



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPES DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MI VALLE  
S.A.C. – CAÑETE, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

GUTIERREZ VIZCARRA, MARIA CRISTINA  
ORCID: 0000-0001-8012-0210

ASESORA

LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA  
ORCID: 0000-0002-2962-6408

CAÑETE – PERÚ

2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPES DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MI VALLE  
S.A.C. – CAÑETE, 2019.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

GUTIERREZ VIZCARRA, MARIA CRISTINA  
ORCID: 0000-0001-8012-0210

ASESORA

LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA  
ORCID: 0000-0002-2962-6408

CAÑETE – PERÚ

2021

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **Autora:**

Gutiérrez Vizcarra, María Cristina

ORCID: 0000-0001-8012-0210

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Cañete, Perú

### **Asesora:**

Lozano Guerra, Espiritu Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas  
Escuela Profesional de Contabilidad, Cañete, Perú

### **Jurados de Investigación:**

#### **Presidente:**

Rodriguez Cribilleros Erlinda Rosario

ORCID: 0000-0002-4415-1623

#### **Miembro:**

Ayala Zavala Jesus Pascual

ORCID: 0000-0003-0117-6078

#### **Miembro:**

Armijo Garcia Victor Hugo

ORCID: 0000-0002-2757-4368

**HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

-----  
**Dra. Rodriguez Cribilleros Erlinda Rosario**  
**PRESIDENTE**

-----  
**Dr. Ayala Zavala Jesus Pascual**  
**MIEMBRO**

-----  
**Mgtr. Armijo Garcia Victor Hugo**  
**MIEMBRO**

-----  
**Mgtr. Lozano Guerra Espiritu Cencia**  
**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de esta Institución, quienes con su conocimiento y experiencia han ayudado a culminar mi formación académica.

A mi asesora, por guiarme con sus consejos profesionales con el afán de llegar a obtener los mejores resultados para la presente investigación.

A todas aquellas personas que en un momento oportuno aportaron en mi vida el deseo de seguir adelante hasta conseguir mi meta.

## **DEDICATORIA**

En especial a Dios, quien con su infinito amor me enseña cada día a seguir su modelo de vida, a admirar la grandeza de su creación y la simplicidad de ser felices.

A mis padres Elena y Alberto, quienes son la razón por la cual me esfuerzo en cumplir mis metas y a quienes les debo admiración y respeto.

Y a mis hermanos Melissa y Emerson, quienes son mi ejemplo de nobleza y perseverancia en cada actuar de mi vida, a todos ellos por su apoyo incondicional.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019. La investigación fue cualitativa – bibliográfica – documental y De Caso. Para obtener la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario con preguntas cerradas; correspondientemente halladas en los siguientes resultados:

Respecto al Objetivo Específico N° 01: De acuerdo a los autores (Cribillero, 2020; Diaz, 2018; Marin, 2019; Miranda, 2014; Oncoy, 2020) sostienen que, para que una empresa mejore en su gestión, aporte confiabilidad y seguridad razonable; se debe implementar adecuadamente los 5 componentes del control interno. Respecto al Objetivo Específico N° 02: De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado al gerente general de la empresa de servicios Mi Valle SAC. se ha determinado que la empresa no cuenta con un sistema de control interno. Respecto al Objetivo 3: En cuanto a los resultados de comparación del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, dos de los elementos de comparación no son consistentes. Conclusión general: En esta tesis se determinó satisfactoriamente las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019; sin embargo, se pudo observar que existe cierta deficiencia al aplicar el control interno en los departamentos de la empresa en mención. Es por ello que algunos componentes del control interno, no se encuentran definidos por el gerente general y su área administrativa junto con el personal a su cargo.

Palabras claves: control interno, empresa, servicios.

## **ABSTRACT**

The present research work had as general objective: To determine the characteristics of the internal control of MSEs in the productive sector of Peru: Case of the company providing services Mi Valle S.A.C. - Cañete, 2019. The research was qualitative - bibliographic - documentary and De Caso. To obtain the information, the literature review technique was used, as well as the bibliographic record instruments and a questionnaire with closed questions; correspondingly found in the following results: Regarding Specific Objective N ° 01: According to the authors (Cribillero, 2020; Diaz, 2018; Marin, 2019; Miranda, 2014; Oncoy, 2020) they maintain that, for a company to improve its management, it provides reliability and security reasonable; the 5 components of internal control must be properly implemented. Regarding Specific Objective No. 02: According to the results obtained through the questionnaire applied to the general manager of the services company Mi Valle SAC. it has been determined that the company does not have an internal control system. Regarding Objective 3: Regarding the results of comparison of specific objective 1 and specific objective 2, two of the comparison elements are not consistent. General conclusion: In this thesis, the characteristics of the internal control of MSEs in the Peruvian productive sector were satisfactorily determined: Case of the company providing services Mi Valle S.A.C. - Cañete, 2019; however, it was observed that there is a certain deficiency when applying internal control in the departments of the company in question. That is why some components of internal control are not defined by the general manager and his administrative area together with the personnel in charge of him.

Keywords: internal control, company, services.



## CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	3
2.1. ANTECEDENTES.....	3
2.1.1. INTERNACIONALES.....	3
2.1.2. NACIONALES.....	4
2.1.3. REGIONALES.....	8
2.1.4. LOCALES.....	8
2.2. BASES TEORICAS.....	9
2.2.1. Teoría del control interno.....	9
2.2.2. Marco Normativo.....	10
2.2.3. Objetivos e importancia del control interno.....	10
2.2.4. Componentes del control interno.....	11
2.2.5. Modelos del control interno.....	13
2.2.6. Características de las Normas del control interno.....	13
2.2.7. En qué consiste el régimen Mype tributario.....	14
2.2.8. Ventajas de pertenecer al régimen Mype tributario.....	14
2.2.9. La empresa de servicios Mi Valle SAC.....	15
2.2.10. Razón social y domicilio fiscal.....	16
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	16
III. HIPOTESIS.....	18
IV. METODOLOGIA.....	18
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18

4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	18
4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	19
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	20
4.4.1. TÉCNICAS.....	20
4.4.2. INSTRUMENTOS.....	20
4.5. PLAN DE ANÁLISIS .....	20
4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	20
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	21
V. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	22
5.1. RESULTADOS .....	22
5.1.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	22
5.1.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	25
5.1.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	27
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	31
5.2.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	31
5.2.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	31
5.2.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	33
6.1. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	33
6.2. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	33
6.3. RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 3 .....	34
6.4. CONCLUSION GENERAL.....	34
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS... ..	35
6.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	35
6.2. ANEXOS .....	37
Anexo 01: matriz de consistencia.....	37
Anexo 02: cuestionario.....	38
Anexo 03: consentimiento informado.....	40

## INDICE DE LOS CUADROS

CUADRO N° 01.....	20
CUADRO N° 02.....	25
CUADRO N° 03.....	27

## **I. Introducción**

En el Perú existen Mypes que no cuentan con una planificación en cuanto a la inversión que realizan. Lo que hacen es simplemente dar soluciones conforme se van desarrollando los hechos económicos. Esto representa un riesgo que se puede prever si se gestiona el control interno con la debida anticipación.

Sin embargo, las MYPES enfrentan una serie de obstáculos que limitan su supervivencia a largo plazo y desarrollo.

