



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 RESTAURANTE “MY
WAY S.A.C.” - CHIMBOTE, 2019.

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

AUTOR:

PACHAS GRADOS, MARCOS ALEXANDER

ORCID: 0000-0002-3097-9024

ASESOR:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO RESTAURANTE “MY
WAY S.A.C.” - CHIMBOTE, 2019.

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

AUTOR:

PACHAS GRADOS, MARCOS ALEXANDER

ORCID: 0000-0002-3097-9024

ASESOR:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR:

Pachas Grados, Marcos Alexander

ORCID ID: 0000-0002-3097-9024

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

ASESOR:

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

DR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO
PRESIDENTE

DRA. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ
MIEMBRO

MGTR. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS
MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ASESORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de Bendiciones y sabiduría y sobre todo mucha felicidad.

A mis padres Marcos Pachas y Luz Grados, por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hermanas María, Jessica, Nelly a mis sobrinos Luciana y Sebastian por ser parte importante de mi vida y por llenar mi vida de alegría y amor cuando más lo he necesitado.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con mi vida.

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, la investigación para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al administrador de la empresa en investigación; consiguiendo los siguientes resultado: **Respecto al objetivo específico 1:** La universalidad de los autores revisados cuestionan que el control interno para las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Perú, es una utilidad que tiene por finalidad conservar pérdidas provenientes de fraudes o errores. **Respecto al objetivo específico 2:** En el caso del restaurante “My Way S.A.C.” de acuerdo a lo manifestado por el administrador: La organización no dispone con la creación de un sistema de control interno, si toma en cuenta el control interno y la adaptación de manera empírica, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, actividades de control, supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa. **Respecto al objetivo específico 3:** La universalidad de los autores nacionales revisados y del restaurante “My Way S.A.C.”, no tiene adaptado un sistema de control interno, sin embargo, toman en cuenta de manera empírica algunos elementos del control interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa con la finalidad de ser eficientes. Finalmente, para los autores nacionales como del caso en estudio, no han implementado el control interno formalmente.

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

ABSTRACT

The general objective of the investigation was to describe the characteristics of the internal control of micro and service sector companies in Peru and of the restaurant "My Way S.A.C." de Chimbote, 2021. The research was bibliographic-documentary and case, the research to collect the information used bibliographic records and a questionnaire applied to the administrator of the research company; achieving the following results: Regarding the specific objective 1: The universality of the authors reviewed question that internal control for micro and small companies in the commercial sector of Peru is a utility that aims to preserve losses from fraud or mistakes. Regarding specific objective 2: In the case of the restaurant "My Way S.A.C." According to what was stated by the administrator: The organization does not have the creation of an internal control system, if it takes into account internal control and adaptation empirically, it is shown with greater emphasis on some components of the COSO report, such as, control, supervision and monitoring activities; in order to improve its administrative and operational management. Regarding the specific objective 3: The universality of the national authors reviewed and the restaurant "My Way SAC", not adapted a control system has internal, however, they take into account empirically some elements of internal control in order to to improve its administrative and operational management in order to be efficient. Finally, for the national authors as of the case under study, they have not formally implemented internal control.

Keywords: Internal control, micro and small businesses, services sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	16
2.1 Antecedentes.....	16
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales	19
2.1.3 Regionales.....	20
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1 Teoría del control interno.....	22
2.2.2 Teoría de la empresa.....	29
2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas.....	32

2.3	Marco conceptual	33
2.3.1	Definiciones del control interno.....	33
3.3.2	Definiciones de empresa	34
3.3.3	Definición de micro y pequeñas empresas.....	35
III. HIPÓTESIS.....		36
IV. METODOLOGÍA.....		37
4.1	Diseño de la investigación.....	37
4.2	Población y muestra.....	37
4.3	Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	38
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	45
4.5	Plan de análisis.....	45
4.6	Matriz de consistencia.....	46
4.7	Principios éticos.....	46
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		48
5.1	Resultados.....	48
5.1.1	Respecto al objetivo específico 1	48
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2	50
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3	52
5.2	Análisis de resultados.....	54
5.2.1	Respecto al objetivo específico 1.....	54
5.2.2	Respecto al objetivo específico 2.....	54
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3.....	58
VI. CONCLUSIONES.....		60
6.1	Respecto al objetivo específico 1.....	60
6.2	Respecto al objetivo específico 2.....	60
6.3	Respecto al objetivo específico 3.....	60
6.4	Respecto al objetivo general.....	61
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....		62
7.1	Referencias bibliográficas.....	62
7.2	Anexos.....	67

7.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia	67
7.2.2	Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	68
7.2.3	Anexo 03: Cuestionario	69

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01	48
CUADRO 02	50
CUADRO 03	52

I. INTRODUCCIÓN

El control interno es llevado a cabo por los individuos en cada área de la organización, a partir de la dirección hasta el último trabajador tienen que sentirse partícipes del mismo, de esta manera todos ellos van a poder adquirir un elevado nivel de conciencia en el instante de evaluar los peligros, utilizar controles y estar en condiciones de contestar correctamente **(Blanco, 2008)**.

Por consiguiente, el control interno es de esencial trascendencia para la mejora y el incremento del comercio, tanto en lo administrativo como en la operación; beneficiando de esta forma a partir de los accionistas hasta el propio comprador, debido a que este va a tener un nivel de confianza sobre la compañía y prevalecerá en la época generando utilidades y incremento interno en la entidad **(Mendivil, 2010)**.

En USA se formó el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations) que tiene las primordiales órdenes para la utilización y administración de un sistema de control

interno, convirtiéndose de esta forma en un estándar de alusión, para detectar los componentes causales de informes financieros fraudulentos y hacer sugerencias para minimizar su ocurrencia **(Cabello, 2011)**.

En Canadá se creó el informe COCO (Canadian of control Committee) cuyo objetivo ha sido hacer el planteamiento de un informe más sencillo y comprensible, proporcionando un marco de alusión por medio de veinte criterios en general, que el personal en toda la organización puede utilizar para diseñar, desarrollar, cambiar o evaluar el control interno **(Rivero, 2010)**.

