



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTES GEMEVA S.A.C. - CHIMBOTE 2016

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

AUTOR:

BACH. MANUEL GUILLERMO VIDAL LEIVA

ASESOR:

MGTR. C.P.C JULIO MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTES GEMEVA S.A.C. - CHIMBOTE 2016

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

AUTOR:

BACH. MANUEL GUILLERMO VIDAL LEIVA

ASESOR:

MGTR. C.P.C JULIO MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Dr. Luis Alberto Torres García

Presidente

Dr. Mgtr. Juan Marco Baila Germin

Secretario

Dr. CPC Ezequiel Eusebio Lara

Miembro

AGRADECIMIENTO

A mis seres queridos, Dios por darme la vida, quien está presente donde quiera que valla y no me desampara. A mi madre quien fue motor y motivo, para lograr mi meta. Agradezco a la Universidad Uladech Católica de Casma, que me brindó la oportunidad de formarme en ciencias contables,

A nuestros docentes, quienes nos ayudaron en el transcurso de la carrera, siendo ellos la herramienta fundamental del aprendizaje, quienes a la vez nos motivaban con exigencia y dedicación.

Al docente, y a la vez asesor Julio Montano Barbuda, por impulsarnos a lograr nuestros objetivos, enseñándonos minuciosamente cada detalle del informe, con paciencia y dedicación.

DEDICATORIA

Dedico mi trabajo a mis seres queridos, a Dios, por permitirme haber cumplido mi meta. A mi madre, quien me motivo y siempre creyó en mí. A mis tías que siempre fueron de apoyo incondicional. A mis Docentes, que gracias a ellos pude obtener conocimientos en la materia y a mis amigos y compañeros.

RESUMEN

En la investigación denominada Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa De Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016. La empresa en estudio se dedica a transporte de carga por carretera, tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016 y como objetivos específicos. 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2016. 2. Describir las características del control interno de la empresa de transporte Gemeva S.A.C – Chimbote 2016. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016. La Metodología utilizada es de tipo descriptivo y diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no cumple con algunos componentes del control interno debidamente establecidos por tanto se debe aplicar una propuesta de mejora de los controles internos, y así obtener un desarrollo económico, como también las actividades que faciliten la organización de los trabajadores en la empresa, La investigación concluye: La gran mayoría de las empresas necesitan de un sistema de control interno, porque ayudara a tomar decisiones con el fin de evitar errores, permitiéndole alcanzar sus objetivos.

PALABRAS CLAVE: Caracterización, Control Interno, sector servicio.

ABSTRACT

In the research called Characterization of Internal Control of Micro and Small Enterprises in the Services Sector of Peru: Case of the Gemeva Transport Company S.A.C. - Chimbote 2016. The company under study is dedicated to road freight transport, its general objective is: Determine and describe the characteristics of the internal control of microenterprises and small businesses in the service sector of Peru: Gemeva Transportation Company Case S.A.C. - Chimbote 2016 and as specific objectives. 1. Describe the characteristics of internal control of micro and small enterprises in the service sector of Peru 2016. 2. Describe the characteristics of the internal control of the transport company Gemeva SAC - Chimbote 2016. 3. Make a comparative analysis of the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the transport company Gemeva SAC - Chimbote 2016. The used methodology of descriptive type and non experimental, bibliographic, documentary and case design. The survey technique and the bibliographic questions and the pre-structured questionnaire with questions related to the research were applied, obtaining the following results: The company does not comply with some internal control components. a proposal must be applied to improve internal controls, and thus obtain economic development, also the activities that facilitate the organization of workers in the company. The research concludes: The vast majority of companies need an internal control system, because it will help you make decisions in order to avoid mistakes, allowing you to achieve your goals.

KEY WORDS: Characterization, Internal Control, service sector.

INDICE

1. Caratula.....	i
2. Hoja de firma del jurado.....	ii
3. Agradecimiento.....	iii
4. Dedicación.....	iv
5. Resumen.....	v
6. Abstract.....	vi
7. Índice.....	vii
I. INTRODUCCION.....	10
II. REVISION DE LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	16
2.1.2 Nacionales.....	19
2.1.3 Regionales.....	23
2.1.4 Locales.....	25
2.2 Bases Teóricas.....	26
2.2.1 Teoría Control Interno.....	26
2.2.2 Tipos de Control Interno.....	28
2.2.2.1 Control Interno y sus objetivos.....	28
2.2.2.2 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del Control Interno.....	30
2.2.2.3 Importancia del Control Interno.....	31
2.2.2.4 Limitaciones del Control Interno.....	32
2.2.3 Sistema de Control Interno.....	34
2.2.3.1 ¿Qué es un sistema?.....	34
2.2.3.2 ¿Qué es un Sistema de Control Interno?.....	35
2.2.3.3 Componentes del Sistema de Control Interno.....	35
2.2.3.4 Descripción de los Componentes del Sistema de Control Interno.....	36
2.2.3.5 Niveles del Sistema de Control Interno.....	41
2.2.3.6 Implementación del Sistema de Control Interno.....	43
2.2.4 Empresa.....	50

2.3 Marco Conceptual.....	52
2.3.1 Definición de Control Interno.....	52
2.3.2 Definición de Micro y Pequeña Empresa.....	53
2.3.3 Definición de Empresas.....	54
2.3.3.1 Empresas de acuerdo a la Actividad Económica.....	54
2.3.3.2 Empresas de acuerdo a su forma Jurídica.....	54
2.3.3.3 Empresas de acuerdo a su Tamaño.....	55
2.3.3.4 Empresas de Acuerdo a la Procedencia de Capital.....	56
2.3.4 Definición de Empresa de Servicios.....	57
III. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	57
3.1 Diseño de la Investigación.....	57
3.2 Población y Muestra.....	58
3.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables e indicadores.....	58
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	58
3.4.1 Técnicas.....	58
3.4.2 Instrumentos.....	58
3.5 Plan de Análisis.....	58
3.6 Matriz de Consistencia.....	59
3.7 Principios Éticos.....	59
IV. RESULTADOS Y ANALISIS.....	59
4.1 Resultados.....	60
4.1.1 Resultados Respecto al Objetivo Específico 1.....	60
4.1.2 Resultados Respecto al Objetivo Específico 2.....	64
4.1.3 Resultados Respecto al Objetivo Especifico 3.....	71
4.2 Análisis de Resultados.....	79
4.2.1 Respecto al Objetivo Especifico 1.....	79
4.2.2 Respecto al Objetivo Especifico 2.....	79
4.2.3 Respecto al Objetivo Especifico 3.....	83
V. CONCLUSIONES.....	86
5.1 Respecto al objetivo específico N° 1:.....	86
5.2 Respecto al objetivo específico N° 2:.....	87

5.3 Respecto al objetivo específico N° 3:.....	88
5.4 Conclusión General:.....	88
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	90
6.1 Referencias Bibliográficas.....	90
6.2 Anexos.....	95
6.2.1 Anexo 01.....	95
6.2.2 Anexo 02.....	96

I. INTRODUCCION.

“El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad. **Estupiñan (2006).**

Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. Ello es importante tener en cuenta, por cuanto el control interno tiene una vinculación directa con el curso que debe mantener la empresa hacia el logro de sus objetivos y metas. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para

alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. En esta sección se discute el concepto de control interno en el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría.

Meléndez (2016).

“El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad y la oportuna preparación de información.” Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad. Control Interno son las políticas, principios y procedimientos adoptados por la administración para lograr las metas y objetivos planificados y con el fin de salvaguardar los recursos y bienes económicos, financieros, tecnológicos a través de su uso eficiente y aplicando

la normativa vigente, así como las políticas corporativas establecidas. **Mantilla (2010).**

Definieron el Control Interno como: "El sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados para; proteger los activos, obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía y comunicar las políticas administrativas y estimular y medir el cumplimiento de las mismas". Corresponde por tanto al Control Interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad. En la actualidad ha cambiado la percepción sobre el tema ya que se considera al Control Interno como una función inherente al proceso administrativo de toda organización, con el objetivo de garantizar la eficiencia, eficacia y la transparencia de sus actuaciones; ello fundamenta la necesidad de que cada entidad se controle a sí misma, lo que ayuda a evaluar de forma sistemática todas las actividades que en ella se producen. En nuestro país el Control Interno ha sido preocupación de las entidades, en mayor o menor grado con diferentes enfoques y terminologías lo que ha permitido que al pasar del tiempo se hayan planteado diferentes concepciones acerca del Control Interno, sus principios y elementos. **Cook & Winkle (2006).**

El Control en lo general se asocia con actividades de Seguimiento, Vigilancia y Orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización

instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, dando a un grado de certeza razonable.

