



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” -
CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES
Y FINANCIERAS**

AUTOR

MORALES BARBOZA, KAREN PAMELA

ORCID: 0000-0003-4942-2848

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” -
CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES
Y FINANCIERAS**

AUTOR

MORALES BARBOZA, KAREN PAMELA

ORCID: 0000-0003-4942-2848

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA TESIS

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO
EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2017.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Morales Barboza, Karen Pamela

ORCID: 0000-0003-4942-2848

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

ASESOR

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodriguez Vigo, Mirian Noemi

ORCID: 0000-0003-0621-4336

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

MGTR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR. LUIS ORTIZ GONZALEZ

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

MGTR. MIRIAN NOEMI RODRIGUEZ VIGO

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. JUANA MARIBEL MANRIQUE PLÁCIDO

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESOR

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por darme la dicha de estar y llegar a donde he llegado, darme la fortaleza del esmero y perseverancia, para lograr mis objetivos y estar siempre presente en cada momento de nuestro día a día, fortalecer nuestras vidas, y con ello cada día ser mejores personas para actuar con ética y moral tanto en nuestra labor profesional como en la sociedad.

A mis padres que siempre están acompañándome, aconsejándome y brindándome la fortaleza para seguir adelante y ser mejor persona.

A mi Asesora Mgtr. Maribel Manrique Plácido , por haberme guiado y orientado en mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mis padres quienes siempre se esforzaron por darme lo mejor y apoyarme en mis estudios universitarios, por aquellos momentos en que nunca me dejaron y siempre me dieron su apoyo incondicional, por todo esto les agradezco, a mi hermano Víctor que siempre fue ejemplo y estuvo ahí en los buenos y malos momentos.

En especial a mi mamita Aparicia Remigio que desde el cielo me cuida y sé que está feliz por el logro obtenido, también a mi mamita Irene que, con su consejo de día a día, conseguía darme un empujoncito para continuar.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo por objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica, la entrevista y el instrumento fue de fichas bibliográficas y el cuestionario; encontrándose los siguientes resultados: **Respecto al objetivo 1**, los autores citados coinciden que, al implementar un sistema de control interno en las empresas, especialmente en la de servicios, hace más eficiente y eficaz sus operaciones. **Respecto al objetivo 2**, la información se recaudó de una empresa de servicio del que se le aplicó un cuestionario pertinente al titular gerente de la empresa, determinado que si tiene implementado un sistema de control interno. **Respecto al objetivo 3**, la mayoría de los elementos de la comparación del objetivo específico 1 y 2 si coinciden porque en la empresa del sector servicio si cuenta con un sistema de control interno establecido. **Finalmente**, se concluye que la empresa, cuenta con un sistema de control interno; sin embargo, se toma en cuenta algunos componentes de control interno para mejorar la gestión.

Palabras claves: Control Interno, Empresas y Sector Servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of the internal control of companies in the service sector of Peru and of the company "INVERSIONES MAV EIRL" - Chimbote, 2017. The design of the research was non-experimental, descriptive, bibliographic and documentary, the level of the investigation was descriptive and of case, for the collection of the information the bibliographic revision technique was used, the interview and the instrument was of bibliographic cards and the questionnaire; The following results were found: **With respect to objective 1**, the abovementioned authors agree that, by implementing an internal control system in companies, especially in the services sector, it makes their operations more efficient and effective. **Regarding objective 2**, the information was collected from a service company from which a questionnaire was applied to the head of the company, determined that if it has implemented an internal control system. **Regarding objective 3**, most of the elements of the comparison of specific objective 1 and 2 if they coincide because in the company of the service sector if it has an established internal control system. **Finally**, it is concluded that the company has an internal control system; however, some internal control components are taken into account to improve management.

Keywords: Internal Control, Companies and Service Sector.

CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA	ii
TÍTULO DE LA TESIS	iii
EQUIPO DE TRABAJO	iv
JURADO EVALUADOR DE TESIS	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CONTENIDO	x
INDICE DE CUADROS	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	21
2.1 ANTECEDENTES	21
2.1.1 Internacionales	21
2.1.2 Nacionales.....	23
2.1.3 Regionales.....	24
2.1.4 Locales	26
2.2 Bases Teóricas	27
2.2.1 Teorías del Control Interno	27
2.2.2 Control Interno y sus Objetivos	28
2.2.3 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del Control Interno	29
2.2.4 Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión	30
2.2.5 Importancia del Control Interno.....	30
2.2.6 Limitaciones del Control Interno.....	31
2.2.7 Teorías de las Empresas	32
2.2.8 Componentes del Control Interno.....	34
2.2.9 Clasificación del Control Interno.....	38
2.2.10 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	44

2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	47
2.3.1 ¿Qué es un Sistema de Control Interno?	47
2.3.2 ¿Cómo se puede mejorar el Control Interno en una Empresa?.....	47
2.3.3. Actividades de Supervisión para el Control Interno	48
III. HIPÓTESIS	50
IV. METODOLOGIA	50
4.1 Diseño de la investigación	50
4.2 Población y Muestra	51
4.2.1 Población.....	51
4.2.2 Muestra.....	51
4.3 Definición y Operacionalización de variables.....	51
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.4.1 Técnica de recolección de datos	53
4.4.2 Instrumento de recolección de datos	53
4.5 Plan de análisis	53
4.6 Matriz de consistencia	53
4.7 Principios éticos	53
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	55
5.1 RESULTADOS	55
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	55
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	58
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	61
5.2 ANÁLISIS DE RESULTADO.....	65
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	65
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	66
5.2.3 Respecto al objetivo específico3:	67
VI. CONCLUSIONES	69
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	69
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	70
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	70
6.4 Conclusión General:	70
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	72
7.1 Referencias Bibliográficas	72