En Latinoamérica se recomendó producir MICIL (Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica) un marco latinoamericano de control parecido al COSO en español, desarrollado por requerimiento de los auditores externos, como base para dictaminar el grado de fiabilidad en las operaciones realizadas y registradas, cuyo objetivo es guiar a los miembros de la junta, gerentes, u otros empleados que aspiran mejorar su comprensión acerca del control interno y su efectividad **(Rivero, 2010)**

En el Perú, la Contraloría Gral. de la República vino emitiendo en los últimos años, diversa normativa dirigida a reforzar la comprensión y práctica del control interno en las entidades públicas, reglas que unen conceptos, metodologías y herramientas, para el ejercicio de un control con hincapié en la prevención de peligros y con un enfoque transversal a cada una de las funcionalidades del periodo gerencial; cuya utilización no compromete más grande presupuesto o costos significativos para la entidad, debido a que usa primordialmente los

recursos existentes: personas, tecnologías, buenas prácticas, vivencia y conocimientos, entre otros (**Contraloría Gral. de la República, 2010**).

En la localidad donde se ha llevado a cabo la indagación, el restaurante “My Way S.A.C.”, está en el rubro de servicios, dedicada al despacho de comidas; en la cual se desconoce si tiene o no establecido un sistema de control interno, que lo usaría de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones, asimismo, detectar los posibles errores, fraudes y robos gracias a sus empleados; desconociéndose de esta forma las características del control interno de las micro y empresas pequeñas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.”, por estas razones, entre otras, el enunciado del problema de indagación es el siguiente: **¿Cuáles son las propiedades del control interno de las micro y empresas pequeñas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019**

Para contestar al enunciado del problema, planteamos el siguiente objetivo general:

Decidir y explicar las propiedades del control interno de las micro y empresas pequeñas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019

Para lograr la finalidad general, planteamos los próximos fines específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

2. Describir las características del control interno del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

La presente indagación se justifica puesto que por su medio de su desarrollo dejará colmar el vacío del entendimiento; o sea, dejará decidir y explicar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

Asimismo, la presente indagación se justifica pues va a servir como precedente y como guía metodológica para estudios posteriores de otros estudiosos que realicen averiguaciones semejantes y en otros espacios geográficos; además la presente indagación aportará a la práctica pues contribuirá con datos exactos del caso de la compañía investigada

La presente averiguación va a ser eficaz en forma personal e institucional, ya que me dejará obtener mi título profesional de contador público, lo cual paralelamente contribuirá en la optimización de la calidad educativa de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas y la Escuela Profesional de Contabilidad, acorde lo pide la Nueva Ley Universitaria N° 30220 de nuestro estado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En la presente averiguación se entiende por precedentes de todo el mundo a todo trabajo de indagación llevado a cabo por cualquier investigador en cualquier localidad y territorio de todo el mundo, menos Perú; que hayan usado la variable y unidades de estudio de nuestra averiguación.

Aguirre (2012) en su trabajo de averiguación nombrado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”, llevado a cabo en la localidad del DF – México. Cuya finalidad general ha sido: Generar actividades que permitan crear mecanismos de prevención y de detección con el objetivo de buscar la optimización

continua en las superficies administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. Cuya metodología de averiguación ha sido: Descriptiva-bibliográfica-documental. Alcanzó los siguientes resultados: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal forma, que permita proveer una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

Armenta (2012) en su trabajo de averiguación nombrado: “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, realizado en la ciudad de Sonora - México. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental. Llegó a los siguientes resultados: El control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control para ser evaluado en la parte administrativa y contable donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Ramírez & Ramírez (2012) en su trabajo de averiguación nombrado: “Propuestas de políticas de control interno. Basados en el objetivo estratégico y operativo de administración de riesgo empresarial”, en la localidad de Guayaquil - Ecuador. Cuyo objetivo general ha sido: Establecer las propuestas de políticas de control interno.. Basados en la finalidad estratégico y operativo de gestión de peligro empresarial. Cuya metodología de indagación ha sido: Descriptiva-bibliográfica-documental. Alcanzó los próximos resultados: Los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a estos eventos. No importa el tamaño, organización, rubro, naturaleza u otro tipo de característica que posea la empresa, igual cabe la posibilidad de estar en una situación de riesgo en cualquier área de la empresa; la función de control es una labor necesaria para el éxito de cualquier empresa y permite evaluar las actividades y desempeño de la misma a fin de cumplir con los objetivos propuestos; las microempresas realizan el control en forma intuitiva y basándose en la experiencia; las políticas de control interno servirá de base para la elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos que diseña la administración a fin de mejorar el control interno en la empresa, mitigar los riesgos identificados y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos.

Romero (2012) en su trabajo de averiguación nombrado: “Control interno de inventarios”, llevado a cabo en la urbe de Veracruz, México. Cuyo objetivo general ha sido: Defender los recursos de la organización, intentando encontrar su correcta gestión frente a peligros potenciales y reales que los logren perjudicar. El diseño de la averiguación ha sido

cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se usó el procedimiento de revisión bibliográfica-documental. Alcanzó los próximos resultados: El control interno es un instrumento eficaz que posibilita salvaguardar los bienes y recursos de una organización y conseguir que las operaciones se realicen correctamente con más efectividad y eficiencia, atendiendo los múltiples fines fijados por la gerencia; su aplicación reduce en monumental medida peligros de fraudes o robos sobre las operaciones cotidianas que se hacen.

2.1.2 Nacionales

En la presente investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Montoya (2013) en su trabajo de averiguación nombrado: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito de Chaclacayo”, llevado a cabo en la localidad de Lima – Perú. Cuyo objetivo general ha sido: Evaluar la incidencia del Control Interno en la mejora de la Administración de las Micro organizaciones en el distrito de Chaclacayo. El diseño de la indagación ha sido cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se usó el procedimiento de revisión bibliográfica-documental. Alcanzó los próximos resultados: El control interno es fundamental en el desempeño de cualquier compañía ya que posibilita evaluar los peligros e llevar a cabo las ocupaciones adecuadas de consenso al tipo de compañía, además ya

que en forma persistente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la organización de los resultados, de la misma forma, favorece en la administración desarrollada por las organizaciones, obteniendo como consecuencia que éstas alcancen sus fines, cumplan sus metas y que logren plantearse novedosas tácticas en los diferentes procesos de su actividad económica.

Samaniego (2013) en su trabajo de averiguación nombrado: “Incidencia del Control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo” – Lima, cuyo objetivo general fue evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Teniendo como resultado que el ambiente de control si influye en el establecimiento de fines y objetivos de la organización, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no tienen la posibilidad de optimizar sus resultados, frecuentemente alcanzan las metas sin embargo como no las conocen no tienen la posibilidad de evaluar ni equiparar lapso a lapso, de igual manera la evaluación de peligros si influye en los resultados de la organización, teniendo presente la evaluación de peligros, se podría reducir contingencias y prever costos innecesarios. Además las actividades de control repercuten en la eficiencia y efectividad de la producción, o más mínimo error, además de la obtención de superiores resultados, a la vez la información y comunicación si influyen en la decisión de Tácticas, toda micro organización debería tener una buena comunicación entre los trabajadores, en ese sentido se comunican tanto lo positivo y negativo que logre suceder, sirviendo modelo a continuar lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente y al final, la supervisión o monitoreo no incide en el mejoramiento de procesos, en otras palabras lo

cual lanzó el resultado de la encuesta, siendo lo opuesto, la supervisión y monitoreo súper fundamental para la optimización constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de averiguación se entiende por precedentes regionales a todo trabajo de indagación llevado a cabo por cualquier investigador en alguna localidad del territorio Ancash, menos en la provincia de Santa, que hayan usado la variable y unidad de estudio de nuestra averiguación.