Existen estudios que demuestran que en los países desarrollados los negocios se mantienen en actividad a diferencia de los países en vías de desarrollo, que tienen una mayor tasa de mortalidad.

Para ello se deben desarrollar tácticas concretas de corto y largo plazo para protegerse de la mortalidad, dado que, emprender una pequeña empresa implica un nivel de inseguridad y sus posibilidades de permanecer en el mercado son mínimas.

En función a este enfoque es que he visto por conveniente identificar cuáles son las características de control interno que aplican en la empresa prestadora de servicios Mi Valle SAC – Cañete 2019, para una eficiente toma de decisiones.

Y a su vez analizar si estas se adecuan al tipo de organización de cada área, teniendo en cuenta el rol que desempeña cada trabajador y la importancia de cumplir con sus objetivos.

Es por ello que expongo el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019?, asimismo para argumentar el enunciado es que se proyecta el objetivo general: Determinar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019 y para establecer el objetivo general se proyectan los objetivos específicos siguientes:

1. Detallar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú
2. Puntualizar las características del control interno de la empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019

3. Hacer un estudio comparativo de las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019.

Este estudio busca determinar las características del control interno de la empresa prestadora de servicios Mi Valle SAC., ya que al identificar las características del control interno podré reducir el nivel de errores e irregularidades o en la toma de decisiones que impidan cumplir con los objetivos de esta empresa. Así también sabremos si las decisiones serán acertadas y ésta a su vez se consolide en el mercado o de lo contrario disminuyan la posibilidad de sobrevivir en el mismo.

Al puntualizar sus características lograré determinar los procedimientos que componen la actividad de manera integral.

El estudio comparativo nos va a permitir delimitar las funciones de cada área de la empresa.

La elaboración de mi proyecto podrá servir como guía para futuros estudiantes cuya línea de investigación sea similar.

Este proyecto me permitirá obtener el grado de contador público en la Escuela de Contabilidad.

## II. Revisión de la Literatura

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales

(Posso Rodelo; Barrios Barrios, 2014) en su trabajo de investigación para optar el título de contador público. Título: **“Diseño de un Modelo de Control Interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco Hotel Cocotera, que permitirá el mejoramiento financiero”**. Autor: Johana Posso Rodelo y Mauricio Barrios Barrios. Universidad de Cartagena. Facultad de Ciencias Económicas. Programa de Contaduría Pública Cartagena de Indias D.T.Y.C.C.Colombia.2014.

Esta tesis concluyó que “en la entidad de estudio se pudo demostrar que el control interno es una herramienta básica para realizar de una forma más efectiva el objetivo social y los objetivos trazados por la empresa. La aplicación del modelo COSO en este tipo de empresas de comercialización permiten reducir fraudes y anomalías por ello es importante la implementación de controles eficaces. En referencia a la presente tesis se evidencia como incide positivamente la implementación de control interno como un instrumento que brinda seguridad en las operaciones y confiabilidad en la información financiera”.

(Salinas Guamán, 2016) en su tesis titulada **“Implementación de un sistema de Control Interno para la Estación de Servicios La Argelia de la ciudad de Loja”**, autora: Silvana Fernanda Salinas Guamán, Tesis previa a optar el Título y Grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público-Auditor en la Universidad Nacional de Loja – Ecuador. Concluye que, “La empresa no cuenta con un Reglamento Específico para el desarrollo de las actividades del Área Operativa, todo queda a criterio de la persona encargada de estos procesos. La empresa no cuenta con procedimientos claros y precisos para desarrollar las actividades, así como tampoco cuenta con delegación de funciones para cada una de las personas que integran la empresa. No existe un fondo de Caja chica para los gastos menores tomando los valores recaudados de la venta del día para realizar pagos pequeños. Desde la Existencia Legal de la empresa no

se han desarrollado auditorías de manera que le permitan al gerente conocer varios aspectos y tomar medidas correctivas de ser necesario”.

### **2.1.2 Nacionales**

(Miranda, 2014). En su proyecto de tesis titulado **“El control interno y su implementación en las mypes en el Perú, 2014”** De la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Sede Lima. Concluye que: “Es importante y necesario que las MYPES cuenten con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que la conforman sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones, así como de detectar en que procedimiento o proceso se está fallando, mejorarlo y dar solución a este problema, para una adecuada operación y permanencia. En la actualidad, las MYPES se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el crecimiento y desarrollo de estas empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará a las MYPES alcanzar el éxito. El Control Interno debe ser empleado y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesaria la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las MYPES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa. Para que las MYPES funcionen correctamente es necesaria la implementación de un sistema de control interno, ya sea programando la implantación de procedimientos, rutinas y formas que permitan llevar a cabo sus objetivos con los mejores resultados de operación, así mismo señalando las políticas a seguir para la consecución de los mencionados objetivos”.

(Diaz, 2018) En su trabajo de investigación titulado **“Caracterización del control interno y su influencia en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: Caso Police Protective asesoría legal S.A.C.”** Tesis Presentada para obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote - Lima, concluye que: “De la revisión literaria se concluye que para los autores los cinco componentes del control interno, se deben desarrollar adecuadamente y es fundamental para el desarrollo de una empresa. De los resultados que se obtuvieron después de aplicar la entrevista al encargado del área de tesorería, se llega a la conclusión que la empresa POLIPROTEC S.A.C. a pesar de contar con un control interno ya implementado afronta muchas debilidades esto puede ser consecuencia de que las personas encargadas de dirigir esta empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo tanto es necesario mayores capacitaciones frecuentemente para que el personal esté preparado y sea eficiente con el control interno de la empresa. Realizada las comparaciones entre los resultados obtenidos de los objetivos N°1 y N° 2 se concluye que la empresa POLIPROTEC S.A.C. cuenta con un sistema de control interno, pero a pesar de ello existen muchas debilidades lo que podría ser perjudicial para la empresa, no obstante, el área de tesorería es fundamental tener una buena programación, un adecuado ambiente en el cual se desarrolla, un sistema para verificar y supervisar el adecuado control de dicha área, así como irregularidades, fraudes o equivocaciones que puedan afectar a la empresa”.

(Marin, 2019) en su tesis denominada **“Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC”** Para optar el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Continental de Huancayo, concluye que: “La implementación del control interno en la empresa Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió mejorar la gestión a través de la implementación de los 5 componentes del COSO. La implementación del ambiente de control en la empresa Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió la elaboración del MOF, procedimientos flujogramas, reubicación de

personal, elaboración del mapa de riesgos, del plan estratégico y organigrama. La implementación de la evaluación de riesgos en la empresa Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió mejorar la identificación de riesgos, segregación de funciones, elaboración de planes de acción ante riesgos, y elaboración de la matriz de riesgos. La implementación de las actividades de control en la Corporación Empresarial Barrera & Gutierrez SAC permitió mejorar la realización de los aqueos y conciliaciones bancarias, el control al personal y el control de los activos de la empresa. La implementación del sistema de información y comunicación en la Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió mejorar los canales de comunicación, los informes al personal de asuntos importantes, mediante el buzón de sugerencias y peticiones, y la implementación de recomendaciones de auditorías. La implementación de la supervisión en la Corporación Empresarial Barrera y Gutierrez SAC permitió mejorar el monitoreo continuo, el plan de supervisión y evaluaciones separadas”.