Amador (2002).

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- ✓ Confiabilidad de la información.
- ✓ Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- ✓ Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraude en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño del sistema debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo. **Toro (2005).**

La empresa '**TRANSPORTES GEMEVA**' S.A.C. objeto de estudio en el presente informe de tesis, se encuentra inmerso en el sector servicios de

transportes de carga por carretera con **RUC: 20445333671**, cuyo gerente es el sr. Genaro Mendoza Varas; en la dirección Mza. A Lote. 06 Z.I. 3 De Octubre (pasando Puente Lacramarca- Av. Pardo). Esta empresa fue fundada el 12/06/2003, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una **SOCIEDAD ANONIMA CERRADA**. 'TRANSPORTES GEMEVA' S.A.C. inició sus actividades económicas el 01/06/2003, siendo su **Visión:** Llegar a ser en una de las empresas líderes de transporte terrestre de carga interprovincial del Perú, logrando que nuestros estándares sean lo más altos posibles, de manera que nuestros clientes se sientan a gusto y muy cómodos con nuestros servicios y seamos reconocidos por nuestros valores empresariales. **Misión:** Nos consideramos una empresa de servicios comprometida en ofrecer a nuestros clientes un servicio de transporte terrestre de carga y mercadería con un nivel de alta calidad, puntualidad, seguridad, y comodidad; satisfaciendo todas sus expectativas.

Por las razones expuestas el enunciado del problema es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: **Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016.**

Para conseguir el Objetivo General, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2016.
2. Describir las características del control interno de la empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016.

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa Gemeva S.A.C. debido a que no cuenta con un sistema de control interno, pero en muchos de los puntos se ejecutan los componentes. Coadyuda al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos. Mediante la implementación de un sistema de control interno, se adoptaran normas, procesos y procedimientos, que a su vez presentan alternativas de solución que garanticen la adecuada gestión institucional. A la vez, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un adecuado sistema de control interno en una organización, y servirá como antecedente y base teórica para posteriores estudios realizados por estudiantes de nuestra universidad y de diferentes ámbitos. Además este proyecto de investigación, servirá para obtener mi título en la especialidad de contabilidad.

II. REVISION DE LITERATURA.

2.1 Antecedentes.

2.1.1 Internacionales.

Fernández (2010). En su tesis titulada: PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLE AL AREA CONTABLE FINANCIERA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE INTERNET CASO: “LUTROL S.A.” DE LA CIUDAD DE QUITO AÑO 2010. Concluye: En LUTROL S.A los procedimientos de control interno orientados a las operaciones del negocio de telecomunicaciones de la compañía se han mantenido variables por varios años, desde la constitución de la empresa, con bajos niveles de eficiencia debido principalmente a la falta de un manual de procedimientos de control interno que sea de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todos los miembros de la organización.

Los Directivos y Gerentes de Lutrol S.A durante la vida institucional de la compañía han logrado, en cierto modo, suplir estas normas, con experiencias adquiridas además de un gran componente de voluntad, trabajo tesonero y presión sobre el personal. **(Pág. 138).**

Benites (2014). En su tesis titulada: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. Concluye:

- Existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente.
- Actualmente no disponen de un organigrama estructural, de posición de personal y de un manual de funciones y reglamento interno técnicamente elaborado.
- No hay una adecuada planificación técnica de las labores, tareas, actividades que realiza el talento humano de la ferretería en sus actividades cotidianas.
- No se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal.
- Los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.
- Actualmente cuenta con un software contable, el mismo que permite llevar el registro de sus operaciones financieras – contables.
- La ferretería My Friend cumple con todas sus obligaciones legales y tributarias vigentes en el Ecuador. **(Pág. 187).**

Rojas (2007). En su tesis titulada: "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS". Concluye: El control

interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. **(Pág. 168).**

Posso (2014). En su tesis titulada: DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA. Concluye: Mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa. Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude. **(Pág. 84).**

2.1.2 Nacionales

Rufasto (2016). En su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS, EN EL PERÚ CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS SUPER STAR SRL - PIURA, 2015. Concluye: Realizando comparaciones entre el caso de las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios-rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de Transportes Unidos Súper Star SRL –Piura, 2015, los cuales mostraron coincidencias y no coincidencias como: Hernández (2007) concluye se puede aportar un grado de seguridad razonable a la dirección y a la gerencia, coincidiendo con la empresa de Transportes Unidos Súper Star SRL ,que tiene diseñado supervisiones y evaluaciones de la calidad del servicio, en cuanto a procedimientos de control interno, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados. **(Pág. 157).**

Ocaña (2016). En su tesis titulada: EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “HUASCARÁN” S.A. 2015. Concluye: Se describió el control interno en la empresa de transportes Huascarán S.A., con el 26.67% que afirman que la supervisión es adecuada (tabla 9), el 18.83% que afirman que se realiza el control interno de las actividades (tabla 15) y con el 15% que afirman que se transfieren la información de la empresa a los directivos (tabla 12). El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la empresa de transportes Huascarán S.A., se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de las empresas de transporte urbano. (pág. 69).

Salazar (2014). En su tesis titulada: LA GESTIÓN FINANCIERA, EL CONTROL INTERNO Y LOS TRIBUTOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO

PROVEEDORES DE CABLE TV. DE LA CIUDAD DE PIURA 2014. Concluye: El control interno abarca más que una verificación.es un conjunto de mecanismos y procedimientos por las actividades para asegurar la regularidad, la eficiencia y eficacia de las operaciones y actividades de la administración pública. Los planes son las bases frente a las cuales deben establecerse los controles, lógicamente se deduce que el primer paso en el proceso sería establecer planes. Sin embargo, puesto que éstos varían en nivel de detalle y complejidad, y ya que los administradores no suelen observar todo se establecen normas especiales. Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que observar cada paso en la ejecución de los planes. **(Pág. 68).**

Samaniego (2013). En su tesis titulada: “INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESA EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO”. Concluye que:

- El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no

las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

- La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.
- 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.
- La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.
- La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. **(Pág. 153).**

Aldana (2016). En su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO AGUA

POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL PERÚ CASO: EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS GRAU S.A. (EPS GRAU) PIURA 2015. Concluye: las Normas de Control interno, facilitan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos y además proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, así como la implementación de sistemas de evaluación, seguimiento y monitoreo que cumplen con las metas de la Política y las metas institucionales. (Pág. 118).

2.1.3 Regionales

Beltrán (2016). En su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES” S.A.C. DE NUEVO CHIMBOTE, 2015. Concluye: Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o

mediano plazo (Paima (2013), Fernández (2013), Sánchez (2011), Díaz & Flores (2009)). Asimismo en la empresa “Servicios importados de repuestos industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. **(Pág. 70).**

Paredes (2014). En su tesis titulada: PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS - CASO EMPRESA R Y L SERVICIOS GENERALES S.R.L CHIMBOTE 2013. Concluye: La principal conclusión es que el control interno participa mejorando la eficiencia, eficacia en las gestiones que realiza el área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales, también participa dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. La participación de los sistemas de control

interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, y lo que no deja de ser importante es que se violen las normas con las que se han regido en sus inicios la empresa las cuales conducen a la meta y al logro de objetivos. **(Pág. 45).**

Espinoza (2017). En su tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA PETROMOVIL S.A.C. DE CHIMBOTE, 2016. Concluye: Se concluye que las Empresas del Sector Servicio del Perú y la Empresa en estudio (Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016.) carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas ya que propicia una reducción en la productividad. **(Pág. 55).**

2.1.4 Locales

Saavedra (2014). En su Tesis titulada: PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL PERÚ, PERÍODO 2012. CASO EMPRESA AMÉRICA EXPRESS S.A. Concluye: La implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma

al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. **(Pág. 29).**

2.2 Bases Teóricas.

2.2.1 Teoría Control Interno.

Gerencie (2017). El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización.

Una segunda definición definiría al control interno como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos (reglamentaciones y actividades) que interrelacionadas entre sí, tienen por objetivo proteger los activos de la organización.

Bacallao (2009). El Control Interno es el conjunto de actividades, acciones, procedimientos, planes, y otras medidas, que realiza la dirección y en general todos los colaboradores de la empresa con el fin de lograr los objetivos de la entidad como:

- Promover las actividades administrativas, económicas, contables de manera eficiente y eficaz de los bienes y servicios de calidad que brinda la empresa, los cuales deben estar acorde con la misión que la entidad debe cumplir.

- Resguardar los recursos frente al mal uso, las pérdidas, mala gestión, errores, estafa, e irregularidades.
- Respetar las leyes, reglamentaciones, normativas de la dirección.
- Realizar, elaborar y mantener los datos financieros y de gestión fiables y presentados correctamente en los informes oportunos.