Repasando la literatura pertinente a grado regional no se pudo descubrir ningún trabajo de indagación parecido al nuestro.

2.1.4 Locales

En este trabajo de indagación se entiende por precedentes locales a todo trabajo de averiguación llevado acabo por cualquier investigador en cualquier urbe de la provincia de Santa, que hayan usado la variable y unidad de estudio de nuestra investigación.

Fernández (2013) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote”, realizado en la ciudad de Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia en la gestión de las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote. El diseño de la averiguación ha sido cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se usó el procedimiento de revisión bibliográfica-documental. Alcanzo los próximos resultados: El control interno es considerado como un instrumento de

administración , con aplicación en el marco de las finanzas y la gestión; o sea, el control interno es un medio para conseguir un fin y no un fin en sí mismo; por consiguiente, no se trata solamente de manuales de organización y métodos, sino de una instrumento práctica para prevenir y identificar malos manejos, fraudes y robos en las diversas superficies de las organizaciones, así como la utilización eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los peligros; lo cual posibilita mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. De igual manera, se menciona que sólo un trabajo de averiguación instituye que en América Latina el 60% de las organizaciones privadas tiene implementado un sistema de control interno.

Obispo (2013) en su trabajo de indagación nombrado: “Caracterización del control interno en la gestión de las empresas del Perú, 2013”, llevado a cabo en Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general ha sido: Establecer y explicar las propiedades del control interno en la administración de las empresas del Perú, 2013. El diseño de la averiguación ha sido cualitativo-descriptivo, para el recojo de la información se usó el procedimiento de revisión bibliográfica-documental. Alcanzo los próximos resultados: Toda organización debería hacer métodos de control interno que apoyen a decidir elecciones individuales del rubro al cual ésta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por contribuir a la administración a arreglar todos los errores que muestre la compañía en los múltiples métodos internos permitiendo conseguir sus fines casi en un 100%; no obstante, hace falta del apoyo imprescindible de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; cada una de sus ocupaciones se interrelacionan de forma sistemática brindando información fidedigna a todos sus conjuntos de interés.

Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno:

De consenso al informe COSO III, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la gestión primordial y otro personal de la entidad, pensado para proveer estabilidad razonable en relacionadas con el logro de las metas de la organización.

(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016).

2.2.1.1 Principios del control interno: Contraloría Gral. de la República (2014).

2.2.1.1.1 Responsabilidad delimitada: posibilita fijar con claridad las funcionalidades de cada empleado; además posibilita el rendimiento y cumplimiento de las responsabilidades que adquiere una autoridad desempeñándose en su campo de su competencia.

2.2.1.1.2 División de funcionalidades de carácter incompatible: Previene que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute cada una de las etapas de una operación dentro en un mismo proceso, para eludir que se manipulen los datos y se generen peligros y actos de corrupción.

2.2.1.1.3 Indicaciones por escrito: Las indicaciones por escrito dictadas por los diversos niveles jerárquicos de la organización, respaldan que sean entendidas y cumplidas aquellas indicaciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público.

2.2.1.1.4 Aplicación de pruebas continuas de precisión: La aplicación de pruebas sucesivas de precisión, independientemente de que se encuentren incorporadas a los sistemas incluidos o no, posibilita que los errores realizados por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos. Hay varios ejemplos de pruebas de precisión que el auditor debería estar en condiciones de evaluar, para revisar si las mismas son beneficiosas para el proceso.

2.2.1.2 Componentes del control interno: Hernández (2011), citado por Hervias (2019).

2.2.1.2.1 Ambiente de control: El ambiente de control marca la pauta del manejo de una compañía; es la base de todos los otros elementos del control interno, aportando disciplina y composición. Los componentes del ámbito de control integran la totalidad, los valores éticos y la función de los empleados de la organización, la filosofía de dirección y el estilo de administración, la forma en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y lleva a cabo profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que da al consejo de gestión. El ambiente de control propicia la composición en la que se tienen que consumir las metas y la preparación del ser hombre es lo cual va a hacer que se cumplan.

2.2.1.2.2 Evaluación de los peligros: Las empresas, cualquier persona sea su tamaño, se combaten a varios peligros de procedencia externos e internos que deben ser valorados. La evaluación de los peligros se basa en la identificación y el estudio de los mismos, que son importantes para la consecución de las metas, y sirve de base para decidir cómo fueron gestionadas. “La entidad debería conocer y abordar los peligros con que se confronta,

estableciendo mecanismos para detectar, examinar y intentar los peligros que corresponden en las diversas áreas”.

2.2.1.2.3 Ocupaciones de control: Las ocupaciones de control son las políticas y los métodos que ayudan, a llevarse a cabo, las normas de la dirección de la compañía. Ayudan a afirmar que se tomen las medidas elementales para el control de los peligros involucrados con la consecución de las metas de la compañía, estableciendo y ajustando políticas y métodos para lograr una estabilidad razonable. Las ocupaciones de control hay por medio de toda la organización y se proporcionan en toda la organización, a todos los niveles y en cada una de las funcionalidades, e integran cosas como por ejemplo; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, estudio de la efectividad operativa, estabilidad de los activos, y segregación de funcionalidades.

2.2.1.2.4 Información y comunicación: Se debería detectar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan consumir a cada empleado con sus responsabilidades. Se debe tener una comunicación eficaz en un sentido más largo, que fluya en todas las regiones, de arriba hacia abajo y a la inversa. Debe existir una comunicación previa mediante todas las zonas. El independiente flujo de ideas y el trueque de información son relevantes. La comunicación en sentido ascendente es a menudo la más complejo, en especial en las empresas enormes; debido a que llegar a las más grandes autoridades (accionistas), nos es imposible. No obstante, es notable el valor que tiene.

