contando con un equipo muy disciplinado y profesional con amplia experiencia en el área del negocio y servicios.

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

De acuerdo con **Frías (2016)** indica que los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general.

Por su parte **Ríos (2019)** explica que el control interno es también denominado sistema de gestión, el control interno empresarial determina el conjunto de esfuerzos y áreas dentro

de una empresa que velan por resguardar sus recursos, verificar la información financiera y administrativa que toma lugar en sus operaciones, así como por promover la eficiencia de los procesos y adhesión del personal a las políticas de la gerencia.

2.3.2 Definiciones de las micro y pequeñas empresas:

Según la SUNAT (2019) menciona que la Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Al respecto **Althaus (2019)** indica que el término micro y pequeña empresa involucra a 2 diferentes tipos de empresa: micro, y pequeña. Estas constituyen aproximadamente el 99,6% de negocios formales que existen en el Perú. Sin embargo, aunque se engloban dentro de una misma categoría, cada una posee sus propias características, las cuales las diferencian de otros modelos de negocio.

_ **Microempresas:** Uno de los principales criterios que se utilizan para diferenciar los tipos de empresas es el promedio de ventas anuales. Las microempresas no deben superar los 150 UIT por este concepto. Asimismo, se caracterizan por poseer entre 1 a 10 trabajadores en planilla (**Althaus, 2019**).

_ **Pequeña empresa:** Una empresa pequeña en el Perú percibe entre 150 y 1,700 UIT en lo que respecta a ventas anuales. La cantidad de trabajadores puede variar de 1 a 100.

Algunos negocios que suelen incluirse en este rubro son restaurantes medianos, peluquerías, veterinarias y ferreterías. Actualmente, en el Perú existen más de 50,000 pequeñas empresas, las cuales son, sin duda, una importante fuente de generación de empleos para nuestro país (**Althaus, 2019**).

2.3.3 Definiciones del sector servicios:

Para la escuela de negocios **Solís (2018)** establece que el sector servicios o conocido también como el sector terciario, no se dedica a la extracción de materia prima ni a su transformación en bienes de consumo, sino a la satisfacción de necesidades operativas y comerciales o de cualquier otra naturaleza que requieran tanto los consumidores finales como otras empresas e industrias. Este sector se encarga a menudo de brindar soporte especializado en la conducción de sus operaciones a tanto el sector primario como el secundario, sobre todo en asuntos que no involucran directamente la actividad económica específica a la que se dedican.

Por su parte **Caballero (2019)** manifiesta que el sector terciario está constituido por todas las actividades económicas cuyo propósito es la producción de los servicios que demanda la población. Por esa razón también se conoce como sector servicios. Para que un producto final llegue a los consumidores será necesario contar con una amplia gama de servicios auxiliares. En primer lugar, una empresa deberá ser gestionada por administradores, y contar además con asesores en materia contable, jurídica y de recursos humanos. Por otra parte, para llevar a cabo una actividad comercial, probablemente se necesitará contar con financiación, incluyendo a bancos y otros agentes del sector financiero. Además, deberá

asegurarse que el producto será vendido y entregado a los clientes, lo que implica servicios de transporte, comerciales y de publicidad.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo; de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental, de caso y de nivel descriptivo (**Hernández, 2014; citado por Fernández, 2019**).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación fue: De tipo no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental debido a que la información se tomó tal como estuvo en la realidad; es decir no se manipulo la información. Fue descriptivo porque la investigación fundamentalmente se centró en describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo 1 se hizo a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisó algunos documentos pertinentes. Finalmente, fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo 2 se consiguió una sola empresa o institución

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

La población fue todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue escogida de manera dirigida de la población, siendo la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote.

4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores:

4.3.1 Matriz de operacionalización de la pertinencia de los antecedentes del objetivo específico 1:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO	DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL CONTROL INTERNO							
		ANTECEDENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
CONTROL INTERNO	El control interno, es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que 17 en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Melendez, 2015).	NACIONALES	Abanto (2017)	1	1	0	0	0	0
			Martínez (2015)	1	1	0	0	0	0
		REGIONALES	Vásquez (2016)	1	1	0	0	0	0
			Villafuerte (2015)	1	1	0	0	0	0
		LOCALES	Méndez (2017)	1	1	0	0	0	0
			Ríos (2017)	1	1	0	0	0	0

Fuente: Elaboración propia, en base a la explicación de **Vásquez Pacheco (2019)**.

Leyenda de los criterios:

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

C₁: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: La variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C₂: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C₃: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

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

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

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

Además; 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio.