7.2 Anexos	77
7.2.1 Anexo N°1: Matriz de Consistencia.....	77
7.2.2 Anexo N°2: Modelos de fichas bibliográficas	78
7.2.3 Anexo N° 3: Cuestionario.....	79
7.2.4 Anexo N° 4: Documentos de la empresa.....	82

INDICE DE CUADROS

Cuadro N°01: Objetivo Especifico 1	55
Cuadro N°02: Objetivo Especifico 2	58
Cuadro N° 03: Objetivo Especifico 3	61

I. INTRODUCCIÓN

En Europa el actual método de control interno se determina, a nivel comunitario, cuya capacidad se desenvuelve de forma más concreta en las modalidades de ejecución. Con posterioridad, y en cumplimiento del mandato recogido, la Comisión elaboró un Reglamento Financiero marco que, en sus Capítulos 2 y 7 del Título IV adapta el asunto reseñado por el sistema de control interno. A pesar que las distribuciones de este marco son de obligado conclusión únicamente para los organismos, también han servido de base al resto de Organismos Descentralizados para transformar y acceder a sus propios reglamentos financieros. Así pues, y en la práctica, todos los ODs se han visto obligados a adaptar el sistema de control interno establecido en el nuevo RF a las características especiales de su organización financieras y organizativas (**Hernandez, 2014**).

El Reglamento Financiero, considera que los sistemas y procedimientos de gestión y control interno deben tener por finalidad:

- a) La realización de los objetivos, de las políticas, programas y acciones de la Institución según el principio de la buena gestión financiera.
- b) La realización de las normas de Derecho comunitario, así como las normas mínimas de control establecidas por la Institución.
- c) La custodia de los activos de la Institución y de la información.
- d) La prevención y detección de irregularidades, errores y fraudes.
- e) La determinación y prevención de riesgos de gestión.
- f) La presentación fidedigna de la información financiera y de gestión.

- g) La custodia de los documentos justificativos relacionados con la ejecución presupuestaria y consecutivos a la misma y los referentes a los actos de ejecución presupuestaria.
- h) La custodia de los informes relativos a las garantías provisionales exigidas a favor de la Institución y el establecimiento de un calendario que permita seguir adecuadamente dichas garantías.

A la vista de los objetivos encomendados, debemos afirmar que la Comisión Europea ha adoptado un concepto de control interno amplio y ambicioso, en el que se entremezclan los controles de legalidad, financieros y de buena gestión (**Hernandez, 2014**).

Según **Lugo (2009)** el control interno en EE. UU es un proceso integrado, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de estos objetivos incluidos en las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

Completan la definición algunos conceptos fundamentales:

- a) El control interno es un proceso medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo.

- b) Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- c) Sólo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la conducción.
- d) Está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las categorías señaladas las que, al mismo tiempo, suelen tener puntos en común.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), es definido como el plan de organización, y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos principales:

- a) Promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada.
- b) Preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades.
- c) Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma.
- d) Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos.

Por consiguiente, siguiendo los lineamientos de INTOSAI, incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica.

Según **INTOSAI (2010)** en la República Popular de China, en La Oficina Nacional de Auditoría de China se manifiesta que dicha norma que suele considerarse como una norma de control ideal abarca los vínculos y los procedimientos de control esenciales para un sistema de control interno adecuado, y los auditores la emplean para evaluar con imparcialidad el organismo en cuestión, y determinar si sus controles internos son completos y eficaces.

Con estas medidas Japón podría encontrar una nueva oportunidad en su mercadeo interno. El sector servicio podría movilizar nuevos recursos y abrir un nuevo mercado de necesidades no descubiertas. Como el aumento de la producción agrícola, Japon disminuiría su dependencia extranjera, garantizaría nuevos trabajos, y tendrá precios reducidos en los productos agrarios (**Shadysol, 12**).

En el Perú, por lo antes mostrado, la intranquilidad que existe en las empresas de servicios es el diseño, el manejo de un adecuado sistema de control interno e implementación que permita mejorar la gestión de acuerdo a los objetivos y metas planificadas por las organizaciones, el cual lo requiere la observancia de los objetivos importantes de control interno como son: el de promover la eficiencia, la eficacia, transparencia y economía en todas sus operaciones, evitando pérdidas que atenta contra el perjuicio económico y financiero o pérdida de dinero y de tiempo; proteger o salvaguardar sus recursos (activos) evitando pérdidas y actos de irregularidad o de ilegalidad; formular estados financieros válidos y confiables y su presentación

oportuna; velar por el cumplimiento de las leyes los reglamentos y normas aplicables a la entidad, la administración o la gerencia en coordinación con todo su personal donde cada uno de ellos cumplen sus actividades o funciones de acuerdo a lo planificado con lo cual asegura el crecimiento de la organización en forma eficiente, eficaz en toda operación de la empresa y el desarrollo de la administración.