(Oncoy, 2020) en su trabajo de investigación **“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa hoteles cadena real S.A.C. de Chimbote, 2018”**, Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, concluye con lo siguiente: “El control interno en las Micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, los autores analizados coinciden que el control interno es de suma importancia, ya que cuentan con mecanismos, normas ya que los beneficios pueden generar entre el éxito o el fracaso de la entidad es una herramienta para salvaguardar los activos de pérdida provenientes de fraude, verificando informes contables que los gerentes utilizan para las decisiones a elegir y deben ser apropiadas para la entidad. Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario que fue aplicado a la Micro y pequeña empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018. Se determina que esta empresa si cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la entidad. En cuanto la evaluación de riesgo no establece una información correcta de



lineamientos, para la evaluación de riesgo, internos y externos. Asimismo, en las actividades de Control cuenta con empleados capacitados. En información y comunicación se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador donde se desempeña un buen trabajo. Por último, tenemos a supervisión son de manera continua a distintas áreas de la empresa, así informándose más para un buen manejo adecuado en su empresa para una buena atención al cliente. Finalmente se concluye con el análisis comparativo ejecutado de la investigación de la Micro y pequeña empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. Cuenta con la información puntual y auténtica, asimismo muestra que la empresa utiliza los cuatro componentes del control interno, menos evaluación de riesgo. La implementación de un sistema de forma accesible, debido a eso continúan ejecutando las capacitaciones del personal con el fin de evitar las vulneraciones de las normas de control interno y se cumpla con el objetivo planteado de la empresa”.

(Cribillero, 2020) en su tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad con mención en auditoría **“Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero - Ayacucho 2020”** en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote concluye que: “Se identificó el financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero. En cuanto al financiamiento se conoció que el 50% estuvo de acuerdo con la frecuencia que tiene el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” para obtener préstamos de entidades financieras, mientras que en el hotel “Illari Wari – Sauna II” el 66.7% estuvo totalmente de acuerdo.

Acorde con ello se podría decir que resulta importante que los gerentes de las MYPES en estudio sigan buscando mejorar las estrategias desarrolladas en los procesos de financiamiento y control interno, ello con la intención de que contribuya con su mayor desarrollo y crecimiento empresarial. Se determinó las oportunidades de financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, entre las que destacan son: invertir en capital de trabajo y tecnología e implementar un sistema de control interno para el cumplimiento de objetivos; los cuales al tener una naturaleza positiva

permiten ser aprovechados para el fortalecimiento empresarial.

Por lo tanto, se podría decir que resulta indispensable que al conocerse las oportunidades que poseen las MYPES de hotelería, las desarrollan de manera adecuada dentro de sistema empresarial, ello con la intención de que, conlleve a la generación de mayores beneficios económicos. Luego de una aplicación de las mejoras de financiamiento y control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero, que en el estudio fueron conformados por el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”, se prevé observar efectos positivos a largo plazo, tal es el caso de un incremento en los activos de la empresa, satisfacción laboral de los trabajadores e identificación con la empresa, minimización de multas y deudas contraídas con la SUNAT y determinación de riesgo en los diferentes proceso para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Al respecto también se podría decir que resultaría importante que las empresas intervenidas hagan uso de la propuesta establecida en el presente estudio, sino también sea aplicada por demás MYPES dedicadas a este rubro. Se estableció diferencias entre las micro y pequeñas empresas del sector servicios del rubro hotelero, en cuanto al financiamiento el hotel “Illari Wari – Sauna II” optó por recurrir mayormente a préstamos por parte del sector financiero, en comparación al “Hotel Sierra Dorada S.A.C.”

### **2.1.3 Regionales**

Se cree por antecedentes regionales todo trabajo de investigación realizado en nuestra localidad, que luego de revisar la literatura pertinente no se han encontrado trabajos de investigación que guarden relación con nuestras variables de estudio y unidad de análisis propuesta.

### **2.1.4 Locales**

No se encontraron trabajos de investigación relacionados con la variable en investigación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

Abraham Perdomo sostiene que “el Control Interno es el plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia en sus operaciones y la adhesión a su política administrativa” (Perdomo, 2009).

“El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La gerencia y el personal de todo nivel tienen que estar involucrados en este proceso para enfrentarse a los riesgos y para dar seguridad razonable del logro de la misión de la empresa y de los objetivos generales” (Intosai, 2004).

En ambas definiciones existe una discusión si el control interno es un plan o proceso, siendo el único objetivo para ambas definiciones el de resguardar los activos y a su vez cumplir de acuerdo a sus lineamientos con los objetivos de la entidad.

“El control interno no es una suerte de resolver todos los problemas organizacionales, ni se puede dar por sentado que este por sí solo, llevara a la empresa a la cumbre del éxito competitivo, es un sistema donde las organizaciones pueden apoyarse para obtener recursos competitivos, normalmente se piensa en él, como una herramienta administrativa para conocer, evaluar y evitar riesgos, pero a través de este estudio se ha dejado entrever que posee condiciones y características que aplicándolas y aprovechándolas en un área, y luego paulatinamente en el resto se pueden introducir a una PyME en el mercado competitivo” (Sierra et al., 2019)

“Un sistema de Control Interno es fundamental para las entidades ya que este integra normas y procedimientos para el flujo de toda la información contable, de forma detallada para las distintas operaciones que realiza la entidad. El control Interno beneficia a la empresa al brindar una seguridad sobre la razonabilidad de los estados financieros” (Vivanco Vergara, 2017)

## **2.2.2 MARCO NORMATIVO**

Las normas de control interno tienen como base legal y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

**Ley N°28716** Ley de Control Interno de las entidades del Estado

**Ley N°27785** Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República.

Manual de Auditoría Gubernamental, aprobado mediante **RC.**

**N°152-98-CG**

Internal Control – Integrated Framework, Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Comision, 1990

Guía para las normas de control interno el sector público,

INTOSAI, 1994

## **2.2.3 Objetivos e importancia del control interno**

Los objetivos del Control Interno que se deben lograr según (Perdomo, 2009):

- La elaboración de la información financiera pertinente, confidencial y capaz como instrumento rentable para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

#### **2.2.4 Componentes del control interno**

Con el conocimiento y la aplicación de los componentes del control Interno se buscan que las empresas integren el trabajo de los directivos y del resto del personal para suministrar seguridad razonable en el logro de los objetivos, dichos componentes son:

##### **Ambiente de Control:**

Aquí encontramos al conjunto de actividades que forman parte del entorno de la empresa desde una mirada del control interno, las cuales son determinantes para el logro de los objetivos.

Dentro de este componente tenemos al desarrollo de las acciones, conjunto de medios, reglas y políticas establecidas que en su adecuada aplicación son efectivos para la empresa.

Los factores del Ambiente de Control son:

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

##### **Evaluación de Riesgos**

Para observar los resultados de este componente es necesario que la entidad haya establecido sus objetivos (Afines con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento de políticas establecidas), pudiendo ser explícitos o generales. En este sentido se debe establecer objetivos generales y por áreas, la empresa puede encontrar los elementos críticos del éxito y establecer los criterios para medir el rendimiento.

Una vez reconocidos, la investigación de los riesgos incluirá:

- Una valoración de su importancia y consecuencia.
- Una evaluación de la posibilidad y periodicidad.
- Una forma para su debido tratamiento.

Los cambios son constantes por ello es necesario que las empresas identifiquen una forma conveniente para el adecuado tratamiento de los riesgos que se encuentren.