4.3.2 Matriz de operacionalización de la variable (s) e indicadores del objetivo específico 2:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO E INDICADORES	RESULTADOS	
				SI	NO
CONTROL INTERNO	El control interno, es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la	Ambiente de control	1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado de manera formal?		X
			2. ¿Existe un proceso de evaluación para requerimiento de personal?		X
			3. La empresa promueve y reconoce los aportes del personal para mejorar el desarrollo de las actividades laborales	X	
			4. La empresa cuenta con un código de ética		X
			5. Existen sanciones a los responsables de actos ilegales	X	
			6. La empresa cuenta con su visión, misión, metas y objetivos estratégicos, difundidos y con conocimiento en todas las áreas		X
			7. La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal		X
			8. La escala remunerativa está en relación con cargo, funciones y responsabilidades asignadas	X	
			9. El gerente y demás personal son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de control interno	X	
			10. El personal conoce con exactitud sus responsabilidades.		X

<p>custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Melendez, 2015).</p>	Evaluación de los riesgos	11. Tiene la empresa definidos sus objetivos		X
		12. Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus calificaciones y las consecuencias para la empresa.		X
		13. La empresa tiene identificado sus riesgos tanto internos como externos.		X
		14. Se han establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.		X
		15. Se ha realizado rotación de personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude	X	
	Actividades de control	16. En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente a desempeño		X
		17. El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña	X	
		18. Tiene la empresa controles para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventario que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida	X	
		19. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones		X
		20. Periódicamente se realizan arquezos inventarios u otros controles sobre los activos		X
		Información y comunicación	21. La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones	
	22. Se ha definido niveles para el acceso de información entre el personal			X
	23. La gerencia y distintas áreas identifican las necesidades de información de todos los procesos y			X

			han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.		
			24. Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades	X	
			25. Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades		X
			26. Existen mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores		X
		Supervisión y monitoreo	27. Existe monitoreo continuo por parte de la gerencia		X
			28. Se están cumpliendo con las metas programadas		X
			29. Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa		X
			30. Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos		X
			31. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento		X

Fuente: Elaboración propia, en base a las matrices proporcionadas por **Vásquez Pacheco (2019)**.

4.3.3 Matriz de operacionalización de los resultados del objetivo específico 3:

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Fuentes de financiamiento	Aquí se especificaran los resultados más relevantes de las características del control interno de las Mypes del sector servicios estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.	Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del control interno de la empresa del caso de estudio.	Los resultados pueden ser Sí coinciden o no coinciden.
Ambiente de control	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Evaluación de riesgos	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Actividad de control	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Información y comunicación	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Supervisión y monitoreo	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 y la asesoría de **Vásquez Pacheco (2019)**.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas:

La Técnica de la revisión bibliográfica-documental para lograr el objetivo específico 1, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para lograr el objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1), se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para el recojo de información de la institución del caso de estudio (objetivo específico 2), se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para conseguir la información del objetivo específico 3, se utilizó como instrumento los cuadros de resultados de los objetivos específicos 1 y 2 (Cuadros 01 y 02 de esta investigación).

4.5 Plan de análisis:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; estos resultados fueron especificados en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados parecidos de los antecedentes nacionales, regionales y locales; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales; finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados fueron especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de resultados, el investigador observó el cuadro 02 y comparó estos resultados con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales; finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la investigación. Estos resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer el análisis de resultados, el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia:

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos:

En la presente investigación se aplicaron principios éticos, al respecto la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del **Comité Institucional de Ética en Investigación (2019)**. Establece los siguientes principios

Protección a las personas. La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio (**Gómez, 2015**).

Beneficencia y no maleficencia. Se asegurará el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (**Zerón, 2019**).

Justicia. Se aplicará un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas (**Méndez, 2016**).

Integridad científica: Es decir que los resultados que se obtuvieron son reales y confiables, en la recolección de estos datos se respetaron los valores profesionales de la carrera (**Maguiña, 2018**)

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Martínez (2015)	Establece que, la administración de la empresa constructora Wilmar Brepeh SRL estudiada cumple con responsabilidad sus actividades, la gerencia resuelve de forma oportuna los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores. Asimismo, las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos de la empresa la que cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido. También, la empresa cuenta con técnicas para identificación, evaluación de riesgos y con un plan de contingencias, para afrontar y minimizar los impactos de dichos riesgos.
Abanto (2017)	Afirma que, es fundamental contar con un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, no importa la actividad a la cual se dediquen sino la forma de administrarlo, por lo que es necesario un adecuado sistema de control interno que les permita saber su grado de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos productivos. Se concluye que, la empresa estudiada sí cuenta con un sistema de control interno formalmente establecido; asimismo, la empresa tiene establecido su misión y visión, como también tiene elaborado un plan estratégico y operativo para alcanzar sus objetivos institucionales.
Vásquez (2016)	Señala que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarmey.

Villafuerte (2015) Sostiene que, la empresa no cuenta con un control interno implementado; por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de inventarios. Es por ello que, este informe se elaboró, con el único fin de diseñar un sistema de control interno que ayude a resolver la problemática de esta empresa, que no cuenta con un manejo de control de sus inventarios.