2.2.1.2.5 Supervisión o monitoreo: Los sistemas de control interno necesitan supervisión o monitoreo, o sea, un proceso que se comprueba el correcto desempeño del sistema a

extenso o corto del tiempo, es eficaz y oportuno. Esto se consigue por medio de ocupaciones de supervisión previa, evaluaciones constantes o las dos cosas. La supervisión previa se da en el lapso de las operaciones. Incluye tanto las ocupaciones típicas de dirección y supervisión, como otras ocupaciones realizadas por el personal en las ocupaciones de sus funcionalidades. La supervisión de los controles internos puede desarrollarse por medio de ocupaciones continuas incorporadas a los procesos empresariales y por medio de evaluaciones separadas de parte de la dirección, de la capacidad de auditoria interna o de individuos independientes. Las ocupaciones de supervisión continúan destinadas a revisar la efectividad de los controles internos integran las ocupaciones periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras ocupaciones de rutina (Cárcamo, 2016).

2.2.1.3 Etapas del control interno: Las etapas del análisis y evaluación del control interno consisten en las diversas fases que el auditor debería considerar para la evaluación eficaz del control interno. Tomando en cuenta las ocupaciones siguientes: Comprensión del control interno, evaluación preliminar del sistema, métodos de cumplimiento, reevaluación de los controles y limitación o modificación de las pruebas sustantivas.

2.2.1.4 Ventajas y desventajas: Estupiñan, 2006, citado por Castillo (2018).

2.2.1.4.1 Ventajas

Los beneficios del control interno son evidentes, debido a que conducen a una organización dirigida, más eficiente. Los Controles internos estrictamente hechos aseguran los recursos de la compañía, minimizando los peligros de un mal uso de los recursos. El control interno además previene y/o reduce probables irregularidades

financieras por medio de la detección instantánea y después a solucionar cualquier problema que surja en el instante oportuno. Entablar y consumir controles internos, se puede eludir que los empleados de una organización, no sean acusados de cualquier persona irregularidad o de apropiación indebida de fondos.

2.2.1.4.2 Desventajas

Las desventajas de los controles internos, tienen la posibilidad de ser la mala idealización o ejecución, dando sitio a la frustración de los empleados.

Un sistema de control interno que se ha diseñado de forma estrictamente dura puede permitir una difícil habituación de una organización.

Quizás la más grande desventaja del control interno, es que puede hacer que las SOA se conviertan en excesivamente, dependiente del sistema de control interno, que puede conducir a relajarse otras medidas de control del fraude y el error.

2.2.1.5 Reglas de control interno

Componen lineamientos, criterios, métodos y posiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales regiones de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.1.5.1 Reglas técnicas de control interno:

_ Reglas en general: Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016).

- **Decisión de políticas:** Se establecerá evidentemente y por escrito, las políticas primordiales que tendrá que adoptar la entidad internamente para conseguir sus fines primordiales, según las posiciones aplicables.

- **Gerencia por distinción:** Se establecerá un sistema de comunicación que le posibilite al titular de la entidad brindar más grande atención a las situaciones que demuestran desviaciones significativas dentro del curso usual de las ocupaciones.

- **Gerencia por Fines:** Se establecerá y mantendrá un enfoque de trabajo que fije la administración gerencial por fines, como un proceso que logre ser aplicado en la entidad en su grupo o en cualquier parte de ella, como: Entablar las metas y metas, formular políticas, planes operativos, producir una organización compatible para situar los planes en acción, guiar y motivar al personal para realizar los planes y mantener el control de las ocupaciones según el proyecto.

- **Revisión de Métodos de Control Interno:** Le corresponde al titular verificar, observar los métodos, reglas y procedimientos adoptados relacionados con los recursos constitutivos del Control Interno, con el persistente mejoramiento del desempeño de cada

entidad y actualizando sus métodos por medio de un sistema de información que le posibilite detectar sus probables deficiencias.

_ **Reglas Administrativas:** Planificación, organización, unidad de mando, ámbito de supervisión directa, delimitación de responsabilidades (segregación de funciones, autorización y registro de operaciones, contabilidad, comunicaciones y potencial humano (unidad de personal, selección de personal, conducta de los funcionarios y colaboradores, capacitación, entrenamiento y desarrollo del personal, asistencia, rotación, y evaluación de recursos humanos) (**Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016**).

2.2.2 Teoría de la organización:

Según **Huamán (2016)**, la compañía es ese organismo construido por una o más personas naturales y/o jurídicas, quienes toman la elección voluntaria de dar capital y trabajo para el desarrollo de alguna actividad económica, como la construcción, producción y/o venta de bienes y servicios; con el propósito de obtener cualquier beneficio, como retribución al capital y trabajo invertido.

2.2.2.1 Propiedades: Rodríguez (2015).

_ Es un ente distinto a su dueño o aliados que lo hayan construido.

_ Los negocios Unipersonales tienen la posibilidad de constituir por medio de escritura pública o a falta de ella. _ Los individuos jurídicas (sociedades) tienen que precisamente

constituirse por medio de escritura pública e inscribirse en la oficina de los Registros Públicos.

- _ Tienen la posibilidad de constituir por un plazo definido o indeterminado.
- _ Al instante de su constitución, en la situación de las organizaciones con personería jurídica, tienen que costear su capital al menos el 25% al menos.
- _ Las organizaciones con personería jurídica, tienen que disponer de sus estatutos que tienen dentro convenios del titular o aliados sobre la constitución, su actividad, tiempo de duración y los casos de ruptura y liquidación de la organización.
- _ Todos tienen que llevar la contabilidad para los efectos de proporcionarnos información.

2.2.2.2 Categorización:

2.2.2.2.1 Por el número de individuos que lo componen: Munch (2015).

_ Organizaciones Personales (EIRL): Persona jurídica de derecho privado, conformada por una sola persona con patrimonio diferente al de su titular. Se constituye para el desarrollo único de ocupaciones económicas de pequeña organización.

_ Organizaciones Pluripersonales: Conformada por numerosas personas societarias, como, ejemplificando, sociedad comercial de responsabilidad reducida, comunidades anónimas (abierta y cerrada) y sociedad colectiva, la sociedad comanditaria y comunidades civiles.

2.2.2.2.2 Según el área de la actividad: Munch (2015).

_ Organizaciones del sector primario: Son considerados a la sustracción de materia prima;

- **Industriales** se catalogan en extractivas, una vez que se dedican a la explotación de recursos naturales, así sea renovables o no renovables. Ejemplos de esta clase de organizaciones son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etcétera.; manufactureras, son organizaciones que convierten la materia prima en productos terminados. Ejemplo: maquinaria ligera, productos químicos, etcétera.