El control interno es una actividad llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, creado con la finalidad de dar un nivel de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencias de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicadas.

El control interno es ejecutado por el consejo de los directores, la administración y todos los integrantes de la entidad, con fines de proporcionar seguridad razonable con miras al logro de objetivos.

Considera al control interno como la aplicación de políticas y procedimientos utilizados por la dirección de la entidad, para asegurar el orden y la eficiencia en la conducción del negocio, utilizando las políticas de la administración, la salvaguarda de los archivos, la prevención y detección de los fraudes y errores, la veracidad de los registros contables y la oportuna elaboración de los registros contables y la información financiera.

2.2.2 Tipos de Control Interno.

Existen dos tipos de control: El externo y el interno.

- a) Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.
- b) El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

2.2.2.1 Control Interno y sus objetivos.

El Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluidos en el entorno y actitudes que desarrollan las autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.

- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

En su sentido más amplio el Control Interno, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de la empresa que aseguren:

- Que los activos están debidamente protegidos.
- Que los riesgos contables sean fidedignos, así como la validez de la información en general.
- Que la actividad se desarrolla eficazmente.
- Que se cumplen las políticas y directrices marcadas por la dirección.

Esta definición reconoce que un sistema global de Control Interno, se extiende más allá de las materias que lo relacionan con los departamentos contable y financiero y abarca otros tipos de control, como son los de gestión y eficacia operativa. Incluye los métodos por medios de los cuales la dirección delega autoridad y asigna responsabilidades en el departamento de compras, ventas, producción, contabilidad, etc.; incluye el programa para preparación, verificación y distribución de la supervisión en las diferentes actividades; utilización de técnicas

presupuestarias, inspecciones, estudios de tiempos, programas de formación para el personal, etc.

2.2.2.2 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del Control Interno.

De la definición de Control Interno, se deduce que el mismo confiere una seguridad razonable, pero no absoluta, de que los objetivos del mismo se cumplirán.

La implantación y mantenimiento de un Sistema de Control Interno es responsabilidad de la dirección, que debe someterlo a una continua supervisión para determinar que funciona según está prescrito, modificándolo si fuera preciso, de acuerdo a las circunstancias.

La dirección será en consecuencia la responsable de administrar los activos o inversiones de los accionistas y de proporcionar información financiera adecuada y fiable. En el ejercicio de esta responsabilidad, la dirección está expuesta a riesgos importantes, entre los que podemos destacar:

- Que se tomen decisiones basadas en información errónea, como pueden ser cuentas anuales incorrectamente preparadas o con datos importantes equivocados.
- Que se produzcan pérdidas no controladas de los activos de la entidad.

Un sistema de control interno adecuado permite prevenir, detectar, evitar o al menos mitigar estos riesgos,

proporcionando a la dirección una relativa tranquilidad en el desarrollo de su gestión. Por el contrario, la inexistencia o inadecuación de tal sistema aumenta los riesgos y complica enormemente la actividad directiva.

2.2.2.3 Importancia del Control Interno.

El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad. Su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos.

A continuación, se presentan los principales beneficios:

- a)** La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b)** El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c)** El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d)** El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e)** El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las

leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias.

En suma, el Control Interno, ayuda a una entidad a cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino. La implementación y fortalecimiento de un adecuado Control Interno promueve entonces:

- a) La adopción de decisiones frente a desviaciones de indicadores.
- b) La mejora de la Ética Institucional, al disuadir de comportamientos ilegales e incompatibles.
- c) El establecimiento de una cultura de resultados y la implementación de indicadores que promuevan.
- d) La aplicación, eficiente, de los planes estratégicos, directivas y planes operativos de la entidad, así como la documentación de sus procesos y procedimientos.
- e) La efectividad de las operaciones y actividades.
- f) El cumplimiento de la normativa.
- g) La salvaguarda de activos de la entidad.

2.2.2.4 Limitaciones del Control Interno.

Un Sistema de Control Interno, aun cuando haya sido bien diseñado, puede proveer solamente seguridad razonable – no absoluta – del logro de los objetivos por parte de la administración. La probabilidad de conseguirlos está afectada

por limitaciones inherentes al entorno del sistema de Control Interno.

Algunas de estas limitaciones son:

- a)** Los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos.
- b)** Pueden ocurrir fallas por simples errores o equivocaciones.
- c)** Los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas y la administración podría sobrepasar el sistema de control interno.
- d)** El diseño de un sistema de Control Interno puede hacerse sin considerar el adecuado costo – beneficio, generando ineficiencias desde el diseño.

Es importante tomar en cuenta estas limitaciones con el objetivo de minimizar lo más posible y aprovechar al máximo los beneficios del Control Interno. Todo sistema de Control Interno, por muy completo que sea, tiene una serie de limitaciones que son inherentes al sistema. Siempre existe la posibilidad que al aplicar procedimientos de control surjan errores por diversos motivos:

- Mala comprensión de las instituciones.
- Errores de juicio
- Falta de atención personal
- Fallos humanos
- Malos entendidos
- Negligencia

- Fraude, etc.

Todo sistema de control interno conlleva limitaciones importantes que no pueden obviarse, ya que, por un lado, no se pueden implantar controles cuyo coste sea superior a los beneficios que se deriven del control y, por otro, la evaluación de costes y beneficios es un proceso subjetivo basado en las mejores estimaciones de la dirección y es altamente dependiente de la estructura organizativa. Adicionalmente, por más complejos que sean los controles internos, nunca podrán garantizar que no van a producirse errores ni irregularidades,

2.2.3 Sistema de Control Interno.

2.2.3.1 ¿Qué es un sistema?

Un sistema es un conjunto de partes ordenadas e interrelacionadas para llegar a un propósito o fin determinado, el cual debe cumplir con condiciones tales como:

- a)** El desempeño de cada una de las partes que conforman el sistema afecta la totalidad del conjunto.
- b)** El desempeño de las partes, así como sus efectos sobre la totalidad del sistema son interdependientes.

De ello se desprenden dos propiedades esenciales de todo sistema:

- Cada parte posee características que se pierden cuando se separan del sistema.

- Cada sistema tiene rasgos distintivos que no posee ninguna de sus partes.

2.2.3.2 ¿Qué es un Sistema de Control Interno?

El Sistema de Control Interno es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, el Sistema de Control Interno no es un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes que lo conforman solo afecta al siguiente, sino que es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. De ahí la importancia de entender que el Sistema de Control Interno es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos en cada una de las dependencias, para que consecuentemente, pueda cumplir los fines del Estado de acuerdo con las funciones que le han sido asignadas.

2.2.3.3 Componentes del Sistema de Control Interno.

El Sistema de Control Interno consta de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Evaluación de Riesgo
- 3) Actividades de Control
- 4) Información y Comunicación
- 5) Actividades de Supervisión.

Los cuatro primeros se refieren al diseño y operación del control interno. El quinto, Actividades de Supervisión, está diseñado para asegurar que el control interno continúa operando con efectividad. Una entidad puede lograr un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, es decir, están presentes y funcionan adecuadamente.

2.2.3.4 Descripción de los Componentes del Sistema de Control Interno.

A continuación, se describe cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno con sus principios asociados, a partir del Marco Integrado de Control Interno del COSO 2013.

a) Ambiente de Control

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios,

partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

Los principios relacionados con estos componentes son:

1. Entidad comprometida con integridad y valores
2. Independencia de la supervisión del Control Interno.
3. Estructura organizacional apropiada para objetivos.
4. Competencia profesional.
5. Responsable del Control Interno.

b) Evaluación de Riesgos

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de

los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Objetivos claros.
2. Gestión de riesgos que afectan los objetivos.
3. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos.
4. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC.

c) Actividades de Control

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Las actividades de control se dan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad (y pueden ser preventivas o detectivas). Se debe buscar un balance adecuado entre la prevención y la detección en las actividades de control. Las acciones correctivas son un complemento necesario para las actividades de control. Las actividades de control comprenden los principios de desarrollo de actividades de control para mitigar los riesgos, control sobre la tecnología

de la información y comunicación y el establecimiento de políticas para las actividades de control.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos.
2. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales.
3. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.

d) Información y Comunicación

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de Control Interno que apoyen el logro de sus objetivos.

La administración obtiene/genera y utiliza la información relevante y de calidad a partir de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del Control Interno. La comunicación es el proceso continuo de suministro, intercambio y obtención de información necesaria.

- La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto permite al personal recibir un mensaje claro de la

alta dirección sobre el hecho que las responsabilidades de control deben ser tomadas en serio.