Ríos (2017) Describe que, el control interno mejora la eficiencia y efectividad en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú estudiadas; en la cual el control interno no está influyendo adecuadamente en la gestión de inventarios por los siguientes motivos: que tienen riesgos y errores e irregularidades en la gestión de inventarios, no revisan físicamente los productos en almacén anualmente por lo que perjudica a la empresa en su productividad. Se concluye que, el control interno no está influyendo en la gestión de inventarios por lo que generalmente la empresa no cuenta con un diseño de sistema de control interno de manera formal; si aplicamos un componente de control interno podría influenciar una buena gestión de inventarios, con un control interno eficiente y eficaz para el cumplimiento de sus objetivos trazados y el buen uso de sus recursos.

Méndez (2017) Argumenta que, las organizaciones coinciden en que si se realiza un adecuado control interno, este influirá positivamente en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú estudiadas. Por otro lado, la empresa estudiada, a pesar no poseer un sistema de control interno implementado de manera formal, desarrolla sus actividades cumpliendo con los componentes del control interno de manera empírica, práctica e informal, y esto ha influenciado positivamente en su gestión de inventarios.

Fuente: Elaboración propia, en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación y la asesoría de **Vásquez Pacheco (2019)**.

5.1.2 Respecto al objetivo 2: Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	No
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado de manera formal?		X
2. ¿Existe un proceso de evaluación para requerimiento de personal?	X	
3. La empresa promueve y reconoce los aportes del personal para mejorar el desarrollo de las actividades laborales		X
4. La empresa cuenta con un código de ética	X	
5. Existen sanciones a los responsables de actos ilegales		X
6. La empresa cuenta con su visión, misión, metas y objetivos estratégicos, difundidos y con conocimiento en todas las áreas		X
7. La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal	X	
8. La escala remunerativa está en relación con cargo, funciones y responsabilidades asignadas	X	
9. El gerente y demás personal son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de control interno		X
10. El personal conoce con exactitud sus responsabilidades.		X
EVALUACIÓN DE RIESGO		
11. Tiene la empresa definidos sus objetivos		X
12. Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus calificaciones y las consecuencias para la empresa.		X
13. La empresa tiene identificado sus riesgos tanto internos como externos.		X
14. Se han establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.		X
15. Se ha realizado rotación de personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude	X	
ACTIVIDAD DE CONTROL		
16. En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente a desempeño		X

- | | | |
|--|----------|----------|
| 17. El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña | X | |
| 18. Tiene la empresa controles para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventario que pueda ser vulnerable al riesgo o perdida | X | |
| 19. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones | | X |
| 20. Periódicamente se realizan arqueos inventarios u otros controles sobre los activos. | | X |

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- | | | |
|--|----------|----------|
| 21. La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones | | X |
| 22. Se ha definido niveles para el acceso de información entre el personal | | X |
| 23. La gerencia y distintas áreas identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas. | | X |
| 24. Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades | X | |
| 25. Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades | | X |
| 26. Existen mecanismos para que la gerencia obtenga la sugerencia o peticiones de los trabajadores. | | X |

SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- | | | |
|--|--|----------|
| 27. Existe monitoreo continuo por parte de la gerencia | | X |
| 28. Se están cumpliendo con las metas programadas | | X |
| 29. Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa | | X |
| 30. Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos | | X |
| 31. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento | | X |

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa “INVERSIONES S.A.C.” y la asesoría de **Vásquez Pacheco (2019)**.

5.1.3 Respecto al objetivo 3: 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 “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESP.1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESP.2	RESULTADOS
Respecto al ambiente de control	La empresa estudiada no cuenta con un control interno implementado, por lo tanto, no influye positivamente en la gestión de inventarios. Es por ello que este informe se elaboró, con el único fin de diseñar un sistema de control interno que ayude a resolver la problemática de esta empresa, que no cuenta con un manejo de control en sus inventarios (Villafuerte, 2015) .	Según el gerente de la empresa del caso de estudio, dicha empresa no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado.	Sí coinciden
Respecto a la evaluación de riesgos	En la empresa estudiada hace falta identificar los riesgos internos y externos para que puedan disminuir los riesgos y errores que se presentan durante la gestión de inventario y así tener un buen resultado eficiente (Ríos, 2017) .	La empresa del caso de estudio no cuenta con un sistema para evaluar los riesgos y errores y así poder disminuirlos.	Sí coinciden
Respecto a la actividad de control	La empresa estudiada cumple con responsabilidad sus actividades, la gerencia resuelve de forma oportuna los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores. Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos de la empresa la que cuenta con un proceso definido para el control de calidad del	A la empresa del caso de estudio, le falta el compromiso de la gerencia y del personal para realizar sus funciones con responsabilidad.	No coinciden

servicio ofrecido. Así mismo la empresa cuenta con técnicas para identificación, evaluación de riesgos y con un plan de contingencias, para afrontar y minimizar los impactos de dichos riesgos (**Martínez, 2015**).