_ Organizaciones del sector secundario: Comerciales, intermediarias entre productor y consumidor; su funcionalidad fundamental es la compra/venta de productos terminados. Tienen la posibilidad de clasificarse en, mayoristas que venden a enorme escala o a monumentales aspectos; minoristas (detallistas) que venden al por menor y los comisionistas que venden de lo cual no es suyo, otorgan a consignación.

_ Organizaciones del sector terciario: Servicio, esas que brindan servicio a la sociedad que paralelamente se ordenan en: transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos (energía, agua, comunicaciones), servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), enseñanza, finanzas, salud.

2.2.2.2.3 Según su tamaño: Munch (2015).

Pudimos encontrar los de microempresa que tiene menos de 10 empleados; los de Pequeña compañía que tiene un número entre 10 y 49 empleados; los de mediana organización que

tiene un número entre 50 y 249 empleados; y los de enorme organización que tiene 250 o más empleados.

2.2.2.2.4 Según su entorno de actuación: Munch (2015).

En funcionalidad del entorno geográfico en el cual las organizaciones hacen su actividad, tienen la posibilidad de diferenciar:

_ Organizaciones locales: son esas organizaciones que venden sus productos o servicios en una metrópoli determinada.

_ Organizaciones nacionales: son esas organizaciones que trabajan en un solo territorio.

_ Organizaciones multinacionales o organizaciones mundiales: son esas que trabajan en diversos territorios.

_ Organizaciones Transnacionales: las organizaciones transnacionales son las que no solo permanecen establecidas en su territorio de procedencia, sino que además se conforman en otros territorios, para hacer sus ocupaciones mercantiles no sólo de comercialización y compra, sino de producción en las naciones donde se han predeterminado.

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas:

En Perú, según el INEI (2007b), “Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial

contemplada en la legislación vigente, con objeto de desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Teniendo en cuenta el número total de trabajadores y la última Ley MYPE, se tendría que: la microempresa abarca de uno a 10 trabajadores, inclusive entre trabajadores remunerados y no remunerados; y la pequeña empresa abarca de 11 hasta 100 trabajadores inclusive. Por su parte, los Trabajadores Independientes son aquellos que no tienen ningún trabajador remunerado a su cargo, aunque sí puede ser de índole familiar; en contraste con los Micro y Pequeños Empresarios que pueden utilizar Trabajadores Familiares No Remunerados (TFNR) y trabajadores remunerados (INEI, 2007b), los cuales constituyen la forma más simple de emprendimiento y, en este sentido, son asimilables a una microempresa embrionaria que no acumula capital ni accede a innovaciones”. La Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, dictada el 02 de Julio del 2003, en su artículo segundo define a la micro y pequeña empresa “como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción o comercialización de bienes o prestación de servicios” (SUNAT, 2014).

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

El control interno comprende el proyecto de organización en todos los métodos coordinados de forma coherente a las necesidades del comercio, para defender y resguardar sus recursos que tiene, revisar su precisión y confiabilidad de los datos

contables, así como además llevar la eficiencia, productividad y protección en las operaciones para excitar la integración a las exigencias ordenadas por la gerencia. Lo que supone que la organización está correctamente preparada para hacer frente cualquier peligro o situación que ocurra en el comercio (**Fernández, 2013**).

El instituto Americano de Contadores públicos (AICPA) define de la siguiente forma: el control interno comprende el proyecto de organización y todos los procedimientos y medidas coordinados, adoptados en una organización para salvaguardar sus bienes, verificar la precisión y autenticidad de los datos contables, impulsar la eficiencia operante y excitar la incorporación a los procedimientos prescritos por la gerencia (**García, 2012**).

2.3.2 Definiciones de organización:

Es la entidad, organización o organización, construída para objetivos de lucrativo, en la que intervienen y proponen componentes productivos (trabajo, materia prima y capital). Estas organizaciones tienen la posibilidad de ser comerciales industriales o de servicio. El resultado de combinar dichos componentes de producción posibilita la satisfacción de las necesidades a los consumidores (**Caururo, 2016**).

Conceptualiza a la compañía como una organización humana engendrada y mantenida para hacer producción de bienes o prestación de servicios. Se puede tener en cuenta la organización como una organización o servicio, como un sistema de piezas interrelacionadas, en el que todos los elementos tienen que estar conjuntamente integradas, para el logro eficiente de sus fines. Las organizaciones conforman la base económica de un territorio, generadora de ingresos y fuentes de trabajo, en el que se

debería evaluar anteriormente mediante sus inventarios, usando cualquier procedimiento de sus clasificaciones; a fin de decidir su manejo económico y financiero (**García, A. & Taboada, E. 2012**).

2.3.3 Definición de micro y empresas pequeñas:

Las microempresas son productoras de una buena parte de los bienes de consumo del territorio, de igual manera es productora de bienes intermedios para las industrias, debido a que se aplican para la producción de un bien o se compran para la reventa. Se estima que la microempresa es un monumental generador de trabajo debido a que brindan posibilidad para que la mano de obra desplazada y los nuevos trabajadores que ingresan al mercado se empleen, generando más economía y empleos (**Ramos, 2014**).

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 y de caso (**Hernández, 2014**).

IV. METODOLOGIA

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 específico 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 (una Mype).

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

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

4.2.2 Muestra

La muestra fue del restaurante “My Way S.A.C.”, la misma que fue escogida de manera dirigida.

4.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables e indicadores:

4.3.1 Matriz de Operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 1

Fuente: Elaboración propia.

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 (Meléndez, 2015).	NACIONALES	Montoya (2013)	X	X	X	0	0	0
			Samaniego (2013)	X	X	X	0	0	0
		REGIONALES		0	0	0	0	0	0
		LOCALES	Fernández (2013)	X	X	X	0	0	0
			Obispo (2013)	X	X	X	0	0	0

Leyenda de 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 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 para obtener los resultados 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 custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Melendez, 2015).	Ambiente de control	1) ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado?		X
			2) ¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		X
			3) ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		X
			4) ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
			5) ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de utilidad que responde?	X	
		Evaluación de los riesgos	6) ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
			7) ¿La empresa ha predeterminado y difundido los lineamientos y políticas para la gestión de riesgos?		X
			8) ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
			9) ¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?	X	

			10) ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?	X	
		Actividades de control	11) ¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?	X	
			12) ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?	X	
			13) ¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?	X	
			14) ¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?	X	
			15) ¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no ha autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?	X	
			Información y comunicación	16) ¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?	X
		17) ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?		X	
		18) ¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?		X	
		19) ¿La empresa ha elaborado y difundido		X	

			documentos que oriente la documentación interna?		
			20) ¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar		X
		Supervisión y monitoreo	21) ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
			22) ¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?	X	
			23) ¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	X	
			24) ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?	X	
			25) ¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?	X	