### **Actividades de Control**

Aquí se elabora un mapa de riesgo y este sirve como instrumento para utilizarlo en los diferentes niveles y áreas de la organización. Este componente cuenta con controles que sirven para evitar o minimizar los errores, dichos controles pueden agruparse en tres categorías según el objetivo con el que esté relacionado:

La eficiencia y eficacia de las operaciones que a su vez cuenta con un control preventivo y correctivo.

La confiabilidad de la información financiera que se puede obtener por medio de un control manual y automatizado o informático.

El cumplimiento de leyes y reglamentos a través de controles gerenciales o directivos.

Es necesario indicar que en todas las áreas de la entidad existe la responsabilidad de control, he ahí la importancia de contar con buenos controles de tecnologías de información porque ellas juegan un rol primordial en la gestión.

### **Información y Comunicación**

Por medio de este componente se logra identificar, recoger, evaluar y hacer de conocimiento los hechos internos y externos de la empresa. Este componente funciona como herramienta que supervisa las actividades propias del ente

Es importante que todas las empresas cuenten con un esquema flexible de información que responda a las necesidades de la entidad y estén susceptibles a cambio.

### **Supervisión o Monitoreo**

Este componente tiene como objetivo asegurar que el control interno funcione acorde a lo planificado, a través de actividades de monitoreo frecuente o evaluaciones puntuales. Para el cumplimiento de este componente se requiere de un personal encargado de dicho trabajo, que sepa aplicar metodologías, técnicas, herramientas para que pueda medir la eficacia de la aplicación del sistema de control interno, entre otras actividades no menos importantes.

#### **2.2.5 Modelo de control interno**

La fusión de diversos grupos de renombre ha logrado establecer un marco conceptual de control que permite a organizaciones públicas y privadas ser un referente o un modelo con el que la empresa se mantenga efectiva, eficaz y confiable en cuanto a la información financiera y a según la normativa que aplique a la organización.

Es así como se constituye esta herramienta dirigida a la gestión y los recursos que esta posee.

El control interno está conformado por 05 componentes que son el ambiente de control; la valoración de riesgos; las actividades de control; la información y la comunicación, y el monitoreo.

#### **2.2.6 Características de las normas del control interno**

Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.

Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamentales emitidas por la Contraloría General de la República.

Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.

Flexibles permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.

### **2.2.7 En que consiste el régimen Mype Tributario**

Es un régimen especialmente creado para las micro y pequeñas empresas con el objetivo de promover su crecimiento al brindarles condiciones más simples para cumplir con sus obligaciones tributarias. Comprende a personas naturales y jurídicas, cuyos ingresos netos anuales no superen las 1700 UIT o S/ 7,310,000.00 en el año.

Se encuentran excluidos del régimen:

- Los contribuyentes con vinculación directa o indirecta en función de capital y cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen las 1700 UIT o S/ 7,310,000.00.
- Las sucursales, agencias o cualquier otro establecimiento permanente de empresas constituidas en el exterior.

Personas naturales o jurídicas con ingresos netos anuales superiores a 1700 UIT o S/ 7,310,000.00 en el año anterior (SUNAT, 2019)

### **2.2.8 Ventajas de pertenecer al régimen Mype tributario**

Las ventajas y beneficios que te ofrece el régimen son:

Montos a pagar de acuerdo a la ganancia obtenida; es decir, se calcula el pago de impuesto a la renta e IGV (18%), en base al volumen de ventas generadas durante el mes para su determinación a favor o por pagar.

Tasas reducidas.

Realizar cualquier tipo de actividad económica.

Emitir todos los tipos de comprobantes de pago, ya sea facturas, boletas de venta, tickets, liquidaciones de compra, y así tener la disponibilidad de acceder a créditos financieros y reducir el riesgo de entablar negociaciones con otras empresas y mercados.

Llevar libros contables en función de tus ingresos, para ello hay una escala de montos tope, que en función a ello se generan los libros contables a presentar.



### **2.2.9 La empresa de servicios Mi Valle SAC**

La Empresa de Servicios Mi Valle SAC., ha sido constituida en junio del 2009, conformada por cinco socias. Presta los servicios de Hotelería, lavandería y jardinería, teniendo en la actualidad como cliente único a la Compañía Eléctrica El Platanal S.A.

Cuenta con un Plan anual de seguridad Ocupacional que se constituye en respuesta al cumplimiento a la Ley N° 29783, Ley de seguridad y salud en el trabajo y el Reglamento de seguridad y salud en el Trabajo, aprobado por D.S. N° 005-2012-TR publicado el 25.04.2012.

Desarrollan sus servicios con personales de amplia experiencia y desempeño eficiente de acuerdo a los respectivos procedimientos, con el propósito de prevenir y controlar los riesgos inherentes a sus actividades y coadyuvar a la protección, seguridad, salud y bienestar integral de sus trabajadores y clientes.

Y a su vez analizar si estas se adecuan al tipo de organización de cada área, teniendo en cuenta el rol que desempeña cada trabajador y la importancia de cumplir con sus objetivos.

#### **MISION**

Contribuir y promover la mejora continua de los procesos de la Empresa logrando ser competitivo cada día y garantizar el éxito de la seguridad, salud de nuestros trabajadores, el cuidado del medio ambiente y la calidad del servicio.

#### **VISION**

Ser una Empresa líder y competitiva que brinda los servicios de: Lavandería, limpieza de infraestructura y/o mantenimiento de áreas verdes con calidad, seguridad, salud y ambiente logrando satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestras partes interesadas.

### **2.2.10 Razón social y domicilio fiscal**

**EMPRESA DE SERVICIOS MI VALLE S.A.C.**

**RUC 20491328321**

Lima – Cañete – San Vicente De Cañete

Urb. Santa Rosa de Hualcara

Av. Mariscal Benavides Mz: U Lote: 34

Otras Referencias: Frente grifo PECSA – autopista Imp. San Vicente  
8129 - Otras actividades de limpieza de edificios y de instalaciones  
industriales

9601 - Lavado y limpieza, incluida la limpieza en seco, de productos  
textiles y de piel

4719 - Otras actividades de venta al por menor en comercios no  
especializados

## **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.

### **2.3.2 Definición de control interno y objetivos**

Es un proceso integral efectuado por el titular, funcionarios servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzara los siguientes objetivos gerenciales:

Promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios que presta.

Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido, y actos ilegales, así como en general, contra todo hecho irregular o

situación perjudicial que pudiera afectarlos.

Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y a sus operaciones.

Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.

Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuentas de los fondos y bienes públicos a su cargo o por una misión u objetivo encargado y aceptado (Normas de control interno, 2016)

### **2.3.3 Concepto de las normas de control interno**

Las Normas de Control Interno, constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y regulación del control interno en las principales áreas de la actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas de información y de valores éticos, entre otras. Se dictan con el propósito de promover una administración adecuada de los recursos públicos en las entidades del Estado (Normas de control interno, 2016)

### **2.3.4 Definición de empresas**

Es la entidad, organización o institución, creada con fines de lucro, en la que intervienen factores productivos (trabajo, materia prima y capital). Estas empresas pueden ser comerciales industriales o de servicio. El resultado de combinar estos factores de producción permite la satisfacción de las necesidades a los clientes.

### **2.3.5 Definición de MYPES**

La Micro y pequeña empresa (Mypes) 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.