Respecto a la información y comunicación

Se evidenció que existe una adecuada coordinación entre responsables de cada área de la empresa estudiada, la información financiera es oportuna y su nivel de confiabilidad es de vital importancia en la toma de decisiones; sin embargo, no se evidencio la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C.” de Huarmey, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno (**Vásquez, 2016**).

La empresa del caso de estudio, no cuenta con la información necesaria, oportuna y confiable para la toma decisiones.

No coinciden

Respecto a la supervisión y monitoreo

En la empresa estudiada se realizan acciones de supervisión de manera diaria para conocer cómo se realizan los procesos y labores de almacenamiento, además de tener dos almacenes dotados con cámaras de seguridad (**Méndez, 2017**).

La empresa del caso de estudio, carece de un sistema de control interno para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores.

No coinciden

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2 y la asesoría de **Vásquez Pacheco (2019)**.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo 1:

Martínez (2015), Abanto (2017), Vásquez (2016), Ríos (2017) & Méndez (2017).

Consideran que, el control interno está adquiriendo mayor importancia en los últimos tiempos; por ello, la importancia de la implementación de un sistema de control interno, el cual permitirá demostrar los puntos críticos en la empresa, es decir es una herramienta de gestión que beneficia a la empresa, de manera que permite prevenir y detectar malos manejos y robos en el área de inventarios; así mismo, mejora la administración de los recursos. Esto parcialmente coincide con los resultados de los antecedentes internacionales de **Catuche & Benavides (2017), Melo & Uribe (2017)**. Quienes manifiestan que, el control interno comprende el conjunto de políticas de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, la detección y prevención de fraudes contables y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplan según las directrices marcadas por la dirección del cliente de auditoría, con el fin de cumplir con los objetivos señalados por la entidad. Finalmente, estos resultados coinciden con lo establecido en las bases teóricas por **Rocha (2017) & Talavera (2017)**. Quienes afirman que, el control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos institucionales; además, genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños. También, es importante porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y el después de la implementación del control interno, se va evidenciar que mejora todo tipo

de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, etc. Lo cual implica más crecimiento de las empresas, ya que van a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente ambiente de control

De las 10 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 40% (4) de las respuestas fueron Sí y el 60% (6) restantes fueron No, lo cual hace evidente que la empresa del caso no le está dando la debida relevancia al componente más importante del control interno, estos resultados coinciden con lo hallado por **Melo & Uribe (2017)**, **Catuche & Benavides (2017)**, **Villafuerte (2015) & Ríos (2017)**. Quienes establecen que, el ambiente de control es la base de los demás componentes del control interno; asimismo, afirman que la elaboración de un manual de organización y funciones contribuye a la correcta organización y establecimiento de las funciones a ser desarrolladas por el personal, en función de sus capacidades y especialidad. También, los resultados encontrados se asemejan con lo establecido en las bases teóricas por **Calle (2018) & Comité COSO (2013)** quienes establecen que, el componente ambiente del control es la base para el resto de los componentes del control; un ambiente de control débil origina que, sin importar el adecuado diseño del resto de los componentes, no se pueda confiar totalmente en éstos; por ello, se debe analizar los siguientes factores: Integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, la participación efectiva de los responsables del gobierno de la entidad y la estructura organizacional y asignación de autoridad y responsabilidad; es decir, si existe una

estructura organizacional adecuada para llevar a cabo los objetivos, definiéndose los niveles de autoridad y responsabilidad para cada uno de los elementos de esta estructura.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 5 preguntas aplicadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 20% (1) de las respuestas fue Sí y el 80% (4) restante No, lo cual pone en evidencia que la empresa del caso de estudio, no está identificando y valorando los riesgos a lo que puede estar expuesta, esto debido a que no cuentan con mecanismos para detectar los riesgos, esto coincide con lo encontrado **por Melo & Uribe (2017), Villafuerte (2015) & Ríos (2017)** quienes sostienen que, toda empresa debe conocer e identificar los riesgos a los que se enfrenta y que dificultan el alcance de sus objetivos, que les permita analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Estos resultados también coinciden con lo establecido en las bases teóricas por **Calle (2018) & Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** quienes establecen que, este componente consiste en la identificación de puntos claves en los procesos de la compañía en los que es fundamental llevar a cabo un control exhaustivo. Aquí el oficial de cumplimiento debe preguntarse qué es lo que está saliendo mal. Con el fin de completar un análisis formal de la evaluación de riesgo, debe examinar en detalle las diferentes fases del negocio. Esto se puede hacer a través de diagramas de flujo y de la descripción minuciosa, uno a uno, de los procesos de la empresa.

Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, el 40% (2) de las respuestas fueron Sí y el 60% (3) restantes fueron No, lo cual hace evidente que la empresa del caso de estudio, no está llevando a cabo en su totalidad las acciones necesarias para identificar y valorar los riesgos que afectan a las metas organizacionales, estos resultados difieren con lo hallado por **Catuche & Benavides (2017) & Martínez (2015)** quienes afirman que, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, porque a mayor control menor error; además, de la obtención de mejores resultados. Por ello, las actividades de control deben estar elaboradas por la gerencia y demás personal de la organización, para poder cumplir diariamente con las actividades asignadas. Esto coincide con lo establecido en las bases teóricas por **Calle (2018) & Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** quienes establecen que, esta característica del control interno comprende las actividades que realiza el personal de una compañía para asegurarse de que los controles están surtiendo efecto. Estas actividades están diseñadas para abordar los eventos que se encontraron al evaluar el riesgo, para luego implementar las mejoras y monitorear su funcionamiento.

Respecto a la información y comunicación

De las 6 preguntas realizadas a la empresa del caso las cuales representan el 100%, solo el 17% (1) respondieron que Sí y el 83% (5) restante No, lo cual hace evidente que la empresa del caso de estudio, no está llevando a cabo una buena comunicación entre los diversos procedimientos y áreas de la organización; estos resultados difieren de los de

Vásquez (2016) quien afirma que, la información y comunicación influyen en la determinación de estrategias, ya que en toda micro empresa debe existir una buena comunicación entre los trabajadores; de esa manera, se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo de modelo a seguir en lo positivo, y de no cometer los mismos errores en lo negativo. Esto coincide con lo establecido en las bases teóricas por **Calle (2018)** y el **Comité COSO (2013)** quienes establecen que la información y la comunicación forman parte de las características del control interno de una empresa. Ambos conceptos aluden al proceso de recopilar y distribuir información relacionada con los mecanismos de control a través de todas las dependencias de la entidad. Este proceso se hace efectivo cuando incluye sistemas de información que transmitan a cada funcionario las nociones básicas del manejo interno de los proyectos y de los procesos. La información y comunicación comprende los manuales, el entrenamiento grupal, las campañas de divulgación y todas las maneras de difundir las actividades de control dentro de la compañía.

Respecto a la supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas aplicadas al gerente de la empresa del caso, las cuales representan el 100% de las cuales todas dieron como respuesta No, lo cual hace evidente que, en la empresa del caso, no existe una supervisión y verificación del desempeño de sus trabajadores lo cuales una situación riesgosa para la empresa, estos datos coinciden con lo hallado por **Melo & Uribe (2017) & Méndez (2017)** quienes afirman que, los controles internos deben ser monitoreados constantemente para asegurarse de que el proceso funcione según lo previsto. Esto es muy importante porque, a medida que cambian los

factores internos y externos, los controles que alguna vez fueron apropiados y efectivos pueden dejar de ser adecuados y dar a la gerencia la seguridad razonable que alguna vez ofrecieron. También afirman que el monitoreo afecta la obtención de productos de calidad; Además, para corregir errores, es necesario hacer un seguimiento para verificar que se respeten las medidas implementadas; de esta manera, concluya que el sistema funciona de manera efectiva. Estos resultados también coinciden con lo establecido en las bases teóricas por **Calle (2018) & Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** quienes afirman que, este componente hace referencia al mecanismo de auditoría por medio del cual se detectan fallas, se comprueba que los sistemas de control interno estén efectivamente diseñados y que continúen operando de manera adecuada. Un monitoreo apropiado pone a prueba las actividades y los procesos de control existentes para hacerles seguimiento a los cambios del negocio. El monitoreo implica también contar con un proceso para comunicar de manera oportuna cuáles controles no están siendo efectivos. De esa manera los miembros de la compañía pueden entender a tiempo cuándo se debe cambiar el rumbo.

5.2.3. Respecto al objetivo 3:

Respecto al componente ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la implementación de un sistema de control interno sí **coinciden**, debido a que los autores **Melo & Uribe (2017), Catuche & Benavides (2017), Villafuerte (2015) & Ríos (2017)** encontraron que, las empresas estudiadas no cuentan con un sistema de control interno formal; es decir, no cuentan con un organigrama

establecido; no tienen claramente definido un plan estratégico corporativo, donde debe incluir la misión, la visión y los valores; no cuentan con un código de ética y conducta para los empleados y no han definido las acciones disciplinarias frente al incumplimiento de los lineamientos ni sus políticas y procedimientos para cada uno de sus procesos (resultados del objetivo específico 1); al igual que la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”, en donde el gerente manifestó que la empresa no cuenta con un sistema de control de manera formal; es decir, no cuentan con una estructura organizacional, ni un manual de funciones para la delegación de funciones y responsabilidades de cada trabajador (**ÍTEM 10**). Estos resultados también sí coinciden con lo encontrado en las bases teóricas por **Talavera (2017)** quien indica que un sistema de control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), referente a la identificación y valoración de riesgos si coinciden, debido a que los autores **Melo & Uribe (2017), Villafuerte (2015) & Ríos (2017)** establecen que, las organizaciones no cuentan con un departamento de auditoría interno que centralice en el desempeño y buenas prácticas de los procesos de acuerdo a las actividades establecidas en la organización; así mismo, la falta de lineamientos de control que realicen seguimientos continuos mediante evaluaciones de cumplimiento (resultados del objetivo específico 1); al igual que la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote

S.A.C”, en donde el gerente manifestó que la empresa no cuenta con un sistema para evaluar los riesgos y errores y así poder disminuirlos (**ÍTEM 15**). Estos resultados también coinciden con lo establecido en las bases teóricas de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** quien afirma que, el proceso de valoración del riesgo brinda a la empresa la información que necesita para determinar qué riesgos de negocio y de fraude deben atenderse, y en su caso, las medidas a tomar. Estas decisiones de la empresa de realizar las gestiones para tratar riesgos específicos o, en su caso, asumir dichos riesgos, debido al costo beneficio que implica mitigarlos o eliminarlos, será beneficioso finalmente.

Respecto al componente actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), referente a las actividades de control **no coinciden**, debido a que los autores (antecedentes) **Catuche & Benavides (2017) & Martínez (2015)** establecen que, las organizaciones si cumplen con responsabilidad sus actividades, la gerencia resuelve de forma oportuna los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores. Las actividades son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos de la empresa la que cuenta con un proceso definido para el control de calidad del servicio ofrecido. Así mismo, la empresa cuenta con técnicas para identificación, evaluación de riesgos y con un plan de contingencias, para afrontar y minimizar los impactos de dichos riesgos (resultados del objetivo específico 1); a diferencia de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C”, donde se encontró que la empresa no tiene un compromiso de funciones por parte de gerencia y del personal lo cual afecta a los objetivos y metas

trazadas como empresa (**ÍTEMS 20**). Estos resultados también coinciden con lo establecido en las bases teóricas de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** para quien las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directrices de la administración se lleven a cabo. Estos controles se refieren a riesgos que, si no se mitigan, pondrían en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), en base al componente información y comunicación **no coinciden**, debido a que el autor **Vásquez (2016)** afirma que, en las empresas estudiadas sí existe una adecuada coordinación entre responsables de cada área de la empresa; asimismo, la información financiera es oportuna y su nivel de confiabilidad es de vital importancia en la toma de decisiones riesgos (resultados del objetivo específico 1); en cambio, en la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”, en la cual su gerente manifiesta que, la empresa no cuenta con la información necesaria, oportuna y confiable para la toma de decisiones, en este sentido no existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades (**ÍTEMS 26**). Estos resultados también coinciden con lo establecido en las bases teóricas de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** quien indica que la información y comunicación son los métodos utilizados para entrenar a la población de empleados de las actividades de control. Un pequeño negocio puede implementar este componente de diferentes formas. También, algunas actividades de control pueden ser descritas en un manual de

empleados. De forma alternativa, el departamento de recursos humanos puede facilitar entrenamiento en un salón de clases a los trabajadores, educándolos sobre todas las políticas de manejo de riesgo.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2), en base al componente supervisión y monitoreo **si coinciden**, debido a que los autores **Melo & Uribe (2017) & Abanto (2017)** establecen que, en las organizaciones estudiadas las funciones de los colaboradores no son supervisados en el momento en que se realiza el arqueo. Se puede mostrar de acuerdo a los resultados que las empresas no cuentan con personal de apoyo en la supervisión al momento de recepcionar las mercaderías en el almacén (resultados del objetivo específico 1); al igual que la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C”, en donde el gerente manifestó que la empresa carece de un sistema de control interno para supervisar y dirigir periódicamente las funciones de los trabajadores (**ÍTEMS 31**). Estos resultados también coinciden con lo estipulado en las bases teóricas de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)** para quien el seguimiento o monitoreo evalúa la eficacia de la ejecución del control interno en el tiempo y su objetivo es asegurarse de que los controles trabajen adecuadamente o, en caso contrario, tomar las medidas correctivas necesarias. (**ÍTEMS 31**). Asimismo, el seguimiento le permite a la dirección de la empresa saber si los controles internos son eficaces, están implementados adecuadamente, se usan y se cumplen diariamente, o si necesita modificaciones o mejoras.

V. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores nacionales e internacionales en sus investigaciones coinciden en que los resultados que el control interno está adquiriendo mayor importancia en los últimos tiempos; por ello, la importancia de la implementación de un sistema de control interno formal, les permitirá demostrar los puntos críticos en las empresas estudiadas, es decir es una herramienta de gestión que beneficia a las empresas, de tal manera que permita prevenir y detectar malos manejos y robos en el área de inventarios, así mismo, mejorar la administración de los recursos empresariales.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

De acuerdo al cuestionario aplicado a la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C”, se encontró que no cuenta con la implementación de un sistema de control interno de manera formal; del mismo modo, su manera de trabajo es de tipo empírica, lo que conlleva a riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo; del mismo modo, trae como consecuencia gastos por adquisiciones de productos innecesarios; deterioro y extravió de mercadería , robo de los bienes almacenados y deficiente desempeño del capital humano. Por ende, se recomienda implementar un sistema de control interno formal, con el fin de reducir los riesgos de corrupción; un registro íntegro de las operaciones del negocio, generación de información financiera confiable, el resguardo de la documentación fuente de la información financiera y lograr medidas de control, tales como conciliaciones, inventarios y verificación de información gerencial.

6.3. Respecto al objetivo específico 3:

La mayoría de los autores (antecedentes) revisados y citados establecen que, el control interno sirve para ayudar a las empresas a que logren sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con presupuestos específicos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos institucionales; además, genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños. También, es importante porque si en una empresa se realiza una comparación del antes y después de la implementación del control interno se va a dar cuenta que mejora todo tipo de proceso en cuanto a tiempos, seguridad, calidad, desarrollo, confiabilidad, Etc. Lo cual implicaría más crecimiento de las empresas, ya que van a tener mejores garantías para generar seguridad ante sus clientes.

Por otro lado, la carencia de la implementación de un sistema de control interno formal en la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”; por ende, esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como ser malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas ya sean legales o impositivas que generen un pasivo contingente, fraudes asociados a información financiera fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación.

6.4. Respecto al objetivo general:

El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos formales; ello permitirá una disminución de la ocurrencia de errores y fraudes en la

información financiera; asimismo, los entes reguladores lo catalogarán como empresas que cumplen las leyes y regulaciones, y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio; pudiendo inclusive, atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento y desarrollo de las empresas.

Por este motivo, se recomienda a la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”, implementar su sistema de control interno formal lo más pronto posible, debido a que el control interno en las organizaciones modernas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos, disminuye la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera, fundamentalmente.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias bibliográficas:

- Abanto, T. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Ferretería Abanto”, de Cajamarca, 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Althaus, I. (2019). *¿Qué significa MIPYMES?*. Recuperado de: <https://www.certus.edu.pe/blog/que-significa-mipymes/>
- Avalos, R. (2016). *Control interno de las pymes.* Recuperado de: <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/26672686%20Control%20Interno%20de%20las%20PYMES.pdf>
- Calle, J. (2018). *Conozca los componentes del control interno de una empresa.* Recuperado de: [https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa.](https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa)
- Catuche, D. & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS.* (Tesis post grado). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.
- Comité Institucional de Ética en Investigación, (2019). *Código de ética para la investigación versión 002.* Recuperado de: <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Contraloría General de la República (2016). *Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado.* Recuperado de:

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/>

Contraloría general de la Republica (2016). *Normas de control interno de la contraloría General del estado*. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2016). *Marco Integrado de Control Interno COSO III*. Obtenido de 1. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de: <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>

Coronel, M. (2017). *La importancia del control interno en las pymes*. Recuperado de: <https://krestonbsg.com.mx/control-interno/>

Dobón, M. (2015). *Tipos de microemprendimiento*. Gestió.org. Recuperado de: <http://www.gestion.org/economia-empresa/35184/las-ventajas-de-las-microempresas/>

EAE Business School de España (2018). *Empresas de servicios: tipos y características*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>

Fernández, W. (2019). *Caracterización de los impuestos que recaudan las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote: 2015 – 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.

- Gómez, C. (2015). *La protección de la persona en el ámbito de la investigación biomédica. Principios de la regulación española*. Recuperado de:
<http://revistas.um.es/bioderecho/article/view/214631>
- Guerra, J. (2015). *Limitaciones del Control Interno*. Recuperado de:
<https://intranet.abakos.com.co/limitaciones-del-control-interno/>
- Huamán, V. (2016). *Documentación Mercantil y Redacción*. lima, Ancash, Perú:
Edigraber SAC.
- Kraus, A. (2017). *11 problemas logísticos que atascan a tu empresa*. Recuperado de:
<https://www.transgesa.com/blog/11-problemas-logisticos-pymes-espanolas/>
- Lizano, M. (2016). *Sectores económicos*. Recuperado de:
<http://www.rekursosacademicos.net/web/sectores-economicos-2/>
- Méndez, B. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial "Ferretería Ferrocolor S.R.L." de Chimbote, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Martínez, M. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro constructoras en el Perú Caso: Constructora Wilmar Brepeh SRL. Sullana – Piura, 2015*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú
- Meléndez, J. (2015). *Métodos de evaluación del sistema de control interno*. Recuperado de:
http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/control_interno/sesion_8/metodos_de_evaluacion_del_sci_contenido_sesion_08.pdf