El control interno se hizo referencia que entre enero y abril del año 2015 el sector servicio figura como un aporte importante al Producto Bruto Interno (PBI) del País, ubicándose por encima del sector minería y comercio, según el Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima (CCL). De igual manera es preciso hacer referencia que el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en su Boletín Estadístico del Sector Servicios N°07 de julio de 2016 presenta los resultados de la encuesta mensual de servicios, que muestra el comportamiento de las actividades del sector comercio, restaurantes y de servicios prestados a empresas, durante el mes de mayo del 2016, donde se puede observar que el sector comercio registró un crecimiento de 2.2%, restaurantes 2.36% y servicios prestados a empresas 2.04% **(INEI, 2016)**.

En Chimbote el control interno en las empresas privadas se establecen como un deficiente de control interno en una entidad, las metas no se cumplen en el tiempo establecido, no se realiza toma periódica de inventarios en activos fijos, no se tiene un programa de capacitación continua de personal, no existe en la empresa un manual de normas y procedimientos, el cual describa las funciones, responsabilidades y procedimientos a seguir; a su vez, las políticas existentes no son las más adecuadas y

eficientes, por consiguiente, no obedecen a un sistema de normas y procedimientos que regulen los procesos y procedimientos ejecutados, los cuales proporcionen el logro de los objetivos **(Diaz, 2010)**.

El presente trabajo de investigación se derivó de la línea de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH católica), de la Escuela Profesional de Contabilidad, denominada Caracterización del Control Interno en las Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017.

Por lo anterior expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del Control Interno en las empresas del sector servicios del Perú y la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del Control Interno en las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017. Para poder conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar las características del Control Interno en las Empresas de Servicios del Perú, 2017.
2. Determinar las características del control interno de la empresa Inversiones MAV E.I.R.L. - Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa Inversiones MAV E.I.R.L.

Finalmente, el presente trabajo de investigación se justifica puesto que, mediante su desarrollo se denominará los riesgos en los que incurre la entidad de servicios Inversiones MAV E.I.R.L. 2017, debido a que, si cuentan con un sistema de control interno implementado, pero tiene deficiencias en sus diferentes áreas que elaboran.

La metodología fue: de diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica, la entrevista y el instrumento fue de fichas bibliográficas y el cuestionario; encontrándose los principales resultados: que las empresas del sector servicio si cuentan con un sistema de control interno sin embargo, presentan deficiencias en sus operaciones realizadas a diario y en la empresa de caso de estudio tienen deficiencias en su evaluación de riesgo. Llegando a la siguiente conclusión las empresas del sector servicio y de la empresa del caso de estudio aplican los cinco componentes del informe COSO.

Asimismo, esta investigación servirá para la empresa ya que en el cuestionario aplicado se da a conocer las deficiencias que se presentan y así poder mejorar.

Finalmente, este informe de investigación servirá como antecedentes para otros autores que realicen trabajos parecidos a nuestra variable, unidad de análisis y del sector de tal forma también servirá para la obtención de mi grado de bachiller de Contador Público.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Internacionales

En el presente proyecto se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

Portero (2013) En su proyecto de tesis titulado “Análisis de la política de compras de las empresas de servicios petroleros y su incidencia en el control interno de compras aplicado en Hilong Oil Service & Engineering Ecuador Cía”, se manifiesta la necesidad de implantar un sistema de control que permita conocer las debilidades de los procedimientos aplicados para la recepción, manejo, entrega y recolección de las herramientas y equipos que se requieran ser recuperados e incorporados a la empresa, con la finalidad de verificar la entrega así como la recepción de los insumos sobrantes por no haber sido utilizados o consumidos, permitiendo así, un control adecuado en cuanto al manejo de los insumos, útiles y herramientas sobrantes lo cual permitirá resultados positivos desde el punto de vista operativo, económico y social, bajo la premisa del cumplimiento de políticas de adquisición.

Acosta y Ariza (2007) En su proyecto de tesis que se denomina: “Diagnóstico para el mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Empresa ANIPACK Ltda en Bogotá”, llevado a cabo Colombia, que tuvo como objetivo general, realizar el diagnóstico de la situación actual en el tema

de control interno para la empresa ANIPACK Ltda, tomando como base los parámetros definidos por el Informe COSO, con el fin de proponer ajustes al mencionado sistema de acuerdo con las falencias y necesidades del negocio, concluye que: Durante el proceso de auditoría, se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las falencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema. En cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para ANIPACK Ltda, con la aplicación de la herramienta se logra establecer una calificación general que determina un nivel de cumplimiento bajo. Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y la razón social de la empresa. La evaluación del Sistema de Control Interno para ANIPACK Ltda., permitió identificar la necesidad de replantear y documentar el mismo. La gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a implementar la propuesta de mejora y evaluar el sistema mínimo una vez al año. Con el diagnóstico se establece la existencia de fallas en la comunicación interna.

Es decir, la gerencia manifiesta que existen mecanismos de control interno, pero los demás niveles (técnico y operativo) no perciben estos mecanismos, lo que da cuenta de un problema en la comunicación de las actividades de control a todos los involucrados en el negocio.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

Saavedra (2013) En su proyecto de investigación titulado “Control interno En Los Procedimientos Administrativos Y Económicos En La Empresa América Express Perú” señala que, un buen sistema de Control Interno es lo que permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el Control Interno. Así es que se desarrollaron algunas estructuras de control que alcanzaron amplia difusión internacional, principalmente por la obligatoriedad que existe en algunos países de que las organizaciones informen a terceros sobre la eficacia de su sistema de Control Interno. En los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno, es decir que se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa a la organización en todas sus 6 áreas, operaciones y funciones.