### **2.3.6 Definición de una empresa prestadora de servicios**

Es aquella que brinda una actividad intangible para satisfacer las necesidades y pueden ser privadas, mixtas o públicas. Sus fines son lucrativos. Usualmente las empresas del sector privado brindar mejor calidad de servicios que las del sector público.

### **III. Hipótesis**

No aplique hipótesis al ser una investigación De caso.

### **IV. Metodología.**

#### **4.1 Diseño de investigación**

La investigación fue no experimental – descriptiva – bibliográfica –documental y de caso.

No experimental porque en mi investigación no he alterado el objeto de la investigación, descriptiva porque se puntualizan las características en el mismo, bibliográfica porque me permite apoyar de los antecedentes al realizar la indagación documental y cumplir con los objetivos y documental porque al obtener los objetivos 1 y 2 he empleado documentos relacionados oportunos.

#### **4.2 Población y muestra**

##### **4.2.1 Población.-**

Quien conforma la población en esta investigación es la empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C.

##### **4.2.2 Muestra.-**

La muestra se ha tomado de manera representativa por parte del gerente general de la empresa de servicios Mi Vale S.A.C.

### 4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Sub-dimensiones	Instrumentos
<b>Control Interno</b>	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.	Componentes del Control Interno:  1. Ambiente de control.  2. Evaluación de riesgos.  3. Actividades de Control.  4. Inf. y Comunicaci ón.  5. Supervisión	Demuestra compromiso con integridad y valores éticos.  Establece estructuras de autoridad y responsabilidad  Demuestra compromiso con competencia  Exige rendición de cuentas  Evalúa riesgos del fraude	Cuestionario.

## 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica, encuesta y análisis comparativo.

**Revisión bibliográfica.-** este proceso será de utilidad para identificar con rapidez los temas expuestos en mi investigación.

**Encuesta.-** esta técnica me va a permitir formular las interrogantes necesarias para dar respuesta a mi enunciado planteado en la presente investigación.

**Análisis comparativo.-** esta técnica nos va a permitir discernir entre el objetivo 1 y 2, para así dar respuesta al objetivo 3.

### 4.4.2 Instrumentos de recolección de datos

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

**Fichas bibliográficas.-** es un elemento básico para la realización de esta investigación; ya que se va a identificar los datos de autores, fechas de publicación, nombre del libro, etc., facilitando la obtención de información.

**Cuestionario.-** esta herramienta es útil para mi proceso de investigación, ya que va a contener una serie de preguntas para así poder analizar los resultados y dar respuesta al enunciado planteado y posteriormente realizar un análisis de los resultados.

## 4.5 Plan de análisis

- Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizará la revisión bibliográfica y documental relacionado con las bases teóricas y 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.

## 4.6 Matriz de consistencia

Ir a los anexos.

#### **4.7 Principios éticos**

Este estudio está alineado según normas establecidas por la escuela de Pre grado, su estructura aprobada por la ULADECH – Católica tomando en consideración el código de ética; con el fin de cumplir a cabalidad e integridad la realización del estudio y la interpretación de sus resultados.

**Protección a las personas.** – Al realizar la presente investigación, se resguardo la integridad de los trabajadores de la Empresa de Servicios Mi Valle SAC., ya que en ninguna circunstancia se buscó sacar provecho con la información brindada. En todo momento he respetado la decencia, pluralidad, identidad, reserva e intimidad, no solo con los que participaron en mi proceso de obtención de datos; sino en todos los que han intervenido indistintamente.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** – En el desarrollo de mi investigación logre responsablemente proteger, mantener y conservar la biodiversidad evitando perjuicios y proyectando acciones que busquen incrementar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** – Los trabajadores de la Empresa de Servicios Mi Valle SAC., han sido debidamente informados del fin y propósito de mi investigación y de esa manera participaron voluntariamente en el proceso de recolección de datos y respondiendo el cuestionario por propia voluntad.

**Beneficencia no maleficencia.** – Como responsable de mi proyecto he tenido una conducta tolerante y respetuosa aumentando los beneficios en la obtención de resultados.

**Justicia.** – He respetado en todo momento la verdad y lo justo asegurando el sesgo sin dan lugar a alguna practica injusta. Por lo tanto se trabajó de manera equitativa.

**Integridad científica.** – El presente trabajo se rige en base a la integridad no solo en el ámbito académico; sino también, en lo profesional.

La información que proporciono es en su totalidad consistente moralmente, connota honestidad y transparencia.

Toda la información que expongo ha sido conducida de manera limpia, clara, justa y responsable.

## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1 Resultados

#### 5.1.1 Respecto del objetivo específico 1

Detallar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú

#### Cuadro 01

#### Resultado de los antecedentes

<b>AUTOR(ES)</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>MIRANDA 2014</b>	El Control Interno debe ser empleado y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesaria la presencia de normas de control. Evaluarlo en la parte administrativa y contable en las MYPES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa. Para que las MYPES funcionen correctamente es necesaria la implementación de un sistema de control interno, ya sea programando la implantación de procedimientos, rutinas y formas que permitan llevar a cabo sus objetivos con los mejores resultados de operación, así mismo señalando las políticas a seguir para la consecución de los mencionados objetivos.
<b>DIAZ 2018</b>	Para los autores los cinco componentes del control interno, se deben desarrollar adecuadamente y es fundamental para el desarrollo de una empresa. De los resultados que se obtuvieron después de aplicar la entrevista al encargado del área de tesorería, se llega a la conclusión que, a pesar de contar con un control interno ya implementado afronta muchas debilidades esto puede



	<p>ser consecuencia de que las personas encargadas de dirigir esta empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo tanto es necesario mayores capacitaciones frecuentemente para que el personal esté preparado y sea eficiente con el control interno de la empresa. Realizada las comparaciones entre los resultados obtenidos de los objetivos N°1 y N° 2 se concluye que la empresa POLIPROTEC S.A.C. cuenta con un sistema de control interno, pero a pesar de ello existen muchas debilidades lo que podría ser perjudicial para la empresa.</p>
<p><b>MARIN 2019</b></p>	<p>La implementación del control interno permitió mejorar la gestión a través de la implementación de los 5 componentes del COSO. La implementación del ambiente de control permitió la elaboración del MOF, procedimientos flujogramas, reubicación de personal, elaboración del mapa de riesgos, del plan estratégico y organigrama. La implementación de la evaluación de riesgos permitió mejorar la identificación de riesgos, segregación de funciones, elaboración de planes de acción ante riesgos, y elaboración de la matriz de riesgos. La implementación de las actividades de control permitió mejorar la realización de los aqueos y conciliaciones bancarias, el control al personal y el control de los activos de la empresa. La implementación del sistema de información y comunicación permitió mejorar los canales de comunicación, los informes al personal de asuntos importantes, mediante el buzón de sugerencias y peticiones, y la implementación de recomendaciones de auditorías. La implementación de la supervisión permitió mejorar el monitoreo continuo, el plan de supervisión y evaluaciones separadas.</p>
<p><b>ONCOY 2020</b></p>	<p>Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario se determinó que esta empresa si cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la entidad. En cuanto la evaluación de riesgo no establece una</p>