- La comunicación externa permite la entrada de información relevante de fuera y proporciona información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno comprende los principios de obtención y utilización de información relevante y de calidad, comunicación interna para apoyar el buen funcionamiento del sistema de control interno y comunicación con partes externas sobre aspectos que afectan el funcionamiento del control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Información de calidad para el Control Interno.
2. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno.
3. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.

e) Actividades de Supervisión

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o

seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando.

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del Control Interno en los principales procesos críticos de la entidad a fin de identificar a tiempo oportunidades de mejora. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno.

Los principios relacionados con este componente son:

1. Evaluación para comprobar el Control Interno.
2. Comunicación de deficiencias de Control Interno.

2.2.3.5 Niveles del Sistema de Control Interno.

No solo durante la evaluación sino también durante la fase de implementación/fortalecimiento del control interno, corresponde separar explícitamente los niveles de control interno en: estratégico, directivo y operativo.

El control a nivel Estratégico, es diseñado para valorar los cambios y los riesgos del entorno y alinear a la entidad con las estrategias adecuadas. Corresponde a la planeación, establecimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. El control a nivel Directivo, direcciona la valoración del control interno a través de la entidad. Corresponde a la programación, presupuesto y a la supervisión realizada por los líderes del 2° y 3° nivel de la organización sobre los procesos que son de su competencia. El control a nivel Operativo, es diseñado para valorar los riesgos de que los procesos no logren los objetivos. Corresponde a las actividades y tareas que se realizan para la operación de la entidad.

Relación de los niveles con los componentes y principios

Los cinco componentes del Sistema de Control Interno están integrados al proceso de gestión y representan lo que se requiere para cumplir con los objetivos de la entidad. Estos componentes y principios deben ser desarrollados por la propia entidad de acuerdo a sus propias características y complejidades institucionales. Sin embargo, a modo de orientación básica puede afirmarse que existen niveles donde es más que prioritario su adecuado fortalecimiento/implementación.

1. En el nivel Estratégico se incluye los componentes de Ambiente de Control y de Evaluación de Riesgos.
2. En el nivel Directivo se incluye el componente de Supervisión y Monitoreo.
3. En el nivel Operativo se incluye los componentes de Actividades de Control y de Sistemas de Información y Comunicación.

2.2.3.6 Implementación del Sistema de Control Interno.

La Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado reúne lineamientos, herramientas y métodos que permitirá realizar una adecuada implementación del SCI en la gestión de las operaciones de la entidad, con la finalidad de fortalecer la organización y contribuir al logro de sus objetivos, siempre de acuerdo con la naturaleza de sus actividades.

Para el proceso de implementación del SCI, la guía considera tres fases:

1. Planificación.
 2. Ejecución.
 3. Evaluación.
- 1. Planificación:** Tiene por finalidad desarrollar un plan de trabajo que permite a la entidad implementar progresivamente su SCI; en esta fase se considera la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad

y se plantea la formalización de dicho compromiso mediante documentos que reflejen las acciones a seguir para la implementación, tales como:

1.1.Compromiso de Alta Dirección

Es importante que el Titular y la Alta Dirección se comprometan formalmente en la implementación del SCI, así como velar por su eficaz funcionamiento. Para ello se sugiere que las entidades cuenten con un documento que evidencie dicho compromiso en relación con el proceso de implementación, para lo cual se sugiere:

- Elaborar un Acta de Compromiso.
- Designar un Comité de Control.

1.2.Diagnostico

El Diagnóstico se presenta como un medio de análisis para determinar el estado situacional actual del SCI, el Comité de Control Interno tendrá a su cargo la realización de un Diagnóstico que, mediante la recopilación, estudio y análisis del sistema de control interno existente en la entidad, permitirá tomar conocimiento de su situación actual y de su grado de desarrollo. El Diagnóstico debe ser realizado bajo el enfoque conocido como top down (descendente, de lo general hacia lo particular), es decir se empieza con un diagnóstico de los controles que están a un nivel general de la entidad, para luego pasar de manera

progresiva a los controles que están a nivel de procesos o actividades. Los resultados deben ser plasmados en un informe que será presentado a la Alta Dirección de la entidad, el mismo que contendrá conclusiones y recomendaciones, producto del análisis realizado. Tal información constituirá la base para la formulación del Plan de Trabajo para la implementación del SCI.

Para el diagnóstico, es necesario desarrollar:

- a) Programa de Trabajo**
- b) Recopilación de Información**
 - Verbales
 - Oculares
 - Documentales
 - Escritas
- c) Análisis de Información**
 - Pruebas Selectivas
 - Entrevistas
 - Encuestas
 - Cuestionarios y lista de verificación
- d) Análisis Normativo**
- e) Identificación de debilidades y fortalezas**
- f) Informe de Diagnóstico.**

1.3. Plan de Trabajo

Es el documento por el cual se definirá las acciones a seguir para la implementación del SCI, se consideran los resultados proporcionados del informe de Diagnóstico, las acciones deben guardar relación con los planes operativos de la entidad, con el fin de asegurar los recursos necesarios y la sostenibilidad del mismo.

Se debe considerar día (2) fases en la elaboración del Plan de Trabajo:

- Descripción de Actividades y Cronograma
- Desarrollo del plan de trabajo

Para su desarrollo se considera:

- a) Estructura Organizativa.
- b) Elaboración del Cronograma General.
- c) Elaboración detallada del Plan de Trabajo debe contemplar:

- Reglamento de Funciones.
- Provisión de Recursos
- Capacitación.
- Sensibilización y Socialización del Control Interno.

2. Ejecución: En esta etapa se señalan pautas y buenas prácticas para la implementación o adecuación del SCI. El comité encargado de la implementación del SCI empezará tomando en

cuenta el Plan de Trabajo elaborado en la etapa de planificación y se tomará en cuenta las siguientes fases:

- a) Implementación a nivel de entidad.
- b) Implementación a nivel de proceso.

2.1.Implementación a nivel de entidad

En esta fase se iniciará con el diseño e implementación de aquellos controles que están a nivel entidad o general, estos afectan al mismo tiempo a toda la entidad es decir a todos los procesos, actividades y unidades de la organización; se establecerá las políticas y normativas de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales, bajo el marco de las NCI. Asimismo, esta fase será previa a la implementación a nivel de procesos o actividades, ya que si no se diseñan e implementan los controles adecuados que afectan al funcionamiento organizacional de la entidad no tendrá sentido querer establecer o diseñar controles que afecten a las actividades de los procesos. Por otro lado los resultados obtenidos en la etapa de planificación serán de utilidad para definir las políticas y disposiciones de control necesarias a implementar, tomando los lineamientos establecidos en las NCI.

A continuación, se detallan cada uno de los componentes señalados en las NCI:

- Implementación del componente ambiente de control
- Implementación del componente evaluación de riesgos
- Implementación del componente actividades de control gerencial
- Implementación del componente de información y comunicación
- Implementación del componente supervisión

2.2.Implantación a nivel de procesos

La adecuación a una gestión por procesos por parte de la entidad, será fundamental para el desarrollo de una implementación o mejoramiento de controles a este nivel. El hecho de contribuir a mejoras en la entidad, constituye el mejoramiento continuo a través del cual se logra ser más productivo y competitivo. Al implementar y analizar los procesos que utiliza la entidad, permite mejorar y corregir los mismos procesos que utilizan y corregir las desviaciones.

Dado que proceso tiene la capacidad de cruzar horizontal y verticalmente a toda la entidad nos va a permitir conocer a toda la entidad y focalizarnos en:

- Identificar los puntos críticos de riesgo operativo del proceso.

- Evaluar las tres “E” (eficiencia, eficacia y economía) de la entidad sobre la base de objetivos estratégicos institucionales.
- Identificar y proponer acciones preventivas de la ocurrencia de eventos no deseados (riesgos) y que sean preponderantes sobre los correctivos.
- Promover la adopción de mejoras evitando su proliferación.
- Aplicar las NCI para evitar la discrecionalidad en el ejercicio de facultades o en la aplicación de recursos.
- Proponer mecanismos de autocontrol y autoevaluación.

Para la implementación del SCI a nivel de procesos se requiere que al menos la entidad realiza los siguientes pasos:

- a) La entidad debe tener pleno conocimiento de las condiciones que identifican un proceso.
- b) Identificación de procesos.
- c) Diagrama de Flujo.
- d) Priorización de procesos.
- e) Diagnóstico al proceso.