Martínez (2014) En su proyecto de investigación titulado “El Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú, 2014”, que se llevó a cabo en la ciudad de Lima, y que tuvo como objetivo general: Optimizar la gestión del área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, tiene como conclusión que: El control

interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales. Los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos. Los tipos de control interno efectivo facilitan la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del Área de Tesorería de la empresa; mediante el control de realizado por los directivos y el control realizado por una dependencia de control. Los componentes del control interno efectivo del Informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa; mediante la implementación, ejecución, evaluación y retroalimentación de dichos componentes.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Chimbote.

Espada (2014) En su tesis titulada: “ Control Interno y Contrataciones de Obras Públicas en la Empresa Constructora Sagittarius C & M S.R.L – Huaraz 2012”, desarrollada en la ciudad de Huaraz – Ancash, y cuyo objetivo general es: Determinar si el control interno incide en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012, concluye que: Se ha determinado que el control interno incide

directamente en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012; de acuerdo a los resultados obtenidos de la realidad las propuestas teóricas establecidas en la presente investigación.

Negreiros (2013) En su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales - caso comercial Rojas S.R.L, realizado en Sihuas, cuyo objetivo general fue: Identificar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales y de la empresa del caso estudiado; la investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, obtuvo como principal resultado: las empresas comerciales que ostentan un adecuado sistema de control interno administrativo, poseen información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Comercial Rojas SRL debería mejorar su control interno. Concluye que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativa de la empresa, finalmente se puede mencionar que el control interno influye de manera positiva en las empresas comerciales ya que aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier empresa para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable en estudio.

Flores (2015) En su investigación titulada: “La Participación del Control Interno en la Gestión Administrativa y Contable de las Empresas Constructoras del Perú, 2013”, que se desarrolla en la ciudad de Chimbote, y cuyo objetivo general fue: identificar y describir la participación del control interno en la gestión administrativa y contable de las empresas constructoras del Perú, período 201, concluye que: existen empresas constructoras que no aplican normas, procedimientos de control y organización en sus almacenes de obra lo propicia una reducción significativa en la productividad originando como consecuencia la reducción de las utilidades de la misma. Control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas constructoras ya que es un mecanismo de medición cualitativos y cuantitativos que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Esto supone conocer, en cualquier momento, los saldos a cobrar a clientes, los saldos adeudados a proveedores, el stock de mercadería con el que se cuenta y las disponibilidades líquidas de la empresa.

Fernández & Vásquez (2013) En su investigación titulada “El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote” nos dice que, a manera de resumen podemos afirmar que desde el punto de vista teórico, todos los autores citados hasta aquí, coinciden en remarcar de que tanto las empresas privadas como las instituciones públicas deben tener implementado un sistema de control interno, porque ello implica que las empresas que tienen y hacen control interno en el desarrollo de sus actividades productivas y comerciales, hacen un uso eficiente y eficaz de sus recursos productivos, y además, se evita cometer errores, fraudes, entre otros.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

Bajo esta división se ensamblan una progresión de modelos hipotéticos que aclaran el problema de la desviación criminal. Diciéndolo, en términos diferentes: si cada individuo tiene el importante potencial de dañar las leyes y la sociedad ofrece varias oportunidades para hacerlo como tal, para las hipótesis criminológicas tradicionales, la respuesta apropiada radica en el temor a la disciplina. A pesar de lo que podría esperarse, los académicos de control, recurriendo a una investigación sociológica, confían en que el temor a la disciplina no es el factor clave mientras aclaran la conducta del culpable a pesar de la conducta no autorizada, aunque existen numerosas conexiones diferentes con la solicitud social. El individuo se mantiene alejado de las malas acciones y garantiza que él es el primero en estar interesado en

mantener una conducta según las reglas y los deseos de la sociedad; ya que tiene una motivación actual, convincente e inteligente para cumplir con sus leyes: la bonificación de la fechoría tendría un mayor número de molestias que circunstancias favorables (**Mendoza, 2008**).

2.2.2 Control Interno y sus Objetivos

Según **Cordovés (2000)** afirma que el Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales. Si se logra identificar perfectamente cada uno de estos objetivos, se puede afirmar que se conoce el significado de Control Interno. En otras palabras, el Control Interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluidos en el entorno, ambiente y actitudes que desarrollan las autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad, los objetivos de Control Interno son los siguientes:

- a) Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- b) Efectividad, eficiencia, transparencia y economía en todas las operaciones.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.
- d) Salvaguarda o cautelar los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Según **Cordovés (2000)** asegura que en la empresa se encuentran identificados los procesos y su interrelación, buscando la eficacia y eficiencia en la entidad.

Para el logro de la implementación y mantenimiento del sistema de control interno en nuestra empresa nos trazamos componentes el cual se le dio cumplimiento y nos permitió mantener un constante trabajo en la búsqueda de la mejora continua del sistema.

2.2.3 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del

Control Interno

El uso y mantenimiento del marco de control interno, como una característica del cambio incesante de sus procedimientos y técnicas, que permitirá el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los activos y la adquisición de eficiencia, a pesar de anticipar tergiversaciones, equivocaciones, estándares y estándares (**Torres, 2011**).