	<p>información correcta de lineamientos, para la evaluación de riesgo, internos y externos. Asimismo, en las actividades de Control cuenta con empleados capacitados. En información y comunicación se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador donde se desempeña un buen trabajo. Por último, tenemos a supervisión son de manera continua a distintas áreas de la empresa, así informándose más para un buen manejo adecuado en su empresa para una buena atención al cliente. Finalmente se concluye con el análisis comparativo ejecutado de la investigación cuenta con la información puntual y auténtica, asimismo muestra que la empresa utiliza los cuatro componentes del control interno, menos evaluación de riesgo. La implementación de un sistema de forma accesible, debido a eso la empresa continúa ejecutando las capacitaciones del personal con el fin de evitar las vulneraciones de las normas de control interno y se cumpla con el objetivo planteado.</p>
<p><b>CRIBILLERO 2020</b></p>	<p>Luego de una aplicación de las mejoras de financiamiento y control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del rubro hotelero, que en el estudio fueron conformados por el “Hotel Sierra Dorada S.A.C.” y “Illari Wari – Sauna II”, se prevé observar efectos positivos a largo plazo, tal es el caso de un incremento en los activos de la empresa, satisfacción laboral de los trabajadores e identificación con la empresa, minimización de multas y deudas contraídas con la SUNAT y determinación de riesgo en los diferentes proceso para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Al respecto también se podría decir que resultaría importante que las empresas intervenidas hagan uso de la propuesta establecida en el presente estudio, sino también sea aplicada por demás MYPES dedicadas a este rubro.</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a los antecedentes nacionales de la investigación.

### 5.1.2 Respetto del objetivo específico 2

Puntualizar las características del control de la empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019

#### Cuadro 02

#### Resultado del cuestionario

ITEM	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>1. Ambiente de Control</b>		
1.1 ¿La empresa cuenta con un sistema de control definido?		X
1.2 ¿La empresa posee un manual de funciones?	X	
1.3 ¿Las decisiones planificadas ayudan a mejorar el proceso administrativo?	X	
1.4 ¿Aplican el código de ética de la empresa a los trabajadores?	X	
1.5 ¿Se reconocen sus habilidades y destrezas en la empresa de servicios Mi Valle?	X	
1.6 ¿El área administrativa emplea valores éticos como metas de la empresa?	X	
1.7 ¿Está definida la autoridad y responsabilidad del personal en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos de la organización?	X	
<b>2. Evaluación del Riesgo</b>		
2.1 ¿La empresa de servicios Mi Valle SAC. establece un proceso de análisis de riesgo de las situaciones?	X	
2.2 ¿Se comunica a los trabajadores de la empresa de servicios Mi Valle SAC. el análisis de los riesgos?		X
2.3 ¿La empresa de servicios Mi Valle SAC. tiene identificados sus riesgos internos y externos?	X	
<b>3. Actividades de Control</b>		
3.1 ¿La empresa revisa periódicamente sus políticas para determinar si son apropiadas?	X	
3.2 ¿La empresa y sus colaboradores cumplen a cabalidad las políticas organizacionales?	X	

3.3 ¿El personal contratado cumplió el proceso de selección y fue capacitado en la labor que desempeña?	X	
3.4 En los procedimientos, ¿Se incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?	X	
3.5 ¿Existen mecanismos de control que anticipen, identifiquen y reaccionen a eventos que puedan afectar los objetivos generales de la empresa de servicios Mi Valle SAC?		X
3.6 ¿Las políticas de la empresa se ejecutan en la empresa de servicios Mi Valle SAC?	X	
3.7 ¿Se aplican actividades de control periódicamente en todos los procesos: administrativo y operacional en la empresa de servicios Mi Valle SAC?		X
<b>4. Información y Comunicación</b>		
4.1 ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?	X	
4.2 ¿En la empresa de servicios Mi Valle SAC diseñan medios de comunicación?		X
4.3 ¿Los reportes de información se consideran para la toma de decisiones de la empresa?		X
4.4 ¿Existe una comunicación adecuada entre las áreas de la empresa de servicios Mi Valle SAC?		X
4.5 En la empresa, ¿El área administrativa se comunica con sus trabajadores?	X	
<b>5. Supervisión y monitoreo</b>		
5.1 ¿La evaluación a los colaboradores se cumple de manera periódica?	X	
5.2 ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?		X
5.3 ¿En la empresa de servicios Mi Valle SAC cumplen con las actividades de control y supervisión?	X	

### 5.1.3 Respetto del objetivo específico 3

Hacer un estudio comparativo de las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019.

**CUADRO 03**

**Análisis comparativo**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	El Control Interno debe ser empleado y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables; por tal razón, en toda empresa es necesaria la presencia de normas de control (Miranda, 2014)	La empresa de servicios Mi Valle SAC. no cuenta con un sistema de control interno, sin embargo, posee un manual de funciones en el que está definida la autoridad responsabilidad del personal, las decisiones ayudan a mejorar el proceso administrativo. Se aplica el código de ética y se reconocen las habilidades y destrezas. Se emplea valores éticos como metas de la empresa.	<b>COINCIDEN</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	De los resultados que se obtuvieron después de aplicar la entrevista al encargado del área de tesorería, se llega a la conclusión que la	La empresa de servicios Mi Valle SAC. establece un proceso de análisis de riesgo de las situaciones, tiene identificados sus	<b>COINCIDEN</b>

	<p>empresa POLIPROTEC S.A.C. a pesar de contar con un control interno ya implementado afronta muchas debilidades esto puede ser consecuencia de que las personas encargadas de dirigir esta empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo tanto es necesario mayores capacitaciones frecuentemente para que el personal esté preparado y sea eficiente con el control interno de la empresa (Diaz, 2018)</p>	<p>riesgos internos y externos, el personal no es informado de estos riesgos.</p>	
<p><b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b></p>	<p>La implementación de las actividades de control permitió mejorar la realización de los aquesos y conciliaciones bancarias, el control al personal y el control de los activos de la empresa. (Marin, 2019)</p>	<p>La empresa de servicios Mi Valle SAC. revisa periódicamente sus políticas para determinar si son apropiadas, lo cual cumplen a cabalidad; sin embargo, no en todos los procesos se aplican las actividades de control de manera periódica.</p> <p>El personal contratado cumple con el proceso de selección y es capacitado en la labor</p>	<p><b>NO COINCIDEN</b></p>

		que desempeña, se supervisa el desarrollo de las operaciones. No existen mecanismos de control que anticipen, identifiquen y reaccionen a eventos que puedan afectar los objetivos generales de la empresa.	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<p>En información y comunicación se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador donde se desempeña un buen trabajo.</p> <p>Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario se determinó que esta empresa si cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que deben aplicarse en la entidad. (Oncoy, 2020)</p>	<p>La información es utilizada como herramienta de supervisión.</p> <p>No existe una comunicación adecuada entre las áreas, no se diseñan medios de comunicación y los reportes de información no se consideran para la toma de decisiones.</p> <p>El área administrativa si se comunica con sus trabajadores.</p>	<b>NO COINCIDEN</b>
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	Se prevé observar efectos positivos a largo plazo, tal es el caso de un incremento en los activos de la empresa,	Se evalúa periódicamente a los colaboradores.	<b>COINCIDEN</b>

	<p>satisfacción laboral de los trabajadores e identificación con la empresa, minimización de multas y deudas contraídas con la SUNAT y determinación de riesgo en los diferentes procesos para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Al respecto también se podría decir que resultaría importante que las empresas intervenidas hagan uso de la propuesta establecida en el presente estudio, sino también sea aplicada por demás MYPES dedicadas a este rubro (Cribillero, 2020)</p>	<p>La empresa cumple con las actividades de control y supervisión. Sin embargo, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.</p>	
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y el cuestionario pertinente.



## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1 Respecto del objetivo específico 1**

De acuerdo a los autores (Cribillero, 2020; Diaz, 2018; Marin, 2019; Miranda, 2014; Oncoy, 2020) sostienen que, para que una empresa mejore en su gestión, aporte confiabilidad y seguridad razonable; se debe implementar adecuadamente los 5 componentes del control interno, de tal manera que nos ayude a lograr los objetivos según las normas de control interno y demás lineamientos que la regulan.

Asimismo, los autores (Posso Rodelo; Barrios Barrios, 2014) y (Salinas Guamán, 2016) que corresponden a los antecedentes internacionales concuerdan que la implementación del control interno incide positivamente como herramienta básica para trazar objetivos, brindando seguridad no solo en las operaciones, sino que también en la información financiera.

### **5.2.2 Respecto del objetivo específico 2**

De acuerdo a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado al gerente general de la empresa de servicios Mi Valle SAC. se ha determinado que la empresa no cuenta con un sistema de control interno. En el ambiente de control las políticas de la empresa de servicios Mi Valle SAC. son debidamente revisadas de manera periódica con el fin de saber si son convenientes, es por ellos que los colaboradores cumplen a cabalidad las políticas organizacionales.

Quienes integran la empresa de servicios Mi Valle SAC. han pasado el debido proceso de selección de personal, han recibido la capacitación según corresponde su labor, son supervisados en el desarrollo de sus operaciones.

No existen mecanismos de control que anticipen, identifiquen y reaccionen a eventos que pueden afectar los objetivos generales de la empresa, tanto para el área administrativa como para al área de operaciones.

En la evaluación del riesgo se tienen identificados los riesgos internos y externos, es por ello que tienen establecido el proceso de análisis de riesgo de las situaciones; sin embargo, los colaboradores no están informados de este proceso.

En cuanto a las actividades de control, en las demás áreas de la empresa, no existe una adecuada comunicación, no cuentan con un diseño como medio de comunicación, y estos reportes no son tomados en cuenta para la toma de decisiones.

La información y comunicación del área administrativa, si posee una comunicación activa con los colaboradores, y esta información es utilizada como una herramienta de supervisión.

Finalmente la supervisión y monitoreo en la empresa de servicios Mi Valle SAC. se cumple con las actividades de control y supervisión, sin embargo, los colaboradores son evaluados por el área administrativa pero no de manera continua.

### **Respecto del objetivo específico 3**

Del objetivo 1 y 2 se determina lo siguiente:

Del ambiente de control, (Miranda, 2014) afirma que en toda empresa es necesario la presencia de normas de control, sin embargo, cuenta con un manual de funciones en el que brinda una seguridad razonable, por lo tanto coincide.

De la evaluación del riesgo, (Diaz, 2018) en su investigación logra identificar el desempeño de sus colaboradores considerando lo siguiente, a pesar de contar con el sistema de control interno implementado, presentan debilidades en cuanto al personal. Por lo que ve necesario mayores capacitaciones para un eficiente desempeño de sus labores por lo que coincide con la empresa de servicios Mi Valle SAC. quienes también tienen identificadas situaciones de riesgo internas y externas.

Respecto a las actividades de control, (Marin, 2019) en su investigación logra identificar la implementación de las actividades de control, mejorando así la realización de arqueos de caja, conciliaciones bancarias, control de personal y de los activos de la empresa, mientras que en la empresa de servicios Mi Valle SAC. no se aplican las actividades de control de manera periódica, tampoco existen mecanismos que se anticipen a algún evento que afecte los objetivos generales de la empresa. De la información y comunicación, (Oncoy, 2020) determina que en dicha entidad se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador y

por ello se desempeñan satisfactoriamente en sus labores; sin embargo no coincide con la empresa de servicios Mi Valle SAC. ya que no existe una comunicación adecuada, no cuentan con medios de comunicación y estos tampoco son considerados en la toma de decisiones.

Y finalmente en la supervisión y monitoreo, según (Cribillero, 2020) prevé observar efectos positivos a largo plazo facilitando el incremento de activos, junto con la satisfacción de los colaboradores, es por ello que coincide con la empresa de servicios Mi Valle SAC., la misma que cumple con las actividades de supervisión y monitoreo.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1.1 Respetto del objetivo 1**

En esta tesis se detalló de manera positiva las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú, ya que según los autores (Miranda, 2014) (Diaz, 2018) (Marin, 2019) (Oncoy, 2020) (Cribillero, 2020) es fundamental la implementación de los 5 componentes del control interno para una gestión efectiva, eficaz, confiable y que permita cumplir los objetivos trazados a futuro.

Asimismo, según los antecedentes internacionales se señaló al control interno como herramienta básica en función al cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa y la seguridad de su información financiera.

### **6.1.2 Respetto del objetivo 2**

En esta tesis se puntualizó las características del control interno de la empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019 de manera poco efectiva, debido a que se encontró deficiencias en los resultados obtenidos luego de haber aplicado al cuestionario dirigido a la gerente general en el que, se consideraron los 5 componentes del control interno, y en el ambiente de control se encontró que no poseen un control interno definido.

En cuanto a los procesos del control interno, se determinó que la empresa de servicios Mi Valle SAC. no cuenta con mecanismos que anticipen

algún evento que afecte los objetivos de la empresa, y esto se debe a que no se realizó la aplicación de estos procesos de forma periódica.

Se encontró que no existe un diseño de comunicación que permita una relación armónica entre las áreas administrativas y operativas respecto al componente información y comunicación.

### **6.1.3 Respetto del objetivo 3**

En esta tesis se analizó comparativamente las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019 y se descubrió que, de los 5 componentes, 2 de ellos no coincidió con los antecedentes, ya que en las actividades de control se observó que no se aplican a los procesos de forma periódica, y que no existen mecanismos de control ante un evento que afecte los objetivos de la empresa.

Por otro lado, la comunicación es otra de las debilidades que se halló luego de comparar los antecedentes con el cuestionario, puesto que (Oncoy, 2020) señalo que un buen dialogo entre el personal y el empleador es el resultado de un buen trabajo en equipo.

### **6.1.4 Conclusión general**

En esta tesis se determinó satisfactoriamente las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019; sin embargo, se pudo observar que existe cierta deficiencia al aplicar el control interno en los departamentos de la empresa en mención. Es por ello que algunos componentes del control interno, no se encuentran definidos por el gerente general y su área administrativa junto con el personal a su cargo.