3. Evaluación del Proceso de Implementación: Este proceso de evaluación deberá ser efectuado en concordancia con las necesidades y consideraciones que la entidad establezca como

pertinentes, las cuales tendrán como objetivo principal determinar con certeza que los procedimientos y mecanismos establecidos se desarrollen de forma adecuada. En los casos que como producto de esta evaluación se detecten desviaciones o incumplimientos sustanciales, se deberá tomar las medidas que modifiquen los procedimientos para reorientar el cumplimiento del objetivo programado.

El resultado de esta evaluación busca obtener información que aporte a la retroalimentación en el proceso de implementación del SCI. Para ello se sugiere que el informe contenga como mínimo lo siguiente:

1. Objetivos
2. Alcance
3. Cumplimiento del Plan de Trabajo
4. Cronograma de Actividades
5. Recursos necesarios
6. Desempeño de los Equipos de Trabajo y Participantes
7. Limitaciones o debilidades
8. Conclusiones y recomendaciones

2.2.4 Empresa.

Nooteboom (2009). Define una organización como “un sistema de actividades o capacidades coordinadas, más o menos centradas o enfocadas, miopemente dirigidas y socialmente construidas”. La empresa, en este sentido, es un caso especial de organización

dedicada a la producción. El objetivo de la firma es resolver problemas cognoscitivos y enfrentar la incertidumbre del ambiente, los cuales son generados por los cambios tecnológicos e institucionales. Las razones particulares por las que puede surgir una empresa son: integrar una serie de actividades a fin de obtener un mejor control de las inversiones; desarrollar las ideas emprendedoras que surgen dentro de la organización y lograr mayor flexibilidad para responder a los rápidos cambios del mercado.

Uno de los principales elementos de la teoría de Nooteboom es analizar cómo se genera y se comparte el conocimiento, el aprendizaje y las rutinas dentro y fuera de la empresa. El aprendizaje es esencial en la firma en tanto generador de innovación. Por consiguiente, para entender las razones por las que existen las empresas, las bases de su crecimiento y la forma como interactúan los agentes económicos hay que comprender los procesos de cognición. El conocimiento humano se integra por la inferencia racional, el saber, las percepciones, interpretaciones, juicios, categorizaciones, emociones y sentimientos que experimentan y han acumulado los individuos durante su trayectoria profesional. La percepción, interpretación y evaluación son los ejes de los procesos de socialización y difusión de experiencias individuales y organizacionales. Las acciones y los juicios que los actores sociales realizan en su vida diaria se apoyan en la racionalidad, los impulsos y los sentimientos, pero también

responden a decisiones heurísticas. Es decir, a un conjunto de procedimientos adaptativos y selectivos (productos de distintas experiencias) que se utilizan para enfrentar la incertidumbre, resolver problemas y buscar la adaptación. Por lo tanto, uno de los retos fundamentales del empresario es alinear las distintas interpretaciones y percepciones que tienen los recursos humanos mediante metas comunes y la promoción de incentivos. El alineamiento de las percepciones, en escalas interna e inter organizacional, implica reducir la distancia cognoscitiva entre distintos agentes que deciden cooperar. Es decir, como resultado de sus propias experiencias y de la cultura social cada persona interpreta y da significado distinto a su realidad social y a los hechos en que se ve inmerso o que le afectan directa o indirectamente. Para lograr la colaboración, en y entre las firmas, es necesario homogenizar el lenguaje, los símbolos y los conceptos entre los participantes que intervienen en la producción y comercialización de bienes y servicios.

Algunas de las formas de lograr este proceso de estandarización son la comunicación, la comprensión, la explicación y la difusión de las ideas.

2.3 MARCO CONCEPTUAL.

2.3.1 Definición de Control Interno.

El Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el

entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control gerencial, Información y comunicación, Supervisión.

El sistema de control interno también conocido como sistema de gestión es un conjunto de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades, abarca todas las áreas de la empresa. El control interno es la herramienta de vigilancia más utilizada y exitosa de toda entidad porque le permite desarrollar sus actividades de manera planificada y sistematizada, bajo políticas que bien aplicadas darán como resultado el logro de los objetivos de la empresa.

2.3.2 Definición de Micro y Pequeña Empresa.

La Micro y pequeña empresa (Mype) cumple un rol importante en el desarrollo económico de nuestro país, porque brinda la oportunidad de generar trabajo. Así también las Mypes es la unidad económica, sea natural o jurídica, cualquiera sea su forma de organización, que tiene como fin desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Las MYPE son un segmento importante como fuentes generadoras de empleo y alivio de la pobreza, esto se debe a que proporcionan puestos de trabajo, impulsan el espíritu empresarial, son la fuente principal del sector privado y al desarrollo económico y sostenible del Perú.

2.3.3 Definición de Empresas.

Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

2.3.3.1 Empresas de acuerdo a la Actividad Económica.

- a) **Empresas del Sector primario:** son aquellas que, para realizar sus actividades, usan algún elemento básico extraído de la naturaleza, ya sea agua, agrícolas, hidrobiológicos, minerales, petróleo, etc.
- b) **Empresas del Sector Secundario:** se caracterizan por transformar a la materia prima mediante algún procedimiento.
- c) **Empresas del Sector Terciario:** son empresas en que la capacidad humana para hacer tareas físicas e intelectuales son su elemento principal (empresas que se dedican a la oferta de servicios o al comercio).

2.3.3.2 Empresas de Acuerdo a su forma Jurídica.

- a) **Unipersonal:** son aquellas empresas que pertenecen a un solo individuo. Es este quien debe responder ilimitadamente con su patrimonio frente a aquellos individuos perjudicados por las acciones de la empresa.
- b) **Sociedad Colectiva:** son las empresas cuya propiedad es de más de una persona. En estas, sus socios responden de forma ilimitada con sus bienes.
- c) **Cooperativas:** son empresas que buscan obtener beneficios para sus integrantes y no tienen fines de lucro. Estas pueden estar conformadas por productores, trabajadores o consumidores.
- d) **Comanditas:** en estas empresas existen dos tipos de socios: por un lado, están los socios colectivos que participan de la gestión de la empresa y poseen responsabilidad ilimitada. Por otro, los socios comanditarios, que no participan de la gestión y su responsabilidad es limitada al capital aportado.
- e) **Sociedad Anónima:** estas sociedades poseen responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos.
- f) **Sociedad de Responsabilidad Limitada:** En estas empresas, los socios sólo responden con el capital que aportaron a la empresa y no con el personal.

2.3.3.3 Empresas de Acuerdo a su Tamaño.

- a) **Microempresa:** son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual, su dueño suele trabajar en esta y su facturación es más bien reducida. No tienen gran incidencia en el mercado, tienen pocos equipos y la fabricación es casi artesanal.
- b) **Pequeñas Empresas:** poseen entre 11 y 49 trabajadores, tienen como objetivo ser rentables e independientes, no poseen una elevada especialización en el trabajo, su actividad no es intensiva en capital y sus recursos financieros son limitados.
- c) **Medianas Empresas:** son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente, tienen sindicato.
- d) **Grandes Empresas:** son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados. Además, estas empresas tienen posibilidades de acceder a préstamos y créditos importantes.

2.3.3.4 Empresas de Acuerdo a la Procedencia de Capital.

- a) **Empresas Públicas:** son aquellas en las que el capital proviene del Estado, ya sea municipal, provincial o nacional.

- b) **Empresas Privadas:** Su capital proviene de fuentes particulares.
- c) **Empresas Mixtas:** En este caso el capital de la empresa proviene del estado y tanto como de particulares.

2.3.4 Definición de Empresa de Servicios.

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de organización de una fiesta, de luz, gas etcétera) a cambio de un precio. Pueden ser públicas o privadas. El producto que ofrecen es intangible (no puede percibirse con los sentidos), aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. Por ejemplo, en el servicio de transporte existen chóferes, vehículos, oficinas de atención al público, etcétera, pero lo que se vende es el transporte como servicio en sí mismo, el traslado de un lugar a otro, el resto son medios para alcanzar el objetivo. En estas empresas, no se compra un producto ya hecho, como ocurre con un par de zapatos, sino que la prestación que contratamos consiste en un hacer y no en un dar.

III. METODOLOGIA.

3.1 Diseño de la Investigación.

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso.

3.2 Población y Muestra.

Dado que la presente investigación es bibliográfica y de caso no tiene población ni muestra.

3.3 Definición conceptual y operacionalización de las variables e indicadores.

No se aplicó por tratarse de una investigación bibliográfica documental y de caso.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.4.1 Técnicas:

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.4.2 Instrumentos:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5 Plan de Análisis.

- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizará la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes del informe, los cuales serán presentados en sus respectivos cuadros.
- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 2 se elaborará un cuestionario relacionado con las bases teóricas y los antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

- ✓ Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que dicha comparación esté relacionado con aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6 Matriz de Consistencia.