De esta manera, la administración se encargará de manejar las ventajas o especulaciones de los inversionistas y de proporcionar datos suficientes y sólidos relacionados con el dinero. En la actividad de este deber, la administración se presenta ante peligros vitales, entre los que podemos destacar:

- a) Que las decisiones se toman a la luz de datos incorrectos, por ejemplo, registros anuales arreglados incorrectamente o con falsedad esencial.
- b) Que hay desgracias no controladas de los beneficios del elemento.
- c) Es vital decir que puede haber peligros que son una obligación de la organización y que se denominan riesgo intrínseco y posibilidad de control; nuevamente, también existe el deber de los

inspectores de no distinguir tales peligros y se llama peligro de descubrimiento o no ubicación **(Romero, 2016)**.

2.2.4 Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión

Se conoce como Ciclo de Mejora Continua o Deming Circle, ya que Edwards Deming es su creador. Este enfoque describe los cuatro avances fundamentales que se deben hacer de manera metódica para lograr un cambio consistente, entendiendo en consecuencia el cambio incesante de valor. En el año 1950, Deming propuso entre un largo tiempo, el cambio ininterrumpido que comprende un método del que comprende cuatro columnas: Plan, Hacer, Verificar y Actuar, también llamado el ciclo PDCA, que constituye la base de todo cambio constante formas. Los principios esenciales para el cambio consistente que inspiran el planeamiento de PDCA son:

1. No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO.
2. No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO.
3. No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO.
4. No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO **(Bernal, 2013)**.

2.2.5 Importancia del Control Interno

El control interno conlleva a una progresión de ventajas para dicho elemento. Su uso y tonificación avanza la apropiación de normas que resultan en la realización de sus objetivos. Las siguientes son las ventajas fundamentales:

- a) Se establecen normas para remediar los ejercicios de modo que los planes se realicen de manera efectiva.

- b) Se aplica en ciertas cosas, en los individuos y a la acción de cierta actividad.
- c) Decide y rápidamente concreta con las causas que pueden causar desorden con el objetivo de que no vuelvan a aparecer más adelante.
- d) Encuentra las divisiones a cargo de la organización, desde el minuto en que se construyen las medidas correctivas.
- e) Proporciona datos sobre la circunstancia de la ejecución de los planes, rellenando como una premisa para reiniciar el camino hacia la organización.
- f) Reduzca los gastos y el tiempo libre manteniendo una distancia estratégica de los errores.
- g) Su aplicación influye directamente en la defensa de la organización y, posteriormente, en el logro de la rentabilidad del considerable número de activos de la organización **(Rodelo, 2014)**.

2.2.6 Limitaciones del Control Interno

El Marco percibe que, aunque el control interno ofrece garantías sensatas de lograr los destinos de la sustancia, existen impedimentos. El control interno no puede evitar el juicio o las decisiones terribles, o las ocasiones externas que pueden hacer que una asociación no logre sus objetivos operativos. Al final del día, incluso un poderoso marco de control interno puede encontrar una decepción.

Las restricciones pueden surgir:

- a) Los juicios en el liderazgo básico pueden ser imperfectos.
- b) Las fallas pueden ocurrir debido a descuidos o descuidos directos.

- c) Estos controles se pueden delinear por lo menos entre dos personas y el grupo de apoyo podría superar el marco de control interior
- d) El plan de Control Interno tiene un marco que debería ser posible sin considerar el gasto apropiado: ventaja, creando aspectos dispendiosos del esquema.

Estas restricciones contrarrestan tener la seguridad total de la realización de los destinos del elemento, es decir, el control interno proporciona una seguridad sensible, aunque no total. A pesar de estos confinamientos innatos, la administración debe conocer la elección, el avance y el uso de los controles que limitan estas restricciones en la medida de lo concebible (**Cerchiaro, 2014**).

2.2.7 Teorías de las Empresas

2.2.7.1 Evaluación de Control Interno

El control interno en cualquier asociación es crítico, tanto en la administración de la asociación, como en el control y los datos de las actividades, ya que permite la mejor administración posible de la mercancía, capacidades y datos de una organización dada, teniendo en cuenta el objetivo final para producir un signo sólido de su circunstancia y sus tareas en el mercado; ayuda a que los activos (humanos, materiales y presupuestarios) sean accesibles, se utilicen de manera competente, bajo criterios especializados que garanticen su rectitud, tutela y alistamiento auspicioso, en los marcos individuales (**Guerrera, 2009**).

2.2.7.2 Componentes de la Estructura del Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno consta de cinco componentes funcionales basado en el COSO I y III y cuenta con diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente que están interrelacionados. Dichos componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

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

Estos primeros cuatro puntos se refieren a la operación del control Interno, al diseño y el quinto que viene a ser el componente de Actividades de Supervisión, está proyectado para confirmar que el control interno sigue ejercitando con realidad. Dicha empresa puede obtener un Control Interno efectivo cuando los cinco componentes permanecen implementados, esto da a entender que, están presentes y funcionan apropiadamente.

El Sistema de Control Interno basado en el COSO II – ERM y IV – 2017 ERM consta de ocho componentes y cuenta con veinte principios, los mismos que operan interrelacionados y que son los siguientes:

- I.** Ambiente de Control
- II.** Establecimiento de Objetivos
- III.** Identificación de eventos

IV. Evaluación de riesgos

V. Respuesta a los riesgos

VI. Actividades de control

VII. Información y Comunicación

VIII. Supervisión

Es importante hacer notar esta actualización del COSO IV o COSO 2017 que se denomina Marco de Gestión del Riesgo Empresarial que está alineado el riesgo con la estrategia y el rendimiento, también intenta mejorar el enfoque de la gestión de riesgo como una manera de crear, preservar, mantener y generar valor en la organización y así mismo cuenta con su misión, visión, valores de desarrollo empresarial, estrategias, formulación de objetivos del negocio, implementación y desempeño de cada uno de sus miembros y que conlleva a aumentar valor en la gestión de riesgos empresariales.