## VII. Aspectos complementarios

### Referencias Bibliográficas:

- Cribillero. (2020). Financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hotelero, Ayacucho 2020. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17950/CONTROL\\_INTERNO\\_FINANCIAMIENTO\\_MYPES\\_CRIBILLERO\\_COLLANTES\\_JUANA\\_IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17950/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_MYPES_CRIBILLERO_COLLANTES_JUANA_IRIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz. (2018). Caracterización del control interno y su influencia en el área de tesorería de las empresas de servicios del Perú: Caso Police Protective Asesoría Legal S.A.C. Lima- 2018. In *Repositorio.Uladech.Edu.Pe*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8715/CONTROL\\_INTERNO\\_TESORERIA\\_DIAZ\\_GUTIERREZ\\_JHINA\\_MAYILE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8715/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_DIAZ_GUTIERREZ_JHINA_MAYILE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Intosai. (2004). *Guía para las normas del Control interno del sector público*. 2(2), 65–72.  
[https://doi.org/DOI:](https://doi.org/DOI)
- Marín. (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC*.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV\\_FCE\\_310\\_Marin\\_Villalva\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV_FCE_310_Marin_Villalva_2019.pdf)
- Miranda. (2014). El Control interno y su implementación en la MYPES del Perú. In *Repositorio.Uladech.Edu.Pe*.  
[file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech\\_Biblioteca\\_virtual%0A\(23\).pdf](file:///C:/Users/Celia/Downloads/Uladech_Biblioteca_virtual%0A(23).pdf).
- Normas de control interno. (2016). Aprueban Normas de Control Interno. *Perú. Contraloría General de La República*, 42.  
[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf)
- Oncoy. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C de Chimbote, 2018*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIOS\\_ONCOY\\_MALDONADO\\_LESLIE\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Perdomo. (2009). *Fundamentos del Control interno*.

Posso Rodelo; Barrios Barrios. (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. *Control Interno*, 2014(June), 1–2.

<https://repositories.lib.utexas.edu/handle/2152/39127><https://cris.brighton.ac.uk/ws/portalfiles/portal/4755978/Julius+Ojebode%27s+Thesis.pdf><https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/ha>

Salinas Guamán, F. (2016). *“Implementación de un sistema de Control Interno para la Estación de Servicios La Argelia De La Ciudad De Loja.”*

Sierra, P., Enrique, D., Andrade, V., Carolina, L., Manzano, R., Catalinal, M., Enrique, D.,

Sierra, P., Carolina, L., Andrade, V., & Lomas, E. X. (2019). Control interno de inventario como recuso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87). <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24641>

SUNAT. (2019). □ *Régimen MYPE Tributario ¿ A quiénes está dirigido ?* 1–4.

Vivanco Vergara, M. E. (2017). LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL INTER- NO DE UNA ORGANIZACIÓN. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 247–252. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

## ANEXOS

### ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TITULO DEL PROYECTO</b>	<b>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>
Caracterización del Control Interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso Empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019	¿Cuáles son las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019?	Determinar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Detallar las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú</li><li>2. Puntualizar las características del control interno de la empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019</li><li>3. Hacer un estudio comparativo de las características del control interno de las Mypes del sector servicios del Perú: Caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. – Cañete, 2019.</li></ol>

## ANEXO 02

## CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las MYPES para desarrollar el trabajo de investigación titulado: Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios – caso empresa prestadora de servicios Mi Valle S.A.C. Cañete 2019. Para optar el título de Contador Público.

La información proporcionada por su persona será utilizada con absoluta discreción y solo con fines de investigación y académicos, se le agradece por su valiosa información y colaboración al responder el presente cuestionario.

#### I. GENERALIDADES

##### I.1. REFERENTE AL REPRESENTANTE

###### DE LA EMPRESA

Edad

- a) 18 – 30 años
- b) 31 – 50 años
- c) 51 a más años

Género

- a) Masculino
- b) Femenino

Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior no universitaria
- e) Superior universitaria

Cargo que desempeña

- a) Dueño
- b) Administrador

Tiempo que desempeña en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

##### I.2. REFERENTE A LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MI VALLE S.A.C.

¿Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro?

- a) 0 a 3 años
- b) 4 a 6 años
- c) 7 a más años

¿Cuántos trabajadores tiene la empresa?

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores.

Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas no familiares.

¿Cuál es el objetivo de creación de su empresa?

- a) Generar ganancia
- b) Subsistencia
- c) Generar puestos de trabajo

#### II. REFERENTE A LA VARIABLE CONTROL INTERNO

##### 2.1. Ambiente de Control

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control definido?

- a) SI
- b) NO

2. ¿La empresa posee un manual de funciones?

- a) SI
- b) NO

3. ¿Las decisiones planificadas ayudan a mejorar el proceso administrativo?

- a) SI
- b) NO

4. ¿Aplican el código de ética de la empresa a los trabajadores?

- a) SI
- b) NO

5. ¿Se reconocen sus habilidades y destrezas en la empresa de servicios Mi Valle?

- a) SI
- b) NO

6. ¿El área administrativa emplea valores éticos como metas de la empresa?

- a) SI
- b) NO



7. ¿Está definida la autoridad y responsabilidad del personal en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos de la organización?
- a) SI  
 b) NO

#### 2.2. Evaluación del Riesgo

8. ¿La empresa de servicios Mi Valle SAC. establece un proceso de análisis de riesgo de las situaciones?
- a) SI  
 b) NO
9. ¿Se comunica a los trabajadores de la empresa de servicios Mi Valle SAC. el análisis de los riesgos?
- a) SI  
 b) NO
10. ¿La empresa de servicios Mi Valle SAC. tiene identificados sus riesgos internos y externos?
- a) SI  
 b) NO

#### 2.3. Actividades de Control

11. ¿La empresa revisa periódicamente sus políticas para determinar si son apropiadas?
- a) SI  
 b) NO
12. ¿La empresa y sus colaboradores cumplen a cabalidad las políticas organizacionales?
- a) SI  
 b) NO
13. ¿El personal contratado cumplió el proceso de selección y fue capacitado en la labor que desempeña?
- a) SI  
 b) NO
14. En los procedimientos, ¿Se incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las operaciones?
- a) SI  
 b) NO
15. ¿Existen mecanismos de control que anticipen, identifiquen y reaccionen a eventos que puedan afectar los objetivos generales de la empresa de servicios Mi Valle SAC?
- a) SI  
 b) NO

16. ¿Las políticas de la empresa se ejecutan en la empresa de servicios Mi Valle SAC?
- a) SI  
 b) NO

17. ¿Se aplican actividades de control periódicamente en todos los procesos: administrativo y operacional en la empresa de servicios Mi Valle SAC?
- a) SI  
 b) NO

#### 2.4. Información y Comunicación

18. ¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?
- a) SI  
 b) NO
19. ¿En la empresa de servicios Mi Valle SAC diseñan medios de comunicación?
- a) SI  
 b) NO
20. ¿Los reportes de información se consideran para la toma de decisiones de la empresa?
- a) SI  
 b) NO
21. ¿Existe una comunicación adecuada entre las áreas de la empresa de servicios Mi Valle SAC?
- a) SI  
 b) NO
22. En la empresa, ¿El área administrativa se comunica con sus trabajadores?
- a) SI  
 b) NO

#### 2.5. Supervisión y monitoreo

23. ¿La evaluación a los colaboradores se cumple de manera periódica?
- a) SI  
 b) NO
24. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?
- a) SI  
 b) NO
25. ¿En la empresa de servicios Mi Valle SAC cumplen con las actividades de control y supervisión?
- a) SI  
 b) NO

## ANEXO 03



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU: CASO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MI VALLE S.A.C. – CAÑETE, 2019 y es dirigido por MARÍA CRISTINA GUTIÉRREZ VIZCARRA, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS MI VALLE S.A.C. – CAÑETE, 2019

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 15 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del número 981320086. Si desea también podrá escribir al correo [gutierrezv12@outlook.com](mailto:gutierrezv12@outlook.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Margarita Sanabria De Soto

Fecha: 07/10/2019

Correo electrónico: [mivalle\\_sac@hotmail.com](mailto:mivalle_sac@hotmail.com)

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