Anexo n° 01

3.7 Principios éticos.

- ✓ La investigación ha sido concluida teniendo en cuenta las normas implantadas por la Escuela de Pre Grado, la estructura aprobada por la Universidad y considerando el Código de Ética; con el propósito de expresar alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de la empresa de Transportes Gemeva S.A.C.
- ✓ El principio de integridad impone sobre todo al contador público colegiado, la obligación de ser justo y consiente en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos. Para ello debemos ser los propios profesionales quienes, según sus propias convicciones morales, la sociedad en la que viven y las exigencias de sus empresas, forjen una credibilidad profesional. No obstante, la ética va más allá de lo escrito y los hechos visibles. Ya que las cualidad éticas engloban las intenciones, los deseos y los pensamientos. Por todo ello el contador público debe estar animado por un espíritu de fraternidad y colaboración profesional y tener presente que la sinceridad, la buena fe y la lealtad son condiciones básicas para el libre y honesto ejercicio de la profesión.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS.

4.1 Resultados.

4.1.1 Resultados Respecto al Objetivo Específico 1.

Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2016.

CUADRO N° 01

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ 2016.

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Rufasto (2016).	Concluye: Se puede aportar un grado de seguridad razonable a la dirección y a la gerencia, coincidiendo con la empresa de Transportes Unidos Súper Star SRL ,que tiene diseñado supervisiones y evaluaciones de la calidad del servicio, en cuanto a procedimientos de control interno, cuenta con un manual de políticas y procedimientos actualizados. (Pág. 157).
Ocaña (2016).	Concluye: Se describió el control interno en la empresa de transportes Huascarán S.A., con el 26.67% que afirman que la supervisión es adecuada (tabla 9), el 18.83% que afirman que se realiza el control interno de las actividades (tabla 15) y con el 15% que afirman que se transfieren la información de la empresa a los directivos (tabla 12). El entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la

empresa de transportes Huascarán S.A., se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos. Finalmente todo se consolida en el buen gobierno y la optimización de las empresas de transporte urbano. **(pág. 69).**

Salazar (2014). Concluye: El control interno abarca más que una verificación. es un conjunto de mecanismos y procedimientos por las actividades para asegurar la regularidad, la eficiencia y eficacia de las operaciones y actividades de la administración pública. Los planes son las bases frente a las cuales deben establecerse los controles, lógicamente se deduce que el primer paso en el proceso sería establecer planes. Sin embargo, puesto que éstos varían en nivel de detalle y complejidad, y ya que los administradores no suelen observar todo se establecen normas especiales. Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que observar cada paso en la ejecución de los planes. **(Pág. 68).**

Samaniego (2013). Concluye: El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces

alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

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.

La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente.

La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojó nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. **(Pág. 153).**

Aldana (2016). Concluye: Las Normas de Control interno, facilitan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos y además proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos, así como la implementación de sistemas de evaluación,

seguimiento y monitoreo que cumplen con las metas de la Política y las metas institucionales. **(Pág. 118).**

Beltrán (2016). Concluye: Toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca, ya que el control interno se caracteriza por ser una herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo (Paima (2013), Fernández (2013), Sánchez (2011), Díaz & Flores (2009)). Asimismo en la empresa “Servicios importados de repuestos industriales S.A.C” de Nuevo Chimbote, se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. **(Pág. 70).**

Paredes (2014). Concluye: La principal conclusión es que el control interno participa mejorando la eficiencia, eficacia en las gestiones que realiza el área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales, también participa

dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. La participación de los sistemas de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, y lo que no deja de ser importante es que se violen las normas con las que se han regido en sus inicios la empresa las cuales conducen a la meta y al logro de objetivos. **(Pág. 45).**

Espinoza Concluye: Se concluye que las Empresas del Sector Servicio del Perú y la
(2017). Empresa en estudio (Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016.) carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas ya que propicia una reducción en la productividad. **(Pág. 55).**

Saavedra Concluye: La implementación de un sistema de control influye en las
(2014) diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera. El entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. **(Pág. 29).**

4.1.2 Resultados Respecto al Objetivo Especifico 2.

Describir las características del Control Interno de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016.

CUADRO N° 02

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES GEMEVA S.A.C. – CHIMBOTE 2016.

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en la Micro Empresa donde trabaja?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
2. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
3. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>

<p>5. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?</p>	<p>Sí__</p>	<p>No <u>X</u></p>
<p>6. ¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?</p>	<p>Sí <u>X</u></p>	<p>No__</p>
<p>7. ¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?</p>	<p>Sí <u>X</u></p>	<p>No__</p>
<p>8. ¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?</p>	<p>Sí <u>X</u></p>	<p>No__</p>
<p>9. ¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?</p>	<p>Sí <u>X</u></p>	<p>No__</p>
<p>10. ¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?</p>	<p>Sí <u>X</u></p>	<p>No__</p>

EVALUACIÓN DE RIESGOS

1. ¿En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
3. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>
5. Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?	Sí__	No <u>X</u>
2. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	Sí <u>X</u>	No__
3. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	Sí__	No <u>X</u>
4. Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.	Sí <u>X</u>	No__
5. Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	Sí <u>X</u>	No__

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores Sí X No
-
2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades? Sí X No
-
3. ¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades? Sí X No
-
4. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento? Sí No X
-
5. ¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa? Sí X No
-

SUPERVISIÓN

1. ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
2. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
3. ¿Se realizan evaluaciones de control interno?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
4. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
5. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>

6. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?	Sí <u>X</u>	No <u> </u>
--	-------------	--------------

4.1.3 Resultados Respecto al Objetivo Especifico 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016.

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES GEMEVA S.A.C.- CHIMBOTE 2016.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 3
AMBIENTE DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede aportar un grado de seguridad razonable a la 	Es apropiado el ambiente de control en la Micro Empresa	Si Coincide

dirección y a la gerencia, ya que suministra coincidiendo con la información como empresa de Transportes manuales, reglamentos, Unidos Súper Star SRL, que programas, políticas, tiene diseñado métodos y procedimientos. supervisiones y Estos documentos son evaluaciones de la calidad revisados periódicamente del servicio, en cuanto a con el fin de ser procedimientos de control actualizados o Mejorados. interno, cuenta con un Además, se identifica y manual de políticas y presenta con regularidad la procedimientos información, generada actualizados. **Rufasto** dentro de la empresa para el **(2016)** logro de objetivos. No

- Las Normas de Control cuenta con el Manual de interno, facilitan la Organización y Funciones eficiencia, eficacia y (MOF) por lo tanto las economía de los recursos y funciones no están además proporcionan un debidamente definidas. Se grado de seguridad suministra al personal la razonable en cuanto a la información que necesitan consecución de objetivos para cumplir con sus operacionales, financieros y actividades. La Dirección normativos, así como la muestra interés de apoyar

implementación de sistemas al establecimiento y de evaluación, seguimiento mantenimiento del control y monitoreo que cumplen interno en la entidad a con las metas de la Política través de políticas, y las metas institucionales. documentos, reuniones, **Aldana (2016)** charlas y otros medios. La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo. Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos. Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa.

EVALUACIÓN DE RIESGOS	<ul style="list-style-type: none"> • Asimismo en la empresa “Servicios importados de repuestos industriales S.A.C” de Nuevo 	<p>La empresa señala que se lleva a cabo la evaluación de riesgos identificando los riesgos que puedan afectar el</p>	No coincide
------------------------------	--	---	--------------------

Chimbote, se ha podido desarrollo de las actividades detectar que no tiene en consideración con los implementado un sistema riesgos internos y externos, de control interno lo cual no los riesgos no son permitió identificar los determinados a tiempo por lo riesgos expuestos que tanto no se previene la afectan al logro de los posibilidad de que ocurran, objetivos de la pero se establecen acciones organización, asimismo, los para afrontar ya componentes del control identificados.

interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. **Beltrán (2016).**

-
- Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que observar cada paso en la ejecución de los planes.

Salazar (2014).

ACTIVIDADES DE CONTROL	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de 	<p>La autorización y aprobación de los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen para políticas y procedimientos para la utilización y</p>	No Coincide
-------------------------------	---	--	--------------------

seguridad razonable en protección de los recursos, cuanto a los objetivos de la las actividades expuestas a empresa. **Saavedra (2014)**. riesgos no son asignados a

- El control interno abarca personas o equipos de más que una verificación.es trabajo, se verifican un conjunto de mecanismos periódicamente las y procedimientos por las ejecuciones de procesos, actividades para asegurar la tareas y actividades. Por regularidad, la eficiencia y último se implementan las eficacia de las operaciones y mejoras propuestas y en caso actividades de la de detectarse diferencia, se administración pública. Los efectúan las correcciones planes son las bases frente a necesarias.

las cuales deben establecerse los controles, lógicamente se deduce que el primer paso en el proceso sería establecer planes. Sin embargo, puesto que éstos varían en nivel de detalle y complejidad, y ya que los administradores no suelen observar todo se establecen

normas especiales. **Salazar**

(2014).