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

4.3.3 Matriz de operacionalización de la obtención de los resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	El control interno en las MYPE del sector servicios del Perú, no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen y no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo (Samaniego, 2013).	La empresa no cuenta con la difusión y conocimiento general de la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad (ÍTEM 4).	Sí coinciden
Evaluación de riesgo	Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos, al que se exponen las empresas por la no existencia y aplicación de controles internos (Montoya, 2013; Samaniego, 2013 & Obispo, 2013).	La empresa en el desarrollo de sus actividades, determina e identifica la posibilidad de que ocurran riesgos (ÍTEM 9).	Sí coinciden
Actividades de control	Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados (Samaniego, 2013).	La empresa periódicamente, compara los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros (ÍTEM 14).	Sí coinciden

Información y comunicación	La información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Montoya, 2013; Samaniego, 2013 & Obispo, 2013).	La empresa no establece los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar (ÍTEM 20).	No coinciden
Supervisión y monitoreo	Establecen que el control interno como la verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados y no tener errores (Fernández, 2013 & Samaniego, 2013).	La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente (ÍTEM 25).	Sí coinciden

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

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Técnicas

Para obtener los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica; para obtener los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

4.4.2 Instrumentos

Para obtener los resultados del objetivo específico 1, se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para obtener los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizó como instrumentos los cuadros 01 y 02 de la presente 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 se 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, todos 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 y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados fueron especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de resultados se observó el cuadro 02; procurando cuantificar las respuestas positivas para establecer las fortalezas y debilidades del control interno en cuanto a cada uno de sus cinco componentes; tratando de explicar a la luz de las bases teóricas 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 se explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados de la comparación de los objetivos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinente.

4.6 Matriz de consistencia:

(Ver anexo 01).

4.7 Principios éticos:

_ **Integridad científica:** Es el marco de valores que permiten asegurar que la investigación se conduzca de manera honesta y precisa (**Maguiña, 2018**).

_ **Consentimiento informado:** Es un proceso mediante el cual un sujeto confirma voluntariamente su deseo de participar en un estudio en particular después de haber sido informado sobre todos los aspectos de éste que sean relevantes para que tome la decisión de participar, así mismo, el consentimiento informado se documenta por medio de un formulario de consentimiento informado escrito, firmado y fechado (**Cañete, Guilhem & Brito, 2012**).

_ **Equidad:** Es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad (**Villegas & Toro, 2010**)

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Montoya (2013)	Afirma que, el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú estudiadas, es importante en el manejo de cualquier compañía puesto que permite evaluar los riesgos e realizar las actividades elementales de acuerdo al tipo de compañía, además puesto que en forma persistente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la organización de los resultados, del mismo modo, beneficia en la gestión realizada por las empresas, obteniendo como resultado que éstas alcancen sus objetivos, cumplan sus metas y que puedan plantearse nuevas estrategias en los diferentes procesos de su actividad económica.
Samaniego (2013)	Determina que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de fines y metas de la organización, debido a que muchas MYPES no lo poseen definidos, por tal razón no tienen la posibilidad de optimizar sus resultados, frecuentemente alcanzan las metas sin embargo como no las conocen no tienen la posibilidad de evaluar ni equiparar tiempo a tiempo, de igual manera la evaluación de peligros si influye en los resultados de la organización, teniendo presente la evaluación de peligros, se podría reducir contingencias y prever costos innecesarios. Además las ocupaciones de control repercuten en la eficiencia y efectividad de la producción, a más monumental control menor error, además de la

obtención de superiores resultados, a la vez la información y comunicación si influyen en la elección de Tácticas, toda micro compañía debería tener una buena comunicación entre los trabajadores, en ese sentido se comunican tanto lo positivo y negativo que logre pasar, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente y al final, la supervisión o monitoreo no incide en el mejoramiento de procesos, en otros términos lo cual lanzó el resultado de la encuesta, siendo lo opuesto, la supervisión y monitoreo súper necesaria para la optimización constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

Fernández (2013) Instituye que, el control interno es considerado como un instrumento de administración, con aplicación en el marco de las finanzas y la gestión; o sea, el control interno es un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las múltiples regiones de las empresas, así como la implementación eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, productividad y competitividad de las mismas. Igualmente, se menciona que sólo un trabajo de indagación establece que en Latinoamérica el 60% de las empresas privadas tiene implementado un sistema de control interno.

Obispo (2013) Apunta que, toda compañía debería hacer métodos de control interno que apoyen a tomar elecciones independientes del rubro al cual ésta pertenezca, de otro lado el control interno se caracteriza por contribuir a la administración a arreglar todos los errores que muestre la organización en los múltiples métodos internos permitiendo conseguir sus fines casi en un 100%; no obstante, hace falta del apoyo imprescindible de la autoridad máxima de la organización para llevarse a cabo; cada una de sus ocupaciones se interrelacionan de forma sistemática brindando información verídica a todos sus conjuntos de interés..

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la presente investigación.

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado?		X
2 ¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		X
3 ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		X
4 ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
5 ¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de utilidad que responde?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
7 ¿La organización ha predeterminado y difundido los lineamientos y políticas para la gestión de peligros?		X
8 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
9 ¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?	X	
10 ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?	X	
Actividades de control		
11 ¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?	X	

12	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?	X	
13	¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?	X	
14	¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?	X	
15	¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?	X	
Información y comunicación			
16	¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
17	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?	X	
18	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?	X	
19	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?	X	
20	¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar?		X
Supervisión y monitoreo			
21	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
22	¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?	X	
23	¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	X	
24	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?	X	
25	¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	El control interno en las MYPE del sector servicios del Perú, no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen y no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo (Samaniego, 2013).	La empresa no cuenta con la difusión y conocimiento general de la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad (ÍTEM 4).	Sí coinciden
Evaluación de riesgo	Las ocupaciones de control se establecen para contribuir a afirmar que se pongan en práctica las directrices para afrontar a estos peligros, al que se exponen las organizaciones por la no vida y aplicación de controles internos (Montoya, 2013; Samaniego, 2013 & Obispo, 2013).	La empresa en el desarrollo de sus actividades, determina e identifica la posibilidad de que ocurran riesgos (ÍTEM 9).	Sí coinciden
Actividades de control	Las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor	La empresa periódicamente, compara los recursos con los registros de la identidad,	Sí coinciden

	control menor error, además de la obtención de mejores resultados (Samaniego, 2013).	por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros (ÍTEM 14).	
Información y comunicación	La información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Montoya, 2013; Samaniego, 2013 & Obispo, 2013).	La empresa no establece los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar (ÍTEM 20).	No coinciden
Supervisión y monitoreo	Establecen que el control interno como la verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados y no tener errores (Fernández, 2013 & Samaniego, 2013).	La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente (ÍTEM 25).	Sí coinciden