La preparación y las tablas siguientes revelan estas normas relacionadas con el componente al que corresponde (**Melendez, 2017**).

2.2.8 Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, se derivan de la manera en que la dirección dirige la empresa y están integrados en el proceso de dirección, los componentes del control son:

2.2.8.1 Ambiente de Control

Según **Melendez (2017)** afirma que el control se refiere a un compuesto de reglamentos, estructuras y procesos que sirven de ayuda para llevar

a cabo el adecuado Control Interno en la empresa. Los funcionarios siendo divididos del más alto nivel de la empresa, deben señalarse la importancia del Control Interno, incluidas dichas normas de conducta que se espera. Un ambiente de control bien realizado tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno.

Los principios relacionados con este componente son:

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

2.2.8.2 Evaluación de Riesgo

Comprende los principios en definición de la identificación y los objetivos, también la evaluación de los riesgos, evaluación de sucesos o cambios y la evaluación de una cierta probabilidad de fraude del que afecten al sistema de control interno.

Los principales componentes más relacionados 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 Sistema de Control Interno.

2.2.8.3 Actividades de control

Los ejercicios de control aluden a las estrategias y métodos creados para disminuir los peligros que pueden influir en el logro de los objetivos del elemento.

Los ejercicios de control se dan en todos los procedimientos, tareas, niveles y elementos del elemento (y pueden ser preventivos o investigadores).

Las actividades de restauración son un complemento fundamental para los ejercicios de control. Los ejercicios de control incorporan los estándares de avance de estos ejercicios de control para aliviar los peligros, el control de los datos y la innovación por correspondencia y la base de las estrategias para los ejercicios de control.

Los estándares identificados con esta parte son:

1. Definición y mejora de ejercicios de control para aliviar peligros.
2. Inspección para la tecnología de la información y las comunicaciones para ayudar al logro de los objetivos institucionales.
3. Organización de ejercicios de control a través de arreglos y metodología.

2.2.8.4 Información y comunicación

Los datos y la correspondencia para mejorar el control interno aluden a los datos fundamentales para que el elemento haga las obligaciones de

control interno que ayudan al logro de sus objetivos. La organización obtiene / crea y utiliza los datos significativos y de calidad de fuentes internas y externas para ayudar a la actividad de segmentos alternativos del Control interno.

Los estándares identificados con esta parte son:

1. Datos de calidad para el control interno.
2. Correspondencia de datos para ayudar al control interno.
3. Correspondencia con personas externas sobre cuestiones que influyen en el control interno.

2.2.8.5 Actividades de supervisión

Se refiere al conjunto de actividades de autocontrol integradas a la transformación y operaciones de supervisión de la empresa con la finalidad de mejorar la escala de valuación. El sistema de control interno debe tener como objetivo la supervisión; para apreciar la calidad y eficiencia de su funcionamiento en el tiempo del cual se permite una retroalimentación. Las estimaciones continuas, estimaciones independientes y la composición de ambas son tratadas para diagnosticar si cada uno de los componentes está trabajando (**Barrios, 2014**).

Los principios relacionados con este componente son:

1. Evaluación para verificar el Control Interno.
2. Comunicación de imperfecciones de Control Interno.

2.2.8.6 Niveles del Sistema de Control Interno

La capacidad autorizada de control es estimar y ajustar la ejecución con un objetivo final específico para garantizar que se realice el cumplimiento de los objetivos de la organización y los planes destinados a lograrlos. El control y la organización están firmemente relacionados, a decir verdad, algunos creadores imaginan que éstas capacidades no pueden aislarse. No obstante, es conveniente aislarlos de la perspectiva teórica y esta es la motivación detrás de por qué son examinados por su enfoque y necesidades dentro de una asociación. Independientemente de esto, la organización y el control se pueden considerar como las hojas de las tijeras: no pueden funcionar, excepto si ambas existen. El control no es concebible en el caso de que no tenga objetivos y planes, con el argumento de que la ejecución se puede estimar con los criterios de configuración. A pesar de que el grado de control cambia según lo indicado por los gerentes, cada uno de ellos, a todos los niveles, tiene el deber con respecto a la ejecución de los planes y, en consecuencia, el control es una capacidad autoritaria esencial en todas las áreas. **(Barrios, 2014).**

2.2.9 Clasificación del Control Interno

Se establezca la siguiente clasificación para el control interno:

a) Control Interno Contable

Estos son controles y estrategias disponibles para confirmar la seguridad de los beneficios, la calidad y legitimidad inquebrantables de los registros y marcos contables. Mediante éste control de teneduría de

libros no solo alude a las normas de control con una premisa de contabilidad no adulterada, por ejemplo, la documentación del registro principal, los compromisos de los registros, la participación de un diagrama de registros, la encuesta de pasajes, los indicadores de valoración, etc. sino también para cada uno de esos métodos que, influyendo en la circunstancia relacionada con el dinero o el procedimiento esclarecedor, no son tareas de contabilidad o inscripción, es decir, aprobaciones de acumulaciones y cuotas, compromisos bancarios, confirmación de acumulaciones, etc. Incorpora el diseño de la asociación y cada una de las estrategias y métodos cuya labor es proteger los beneficios y la calidad inquebrantable de los registros relacionados con el dinero; debe ser delineado para dar una afirmación sensata de que en:

Los procedimientos se desarrollan de acuerdo con permisos de la administración y se registran debidamente para:

1. Favorecer la elaboración de los estados financieros de acuerdo con los Normas Internacionales de Contabilidad.
2. Lograr auxiliar los activos.
3. Poner en orden la comunicación proporcionada y precisa para la toma de decisiones.
4. El paso a los activos sólo se autoriza de acuerdo con la aprobación de la administración.