- Melo, L. & Uribe, J. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* (Tesis post grado). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia
- Ministerio de economía, industria y comercio, (2018). *Pymes fallan en el control de inventarios, finanzas y distribución de productos.* Recuperado de: <https://www.elfinancierocr.com/pymes/pymes-fallan-en-control-de-inventario-finanzas-y/rwpzfv4slveo3etvbxpv7qu3pe/story/>
- Marín, J. (2019). *Control interno: tipos de control y sus elementos básicos.* Recuperado de: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Maguiña, C. (2018). *Integridad científica: fortaleciendo la investigación desde la ética.* Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172018000200001
- MeléndeZ, J. (2015). *Control interno.* Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- MéndeZ, A. (2016). *El tercer principio de justicia. La encriptación del poder y la desestabilización de la justicia como equidad.* Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/37977/1/T37303.pdf>
- Munch, G. (2015). *La Empresa.* Recuperado de: <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>

- Ríos, P. (2019). *¿Qué es el control interno y cuáles son sus componentes?*. Recuperado de: <https://hipodec.up.edu.mx/blog/definicion-control-interno-y-componentes>
- Ríos, C. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso ferretería y servicios san Eloy S.R.L. - Chimbote, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Servín, L. (2019). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>
- SUNAT. (2019). *¿Qué es una Mype?*. Recuperado de: <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Tello, S. (2015). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Recuperado de: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LEX/article/view/623/852>
- Talavera, J. (2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>
- Vásquez (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad católica los ángeles de Chimbote. Perú.
- Vásquez Pacheco, F. (2019). Docente Tutor Investigador (DTI) de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech-Católica.

Valdi, K. (2015). *El origen de las mypes*. Recuperado de:
<http://documents.mx/documents/el-origen-de-las-mypes.html>

Villafuerte, S. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Ferretería y Multiservicios San Rafael S.A.C. Casma, 2016*. (Tesis pregrado). Facultad de administración. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.

Zerón, A. (2019). *Beneficencia y no maleficencia*. Recuperado de:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

7.2. Anexos:

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” - Chimbote, 2020.	¿Cuáles son las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020?	Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de empresas del sector servicios del Perú, 2020. 2. Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

Fuente: Elaboración propia.

7.2.2 Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas.

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
 Y SUBTÍTULO: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TÍTULO _____
 _____ LUGAR DE _____
 EDICIÓN: _____ EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____ AÑO
 PÁGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO _____ INSTITUCIÓN Y DEPENDENCIA
 OBTENIDO: _____ QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADÉMICO: _____
 _____ NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACIÓN DE LA OBRA: _____
 OBRA: _____

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información para la empresa del caso de estudio.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo:

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de su empresa denominado para desarrollar el trabajo de investigación: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “inversiones y servicios Chimbote S.A.C”- Chimbote, 2020; propuesta de mejora.

Por tal motivo se le agradece por la información proporciona

ÍTEMS	RESULTADOS	
	SÍ	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado de manera formal?		
2. ¿Existe un proceso de evaluación para requerimiento de personal?		
3. La empresa promueve y reconoce los aportes del personal para mejorar el desarrollo de las actividades laborales		
4. La empresa cuenta con un código de ética		
5. Existen sanciones a los responsables de actos ilegales		

6. La empresa cuenta con su visión, misión, metas y objetivos estratégicos, difundidos y con conocimiento en todas las áreas		
7. La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal		
8. La escala remunerativa está en relación con cargo, funciones y responsabilidades asignadas		
9. El gerente y demás personal son conocedores de la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de control interno		
10. El personal conoce con exactitud sus responsabilidades.		
EVALUACIÓN DE RIESGO		
11. Tiene la empresa definidos sus objetivos		
12. Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus calificaciones y las consecuencias para la empresa.		
13. La empresa tiene identificado sus riesgos tanto internos como externos.		
14. Se han establecido acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados.		
15. Se ha realizado rotación de personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude		
ACTIVIDAD DE CONTROL		
16. En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente a desempeño		
17. El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña		
18. Tiene la empresa controles para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventario que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida		
19. Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a sus funciones		
20. Periódicamente se realizan arquez inventarios u otros controles sobre los activos		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
21. La información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones		
22. Se ha definido niveles para el acceso de información entre el personal		

23. La gerencia y distintas áreas identifican las necesidades de información de todos los procesos y han implementado los controles necesarios en las áreas respectivas.		
24. Se proporciona la información correcta al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades		
25. Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades		
26. Existen mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
27. Existe monitoreo continuo por parte de la gerencia		
28. Se están cumpliendo con las metas programadas		
29. Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa		
30. Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer los controles internos		
31. Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección y cumplimiento		

Fuente: Elaboración propia.