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

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Montoya (2013), Samaniego (2013), Fernández (2013) & Obispo (2013), establecen que el control interno para las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Posibilita evaluar los peligros e llevar a cabo las ocupaciones correctas de consenso al tipo de organización, además ya que en forma persistente informa y comunica a los ejecutivos y trabajadores de la organización de los resultados, de la misma forma, favorece en la administración desarrollada por las organizaciones, obteniendo como consecuencia que éstas alcancen sus fines, cumplan sus metas y que logren plantearse novedosas tácticas en los diferentes procesos de su actividad económica. Lo que concuerda con la teoría de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)**, quien señala que el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, enfrentando riesgos, en la consecución de la misión de la entidad, minimizando los riesgos.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Para hacer el estudio de los resultados del objetivo específico 2, se ha tomado presente los 5 elementos del control interno en la organización del caso estudiado:

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas llevadas a cabo al gerente del restaurante “My Way S.A.C.”, las cuales representan el 100%, el 80% de las respuestas son NO y el 20% restante son respuestas SI, lo que refleja que en la organización del caso, no hay un óptimo

ambiente de control. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa, aportando disciplina y estructura, incluyendo la integridad, los valores éticos y la capacidad de sus empleados, tomando en cuenta la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección les asigna autoridad, responsabilidades, organiza y les desarrolla profesionalmente, como, en atender y orientar a la sociedad de acuerdo al rubro al que se dedican..

Respecto al componente de evaluación de riesgos

De las 5 preguntas realizadas al gerente del restaurante “My Way S.A.C.”, las cuales representan el 100%, el 80% de las respuestas son SI y el 20% restante son respuestas NO, lo cual refleja que la empresa del caso, se esmeran por estar al tanto de los posibles riesgos a ocurrir. Lo que concuerda con **Montoya (2013)**, **Samaniego (2013)** & **Obispo (2013)**, quienes afinan que, las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos, al que se exponen las empresas por la no existencia y aplicación de controles internos. Lo que concuerda, con los autores internacionales, de **Ramírez & Ramírez (2012)** & **Romero (2012)**, quienes afirman que los riesgos de control interno están latentes en la actividad empresarial y es labor de la administración identificarlos adecuadamente y determinar la respuesta que se tendrá frente a estos eventos. No importa el tamaño, organización, rubro, naturaleza u otro tipo de característica que posea la empresa, igual cabe la posibilidad de estar en una situación de riesgo en cualquier área de la empresa; la función de control es una labor necesaria para el éxito de cualquier empresa y permite evaluar las actividades y desempeño de la misma a fin

de cumplir con los objetivos propuestos; las microempresas realizan el control en forma intuitiva y basándose en la experiencia; las políticas de control interno servirá de base para la elaboración de manuales de funciones, políticas y procedimientos que diseña la administración a fin de mejorar el control interno en la empresa, mitigar los riesgos identificados y cumplir con los objetivos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento propuestos. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han sido gestionadas, es por ello que las entidades deben conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los posibles riesgos.

Respecto al componente de actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente del restaurante “My Way S.A.C.”, las cuales representan el 100%, el total de respuestas son SI, lo cual refleja que la empresa del caso, realiza actividades de control, a través de su encargado y/o administrador. Lo que concuerda, con **Samaniego (2013)**, quien afirma que las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos, que ayudan a llevar a cabo, las instrucciones de la dirección de una empresa; así mismo, son medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos;

a través de toda la organización en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyendo cosas tales como la aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones, siendo adecuados para mitigar riesgos.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al gerente del restaurante “My Way S.A.C.”, las cuales representan el 100%, el 80% de las respuestas son SI y el 20% restante son respuestas NO, lo cual refleja que la compañía del caso, utiliza el sistema informático (programa Excel). Lo que concuerda, con **Montoya (2013), Samaniego (2013) & Obispo (2013)**, quienes afirman que la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011), citado por **Hervias (2019)**, quien señala que, el componente de información y comunicación consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan llevar a cabo a cada empleado con sus responsabilidades, con una comunicación eficaz en un sentido más extenso, que fluya en cada una de las superficies, de arriba hacia debajo y al contrario.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente del restaurante “My Way S.A.C.”, las cuales representan el 100%, el total de respuestas son SI, lo cual refleja que en la empresa del caso, realiza un monitoreo continuo de sus actividades, utilizando el programa Excel.

Lo que concuerda, con **Fernández (2013) & Samaniego (2013)**, quienes afirman que el control interno como la verificación de los resultados conseguidos a través del seguimiento o monitoreo de las actividades con el fin de alcanzar los objetivos planteados y no tener errores. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de **Cárcamo (2016)**, quien señala que, la supervisión y monitoreo, son un proceso que comprueba el adecuado funcionamiento del sistema de control interno (a largo o corto del tiempo), es eficaz y oportuno; mediante actividades de supervisión previa que se da en el transcurso de las operaciones (Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal, como, en las actividades de sus funciones), evaluaciones constantes (incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes) o ambas cosas.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Cabe mencionar que de los 5 componentes de control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 4 (80%) sí coincide y 1 (20%) no coinciden.

Los resultado nacionales (objetivo específico 1) y del caso en análisis (objetivo específico 2) si concuerdan, ya que los autores nacionales y del caso en análisis, señalan que las empresas no cuentan con la difusión y conocimiento general de la misión, visión, metas y objetivos estratégicos; en el desarrollo de sus actividades, determina e identifica la posibilidad de que ocurran riesgos; periódicamente, compara los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros; y periódicamente realizan autoevaluaciones que le permiten

proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)**, quien afirma que, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en análisis (objetivo específico 2), no concuerdan, ya que los autores nacionales aseguran que la información importante se capta y se comunica por toda la compañía, este proceso es supervisado y modificado según las situaciones para proveer un nivel de estabilidad razonable referente a la consecución de fines; y del caso en estudio, señalan que la empresa, no establece los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informarse. Debido a que, las microempresas, a nivel nacional cuentan con canales de comunicación e información, y en cambio la empresa en estudio no muestra interés por ello.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores revisados establecen que el control interno para las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, es una herramienta que tiene por finalidad salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores que puedan salvaguardarse, mejorando su gestión empresarial, promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, mitigando riesgos para el logro de objetivos.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

En el caso del restaurante “My Way S.A.C.” y de acuerdo a lo manifestado por el gerente: La empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, si toma en cuenta al control interno y la aplica de manera empírica, así mismo, se muestra con mayor énfasis en algunos componentes del informe COSO, como, actividades de control, y supervisión y monitoreo; con la finalidad de mejorar su gestión administrativa y operativa, lo cual permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos, metas, visión y misión planteadas.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Según la mayoría de los autores nacionales revisados y del restaurante “My Way S.A.C.”, no tienen implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, toman en cuenta de manera empírica algunos componentes del control

interno con el fin de mejorar su gestión administrativa y operativa con la finalidad de ser eficientes, eficaces, contar con una cartera de clientes que permite al negocio seguir operando, obtener ganancias y consolidarse en el mercado.