5. La efectividad contable de los bienes se confronta periódicamente con la existencia física y se tomen normas precisas en caso de mostrar desigualdades.
6. El aseguramiento de la mejor calidad de la información contable para ser manejada como base de la determinación que se protejan **(Barrios, 2014)**.

b) Control Interno Administrativo

Son la metodología actual en la organización para garantizar la productividad operacional y la coherencia con las normas caracterizadas por la Dirección. Los controles regulatorios u operacionales aluden a tareas que no afectan específicamente a las articulaciones relacionadas con el dinero, ya que se comparan con otra estructura del movimiento empresarial, a pesar de que pueden afectar la región de la contabilidad presupuestaria. El control regulador interno debe incorporar investigación, mediciones, informes de ejecución, preparación de proyectos de fuerza de trabajo y controles de calidad de artículos o administraciones **(Barrios, 2014)**.

c) Características Generales del Control Interno

1. Es un proceso, esto quiere decir, que para lograr un medio debe ser un fin y no un fin en sí mismo.
2. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles.

3. Conlleva un manual de organización y procedimientos. En cada organización, quien está a cargo de tomar el mando es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con ciertos niveles de autoridad determinados, en su realización los trabajadores participan de la empresa independientemente de la calidad ocupacional que obtenga.
4. Debe favorecer el alcance del objetivo en una o más de las áreas y operaciones en dicha empresa.
5. Añadir un grado mayor de seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos establecidos.
6. Debe inclinarse al logro de autocontrol, consolidación de la autoridad, liderazgo y responsabilidad de los colectivos laborales (**Barrios, 2014**).

d) Evaluación de riesgo y control interno.

Cabe resaltar que según a la Norma Internacional de Auditoría de Evaluación de riesgo y control, en la empresa es necesario constituir normas y facilitar ciertos lineamientos para lograr un entendimiento del sistema de Contabilidad y de Control Interno, sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección (**Barrios, 2014**).

1. Riesgo inherente

Es la desconfianza del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una exhibición errónea que pudiera ser de consideración relativa, particularmente o cuando se adiciona con manifestaciones incorrectas en diferentes cuentas o clases, admitiendo que no hubo controles internos afiliados.

Será evaluado el riesgo agregado a nivel de estado financiero, buscando ensamblar dicha evaluación a nivel de afirmación de saldos de cuenta y clases de transacciones de importancia relativa o asumir que el riesgo agregado es alto para la confirmación. El riesgo inherente consiste con la delicadeza del saldo de una cuenta o el tipo de transacciones de comprender errores significativos, por otro lado, individualmente o cuando se adiciona con representaciones erróneas de otros saldos o tipos de transacciones, aceptando que no se encontrase controles internos relacionados. Es la actividad al tipo de negocio y su medio ambiente, también debidamente de la naturaleza de la cuenta o tipo de transacciones. Por ello existen circunstancias que dañan el riesgo inherente como:

- a)** Generalidad de la administración.
- b)** La práctica e inteligencia de la administración y ciertos transformaciones en la administración durante el periodo, por ejemplo: el no tener experiencia en administración puede perjudicar la preparación de los estados financieros de la empresa.

- c) Opresiones insólitas de la administración a dar una representación errónea de los estados financieros (Barrios, 2014).

2. Riesgo de Control

La estimación preparatoria del riesgo de control es el seguimiento de diagnosticar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una empresa para descubrir y dar corrección a las funciones erróneas de significación relativa. Siempre se encontrará algún riesgo de control causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno.

Es el riesgo de que cuando ocurran errores no sean detectados ni corregidos por el sistema de control interno. Ello se debe a fallas en la revisión adecuada de las transacciones; documentación inadecuada; acceso ilimitado a efectivo e inventarios o cualquier otro valor negociable; y carencia de registros de los inventarios perpetuos.

Esas debilidades en el control contribuyen a que haya errores y fraudes en los estados financieros. Siempre existirá cierto riesgo debido a las limitaciones inherentes a cualquier sistema de control interno. Para evaluar el riesgo de control, se debe considerar lo adecuado del diseño de los controles, así como probar la

adherencia a los procedimientos de control. De no existir dicha evaluación, se deberá asumir que el riesgo de control es alto (**Barrios, 2014**).

3. Riesgo de detección

El riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos del auditor no descubran un error que exista en una cuenta o tipo de transacciones, el cual pueda ser importante individualmente o en conjunto con errores de otras cuentas o transacciones. El nivel de riesgo de detección se relaciona directamente con los procedimientos del auditor; siempre existirá cierto riesgo de detección, aun cuando el auditor examine el cien por ciento del saldo de la cuenta o del tipo de transacción, cuando el auditor seleccione un procedimiento de auditoría inadecuado, o aplique mal un procedimiento de auditoría adecuado, o al interpretar equivocadamente los resultados de la auditoría (**Barrios, 2014**).