INFORMACIÓN	• SI influyen en la	En la empresa existe una	Si Coincide
Y	determinación de	apropiada información y	
COMUNICACIÓN	Estrategias, toda micro	comunicación entre sus	
N	empresa debe tener una	colaboradores. Cuenta con	
	buena comunicación entre	políticas y procedimientos	
	los trabajadores, de esa	que garantizan un adecuado	
	manera se comunican tanto	suministro de información	
	lo positivo y negativo que	para el cumplimiento de sus	
	pueda ocurrir, sirviendo	funciones y	
	modelo a seguir lo positivo,	responsabilidades. De otro	
	y de no cometer los mismo	lado la información interna y	
	errores consecutivamente.	externa que maneja la	
	Samaniego (2013).	empresa resulta útil,	
		oportuna y confiable en el	
		desarrollo de sus	
		actividades. No se revisan	
		los sistemas de información	
		ni se rediseñan. Por último	
		se elaboran y difunden los	
		documentos elaborados por	
		la entidad de manera que	

orienten a la comunicación
interna de la empresa.

SUPERVISIÓN	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="432 376 842 853">• La Supervisión y monitoreo son súper importantes para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. Samaniego (2013).<li data-bbox="432 891 842 1957">• Los administradores no suelen observar todo se establecen normas especiales. Las normas son, por definición, criterios sencillos de evaluación. Son los puntos seleccionados en un programa total de planeación donde se realizan medidas de evaluación, de tal modo que puedan orientar a los administradores respecto de cómo marchan las cosas sin que estos tengan que	Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa. Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección. La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.	Si coincide
--------------------	--	---	--------------------

observar cada paso en la
ejecución de los planes.

Salazar (2014).

4.2 Análisis de Resultados.

4.2.1 Respecto al Objetivo Especifico 1.

Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2016.

Rufasto (2016), Ocaña (2016), Aldana (2016) y Salazar (2014), coinciden en sus resultados al afirmar que el control interno es un conjunto de mecanismos y procedimientos por las actividades para asegurar la regularidad, la eficiencia y eficacia de las operaciones y se puede aportar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros, normativos, a la dirección y gerencia, debido a que estas empresas cuentan con manuales de políticas y procedimientos actualizados, el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades.

4.2.2 Respecto al Objetivo Especifico 2.

Describir las características del Control Interno de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016.

Respecto al componente de Ambiente de Control

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. En las preguntas relacionadas al primer elemento del control interno se puede apreciar que: Es apropiado el ambiente de control en la Micro Empresa ya que suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos. Estos documentos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados. Además, se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos. No cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF) por lo tanto las funciones no están debidamente definidas. Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades. La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios. La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo. Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos. Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa.

Respecto al componente de Evaluación de riesgos

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. En las preguntas relacionadas al segundo elemento del control interno se puede apreciar que: La empresa señala que se lleva a cabo la evaluación de riesgos identificando los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en consideración con los riesgos internos y externos, los riesgos no son determinados a tiempo por lo tanto no se previene la posibilidad de que ocurran, pero se establecen acciones para afrontar ya identificados.

Respecto al componente de Actividades de control

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. En las preguntas relacionadas al tercer elemento del control interno se puede apreciar que: La autorización y aprobación de los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, las actividades expuestas a riesgos no son asignados a personas o equipos de trabajo, se verifican periódicamente las ejecuciones de procesos, tareas y actividades. Por último se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse diferencia, se efectúan las correcciones necesarias.

Respecto al componente de Información y comunicación

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. En las preguntas relacionadas al cuarto elemento del control interno se puede apreciar que: En la empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores. Cuenta con políticas y procedimientos que garantizan un adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. De otro lado la información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades. No se revisan los sistemas de información ni se rediseñan. Por último se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa.

Respecto al componente de Supervisión o Monitoreo.

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. En las preguntas relacionadas al quinto elemento del control interno se puede apreciar que: Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa. Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección. La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.

4.2.3 Respeto al Objetivo Específico 3.

Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016.

- De acuerdo al resultado del objetivo específico 1 y de la empresa caso respecto al ambiente de control. Ambos resultados **coinciden**, ya que el autor en su tesis señala que: se puede aportar un grado de seguridad razonable a la dirección y a la gerencia, que tiene diseñado supervisiones y evaluaciones de la calidad del servicio, en cuanto a procedimientos de control interno; además las normas de control interno proporcionan un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. Y la empresa caso señala que: es apropiado el ambiente de control en su establecimiento, son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados. Además, se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos., refleja información de sus actividades para suministrar al personal en sus obligaciones para el cumplimiento de sus actividades a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios siendo

evaluados periódicamente para conocer el rendimiento esperado y detectar errores.

- De acuerdo al resultado del objetivo específico 1 y de la empresa caso respecto a la evaluación de riesgos. Ambos resultados **no coinciden**, ya que el autor en su tesis señala que: Se ha podido detectar que no tiene implementado un sistema de control interno lo cual no permitió identificar los riesgos expuestos que afectan al logro de los objetivos de la organización, asimismo, los componentes del control interno no están operando eficientemente en su totalidad, pues los resultados encontrados no fueron favorables y por lo tanto, requiere de una implementación adecuada del sistema de control interno, de manera que se apliquen estos procedimientos y se pueda mejorar la gestión de la entidad. Y la empresa caso señala que: En la empresa se lleva a cabo la evaluación de riesgos identificando los riesgos que puedan afectar el desarrollo de las actividades en consideración con los riesgos internos y externos; los riesgos no son determinados a tiempo por lo tanto no se previene la posibilidad de que ocurran, pero se establecen acciones para afrontar ya identificados.
- De acuerdo al resultado del objetivo específico 1 y de la empresa caso respecto a las actividades de control. Ambos resultados **no coinciden**, ya que el autor en su tesis señala

que: Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para hacer frente a cualquier riesgo. Todo este proceso es supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Y la empresa caso señala que: La autorización y aprobación de los procedimientos no están definidos en los manuales por lo tanto no se aplica a todos los procesos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, las actividades expuestas a riesgos no son asignados a personas o equipos de trabajo, se verifican periódicamente las ejecuciones de procesos, tareas y actividades. Por último se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse diferencia, se efectúan las correcciones necesarias.

- De acuerdo al resultado del objetivo específico 1 y de la empresa caso respecto a la información y comunicación. Ambos resultados **coinciden**, ya que el autor en su tesis señala que: SI influyen en la determinación de estrategias, todo micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismos errores consecutivamente. Y la empresa caso señala que: En la

empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores. Cuenta con políticas y procedimientos que garantizan un adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

- De acuerdo al resultado del objetivo específico 1 y de la empresa caso respecto a la supervisión o monitoreo. Ambos resultados **coinciden**, ya que el autor en su tesis señala que: La Supervisión y monitoreo son súper importantes para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores. Y la empresa caso señala que: Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa. También es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora. Se realiza evaluaciones de control interno. Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección. La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente.

V. CONCLUSIONES.

5.1 Respecto al objetivo específico N° 1.

En conclusión la gran parte de las empresas del Perú sin importar su tamaño, rubro, naturaleza; necesitan implementar un sistema de control, ya que el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, también un manual de organizaciones y funciones actualizados para el desarrollo de sus actividades, además sirve de ayuda para corregir errores y deficiencias que permitan alcanzar sus objetivos, brindando seguridad razonable.

5.2 Respecto al objetivo específico N° 2.

En conclusión la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente al personal, como también la buena marcha y administración de la empresa, evitando errores en el desarrollo de las actividades y da cumplimiento a los objetivos. Cuenta con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgos interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontarlos. Se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos; también, los errores o fraudes no son asignados al personal capacitado. Existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, suministrando información para el cumplimiento de sus funciones Se realiza un monitoreo continuo por el administrador, las deficiencias detectadas se registran y comunican con

prontitud a los responsables a fin de que tomen las medidas necesarias para su corrección.

5.3 Respecto al objetivo específico N° 3.

En conclusión se logró hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. Se determinó que la gran mayoría de empresas del Perú, (salvo algunas) llevan un adecuado control interno la cual deben ser revisados y mejorados con el fin de evitar errores y llegar al cumplimiento de los objetivos. La empresa de Transportes Gemeva S.A.C en la actualidad no cuenta con un manual de organización y funciones pero suministra información al personal de sus obligaciones, lleva a cabo la identificación de los riesgos, se siguen políticas y procedimientos para la utilización de sus recursos y se aplican acciones necesarias para corregir los riesgos.