6.4 Respecto al objetivo general:

De la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que, respecto a los componentes de control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, y supervisión y monitoreo, de los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso en estudio, si coinciden, porque, tanto los autores nacionales como la empresa del caso, aplican de manera empírica al control interno, mostrando su interés en los componentes del informe COSO, que permite mejorar su gestión, eficiencia, eficacia, para el logro de sus objetivos; sin embargo, no tienen implementado el control interno. Por lo tanto se recomienda a la empresa del caso en estudio, implementar el sistema de control interno, incidiendo más en el ambiente de control, evaluación de riesgos, y información y comunicación, para que su atención al cliente sea eficiente, eficaz.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

Aguirre (2012). *“La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas”*. DF – México. Recuperado de:

http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf.

Armenta, J (2012). *La Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público)

- Instituto tecnológico de Sonora, Obregón. Sonora, México. Recuperado de:

http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Atucha, A. & Lacaze, M. (2018). *Sectores productivos*. Recuperado de:

<http://nulan.mdp.edu.ar/3002/1/atucha-lacaze-2018.pdf>

Blanco (2008). *El control interno*.

Cabello (2011). *COSO, Estados Unidos*.

Cañete, R.; Guilhem, D. & Brito, K. (2012). *Consentimiento informado: Algunas consideraciones actuales*. Recuperado de:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v18n1/art11.pdf>

Cárcamo, S. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro courier de la provincia de Piura, año 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador

- Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/487>
- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita EIRL” - Huarmey, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Caururo, C. (2016). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa librería PROYECTOS E.I.R.L - Casma, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- 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>
- Contraloría General de la República (2010). *Normas de Control Interno de las entidades del Estado.* Lima. Editora Perú.
- Contraloría General de la República (2014). *Contraloría General de la República: control interno.* Recuperado de: http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Fernández, S. (2013). *El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de Latinoamérica, Perú y Chimbote, 2013.* Recuperado de:

<http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo-ciencias-contables/article/view/247>

García, J. (2012). *Concepción del control interno de la gestión*. Recuperado de: http://aempresarial.com/servicios/revista/261_11_KLNVGNUNAITLJTBMYROATGNLXVRODNPOYCYCFQESRMMCWGEJEJWX.pdf

García, A. & Taboada, E. (2012). *Teorías de la Empresa en México. Revista economía teoría y práctica*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2811/281125196001.pdf>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hervias, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel "LAS TEJAS E.I.R.L." - chimbote, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Huamán, V. (2016). *Documentación Mercantil y Redacción*. Lima, Ancash, Perú: Edigraber SAC.

Maguiña, C. (2018). *Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica*. Editorial. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n2/a01v35n2.pdf>

Meléndez, J. (2015). *Control interno*. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>

Mendivil (2010). *Control interno*.

- Montoya (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el Distrito De Chaclacayo*". Lima, Perú. Recuperado de: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Munch, G. (2015). *La Empresa*. Recuperado de: <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>
- Obispo, D. (2013). *Caracterización Del Control Interno En La Gestión De Las Empresas Del Perú. Caso. Periodo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000036118>
- Ramírez & Ramírez (2012). *Propuestas de políticas de control interno. Basados en el objetivo estratégico y operativo de administración de riesgo empresarial*. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: [file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(17\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(17).pdf).
- Ramos, M (2014). *Nuevo manual teórico practico de las MYPEs "micro y pequeñas empresas"*. Texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial. Pag. 31. Primera edición, Lima – Perú
- Rivero (2010). *Canadá - Canadian of control Committee*.
- Rodríguez, E. (2016) *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa E&E Agallpampa"de Trujillo, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo, Perú Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/461>

- Rodríguez, H. (2015). *“Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social”*. (Tesis para optar el título de magister en Recursos Humanos) – Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolqui, Ecuador. Recuperado de:
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Romero, M. (2012). *El control interno*. Obtenido de monografias.com. Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos12/artiun/artiun.shtml>
- Samaniego (2013). *Incidencia del Control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. Lima, Perú*.
- SUNAT (2014). *Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña, Ley MYPE. DECRETO SUPREMO No 007-2008-TR*. Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Vásquez Pacheco, F. (2019). Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Contabilidad.Uladech-Católica.
- Villegas, G. & Toro, J. (2010). *La igualdad y la equidad: dos conceptos clave en la agenda de trabajo de los profesionales de la familia*. Recuperado de:
http://revlatinofamilia.ucaldas.edu.co/downloads/Rlef2_5.pdf

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2019. 2. Describir las características del control interno del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” de Chimbote, 2019. 	No aplica.

Fuente: Elaboración propia, en base a recomendaciones del DTI. **Vásquez Pacheco (2018).**

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas - (Norma APA).

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
ETC. AUTOR: _____
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____
LUGAR DE

EDICION: _____ AÑO
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA
 QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR:

_____ APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

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

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del restaurante “My Way S.A.C.” - Chimbote, 2019.

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

ITEMS (PREGUNTAS)		RESULTADOS	
		SI	NO
Ambiente de control			
1	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado?		
2	¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		

3	¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		
4	¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
5	¿Todo el personal conoce sus responsabilidades y actúa de acuerdo con los niveles de utilidad que responde?		
Evaluación de los riesgos			
6	¿Tiene la empresa identifica sus riesgos internos y externos?		
7	¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		
8	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
9	¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?		
10	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?		
Actividades de control			
11	¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?		
12	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?		
13	¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?		
14	¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?		
15	¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?		
Información y comunicación			
16	¿La información de la gestión financieros es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?		
17	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?		

18	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?		
19	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?		
20	¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar?		
Supervisión y monitoreo			
21	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
22	¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?		
23	¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?		
24	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?		
25	¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?		

Fuente: Elaboración propia.