5.4 Conclusión General.

En conclusión la mayoría de empresas en el Perú cuentan con manuales de políticas y procedimientos normativos que le ayudan a llevar un buen control interno, asegurando la regularidad, eficiencia y eficacia de sus operaciones. Así mismo la empresa caso en estudio en los últimos años cuenta con un sistema de control interno, en el manejo de la información, de procedimiento de evaluación de riesgos, supervisión y comunicación y monitoreo, entre todo personal de la empresa, logrando así impactar de manera eficiente y eficaz en sus operaciones.

De otro lado la empresa mejoraría si implementara un manual de organizaciones y funciones en donde se detalle las actividades y procesos que se deban realizar asignando al personal tareas de acuerdo a las necesidades de trabajo, estos sistemas de información deben ser evaluados periódicamente y de ser necesarios actualizarlos para un adecuado funcionamiento. Finalmente podemos decir que toda empresa necesita de un sistema de control interno con los 5 componentes, ya que le ayudara a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial, permitiéndole alcanzar sus objetivos y brindando seguridad razonable.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.

6.1 Referencias Bibliográficas.

Amador (2002). Control Interno y Auditoria (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF

Aldana (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL PERÚ CASO: EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS GRAU S.A. Piura – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20(7).pdf)

Bacallao (2009). Génesis del Control Interno Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

<http://www.eumed.net/ce/2009a/>.

Benites (2014). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, FINANCIERO Y CONTABLE PARA LA FERRETERÍA MY FRIEND, UBICADA EN EL SECTOR LOS CEIBOS DE LA CIUDAD DE IBARRA, PROVINCIA DE IMBABURA. – Ecuador (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Beltrán (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA “SERVICIOS IMPORTADOS DE REPUESTOS INDUSTRIALES” S.A.C. Chimbote – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/USER/Videos/Uldech_Biblioteca_virtual%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/USER/Videos/Uldech_Biblioteca_virtual%20(5).pdf)

Cook & Winkle (2006). Importancia del Control Interno (Recuperado 12 de Diciembre 2017).

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/importancia-control-interno.html>

Estupiñan (2006). Control Interno y Fraudes (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

Espinoza (2017). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA PETROMOVIL S.A.C. Chimbote – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/USER/Videos/Uldech_Biblioteca_virtual%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USER/Videos/Uldech_Biblioteca_virtual%20(4).pdf)

Fernández (2010). PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO APLICABLE AL AREA CONTABLE FINANCIERA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE INTERNET CASO: “LUTROL S.A.” DE LA CIUDAD DE QUITO AÑO – Ecuador (Recuperado 20 de Enero de 2018).

http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5089/3/UTPL_Fernandez_Jose_658X4669.pdf

Ocaña (2016). EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES “HUASCARÁN” S.A. 2015. Huaraz – Perú (Recuperado 20 de Enero de 2018).

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1

Gerencie (2017). Auditoria Interna (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

<https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>.

Meléndez (2016). Control Interno (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

http://utex.uladech.edu.pe/bitstream/handle/ULADECH_CATALOGICA/165/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SEPTIEMBRE.pdf?sequence=1

- Mantilla (2010). Evaluación de Riesgo de Control Interno (Recuperado 12 de Diciembre de 2017)
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>
- Nooteboom (2009). Síntesis de las aportaciones de Nooteboom a la teoría de la empresa. [Recuperado el 07 de Mayo de 2016].
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802012000100002
- Paredes (2014). PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS - CASO EMPRESA R Y L SERVICIOS GENERALES S.R.L. Chimbote – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).
[file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(15\).pdf](file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(15).pdf)
- Posso (2014). DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS HOTELEROS ECO TURÍSTICOS NATIVOS ACTIVOS ECO HOTEL LA COCOTERA, QUE PERMITIRÁ EL MEJORAMIENTO DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA. – Colombia (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESES%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Rojas (2007). "DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN UNA EMPRESA COMERCIAL DE REPUESTOS ELECTRÓNICOS - Guatemala (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

<http://studylib.es/doc/8571460/tesis-control-interno>

Rufasto (2016). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE URBANO DE PASAJEROS, EN EL PERÚ CASO: EMPRESA DE TRANSPORTES UNIDOS SUPER STAR SRL. Piura – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/Manuel%20Vidal/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%20(7).pdf)

Salazar (2014). LA GESTIÓN FINANCIERA, EL CONTROL INTERNO Y LOS TRIBUTOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO PROVEEDORES DE CABLE TV. Piura – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(9\).pdf](file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20(9).pdf)

Samaniego (2013). "INCIDENCIAS DEL CONTROL INTERNO EN LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE LAS MICRO EMPRESA EN EL DISTRITO DE CHACLACAYO. Chiclayo – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf

Saavedra (2014). PARTICIPACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y ECONÓMICOS EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL PERÚ, PERÍODO 2012. CASO EMPRESA AMÉRICA EXPRESS S.A. Chimbote – Perú (Recuperado 17 de Diciembre de 2017).

[file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/USER/Videos/Uladech_Biblioteca_virtual%20(10).pdf)

Toro (2005). Control Interno (Recuperado 12 de Diciembre de 2017).

http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf

6.2 Anexos.

6.2.1 Anexo 01

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACION
.Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016.	¿Cuáles son las Características del Control Interno de las Micro Y Pequeñas Empresas del sector servicio Del Perú: caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016?	Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú 2016. 2. Describir las características del Control Interno de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C.- Chimbote 2016. 	<p>El presente trabajo de investigación se justifica puesto que mediante su desarrollo se conocerá los riesgos en los que incurre la empresa Gemeva S.A.C. debido a la falta de un sistema de control interno que coadyuda al logro de los objetivos, evaluando de manera continua su actualización y optimizando el uso de recursos.</p> <p>Mediante la implementación de un sistema de control interno, se adoptan normas, procesos y procedimientos, que a su vez presentan alternativas de solución que garanticen la adecuada gestión institucional.</p> <p>A la vez, esta investigación servirá para conocer el procedimiento a seguir para la implementación de un adecuado sistema de control interno en una organización.</p>

6.2.2 Anexo 02

CUESTIONARIO

Cuestionario realizado a la Empresa de transporte GEMEVA S.A.C con RUC: 20445333671, tiene por finalidad la recopilación de la información relacionada al tema de investigación, "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú Caso: GEMEVA S.A.C – Chimbote 2016"

Al respecto se requiere que se elija la alternativa que considere correcta, marcando con una X donde corresponda, su aporte será de mucha ayuda para el desarrollo del trabajo de investigación, así mismo la información proporcionada será utilizada con fines netamente de estudios e investigación.

CUADRO 02

ÍTEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿En su opinión es apropiado el ambiente de control en la Micro Empresa donde trabaja?	X	
2. ¿La empresa suministra información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos?	X	
3. ¿Estos documentos normativos son revisados periódicamente con el fin de ser actualizados o Mejorados	X	
4. ¿Se identifica y presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?	X	
5. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?		X



6. ¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X	
7. ¿La Dirección muestra interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno en la entidad a través de políticas, documentos, reuniones, charlas y otros medios?	X	
8. ¿La entidad elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal, con la participación de todas las áreas y se da cumplimiento al mismo?	X	
9. ¿Se evalúan periódicamente el plan operativo con el fin de conocer los resultados alcanzados y detectar posibles desvíos?	X	
10. ¿Se dan a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	X	

EVALUACIÓN DE RIESGOS

EVALUACIÓN DE RIESGOS		
1. ¿En su empresa se lleva a cabo la Evaluación de Riesgos?	X	
2. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
3. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	X	
4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?		X
5. Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados	X	



ACTIVIDADES DE CONTROL		
1. Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en los manuales y son realizados para todos los procesos y actividades?		X
2. ¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos?	X	
3. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		X
4. Se llevan a cabo periódicamente las verificaciones sobre la ejecución de los procesos, actividades y tareas.	X	
5. Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias.	X	

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1. Precise Ud. si en su empresa existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores	X	
2. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
3. ¿La información interna y externa que maneja la empresa resulta útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4. ¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		X



5. ¿Se elaboran y difunden los documentos elaborados por la entidad de manera que orienten a la comunicación interna de la empresa?	X	
---	---	--

SUPERVICIÓN		
1. ¿Se realiza un monitoreo continuo por el administrador de la empresa?	X	
2. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo en la empresa donde labora?	X	
3. ¿Se realizan evaluaciones de control interno?	X	
4. ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	X	
5. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	

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