2.2.10 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

La Empresa INVERSIONES MAV E.I.R.L. es una personería jurídica inscrita en SUNARP en el año 2012 con numero de RUC 20541629361. En su Escritura Pública tuvo como titular o Representante Legal a la Sra. María Ana Velásquez Sifuentes, aportando un capital social de S/ 6,000.00 (SEIS MIL CON 00/100 SOLES) en bienes dinerarios.

El objeto de la Empresa INVERSIONES MAV E.I.R.L., es de:

- Prestar servicio de instalación y reparación de sistemas eléctricos navales, industriales y domiciliarios.
- Comercialización y distribución de equipos, materiales y accesorios eléctricos naval, industrial y domiciliario, a nivel nacional e internacional.

Habiendo legalizado dicha escritura Pública ante un notario, la empresa INVERSIONES MAV EIRL inicio sus actividades el 28/01/2012.

En 27/09/2012 compareciendo ante un notario, la Sra. María Ana Velásquez Sifuentes, designa al Sr, Dulong Velásquez Miguel Ángel, como el nuevo representante legal de la empresa, dándole la potestad de sustituir su cargo.

La Sra. María Ana Velásquez Sifuentes, tuvo la iniciativa de crear dicha empresa, con la finalidad de poseérsela a su hijo, cuya profesión es Técnico de Electricidad Industrial, y esto le permitió crecer económicamente en su rubro y brindar una mejor calidad de vida a su familia.

La empresa INVERSIONES MAV EIRL actualmente cuenta con 17 trabajadores, la mayoría de ellos están sujetos al contrato Intermitente, lo cual es un previo acuerdo entre el empleador y el trabajador.

1. Constitución de la Empresa:

Con fecha 12/01/2012, en la ciudad de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Ancash, comparecen ante el Notario Público, Guillermo Cam Carranza, la Sra. María Ana Velásquez Sifuentes , de nacionalidad peruana, con una minuta debidamente firmada para

constituir una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, bajo la denominación “INVERSIONES MAV E.I.R.L.”

2. Ubicación de la Empresa:

La empresa INVERSIONES MAV E.I.R.L. está ubicada en Mz. H. Lote 12 Urb. Trapecio 1era Etapa (Mercado Trapecio) ANCASH – SANTA – CHIMBOTE.

Actividad Económica de la Empresa:

- Otras actividades de Servicios Personales N.C.P
- Reparación de equipos de transporte, excepto vehículos Motorizados.

2.1 Objetivos de la Empresa:

Su objetivo es ser una empresa líder, en continua mejora, diferenciada por proporcionar una calidad de servicio a sus clientes y perfectamente adaptada a sus necesidades, obteniendo una rentabilidad sostenida y siempre en perfecta coordinación con el desarrollo de su personal.

2.2 Capital Social:

El capital social de la empresa es de S/. 6,000.00 (Seis mil con 00/100 nuevos soles), aportados en bienes dinerarios, por la titular Mari Ana Velásquez Sifuentes, lo cual fue suscrita y debidamente pagada.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 ¿Qué es un 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 (María, 2012).

2.3.2 ¿Cómo se puede mejorar el Control Interno en una Empresa?

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

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

La ponencia interna es el centro por el cual la información se divulga en toda la entidad, que fluye hacia arriba, hacia abajo y en toda la entidad. Esto accede al personal obtener un mensaje claro de la alta dirección sobre los sucesos que las responsabilidades de control deben ser apropiadas.

- a) La comunicación externa posibilita la entrada de información sobresaliente de fuera y entrega información a las partes externas en respuesta a las necesidades y expectativas. La información y comunicación para mejorar el control interno abarca los principios de adquisición 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 (**Maria, 2014**).

2.3.3. Actividades de Supervisión para el Control Interno

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 está funcionando **(Maria, 2014)**.

De esta manera se dan a conocer dos tipos de principios en el cual es importante mostrar las actividades de evaluación:

a) Evaluación para comprobar el Control Interno

Esta iniciación hace mención a una empresa que separa, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas y periódicas para hacer uso de comprobación si los componentes de control interno estas presentes y en operación.

A continuación, los siguientes elementos de que el principio se está cumpliendo:

- Se construye una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita determinar el proceso de desarrollo.
- Las mediciones al Control Interno están articuladas con los seguimientos más importantes y destacados de la empresa.
- Los comisionados de las mediciones tienen la capacidad y el conocimiento capaz para abarcar lo que están evaluando. Existen dispositivos que incorporan objetividad a la evaluación **(Maria, 2014)**.

b) Comunicación de deficiencias de Control Interno

Según **Maria (2014)** dicho principio hace mención a una empresa que informa las deficiencias del Control Interno de modo oportuno a las partes responsables de tomar acciones correctivas, siendo incluida la administración y alta dirección, según corresponda, ciertos elementos de que el principio se está cumpliendo:

- Se hace presente las deficiencias a los encargados tales como la adopción de medidas correctivas a la alta dirección según corresponda.
- Se incorpora un método para destacar el seguimiento de las normas correctas.

III. HIPÓTESIS

No aplica, porque los estudios de caso descriptivos o cualitativos, por lo regular, no formulan hipótesis antes de recolectar datos ya que su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es explorativa o descriptiva (**Hernández, 2012**).

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, descriptivo.

4.1.1 No Experimental: La investigación ha sido no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro de su contexto.

4.1.2 Descriptivo: La investigación es descriptiva porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de investigación está constituida por todas las empresas de servicio del Perú.

4.2.2 Muestra

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa de servicio “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017.

4.3 Definición y Operacionalización de variables

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2017.

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADOR	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
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.	Conocimiento de control interno	¿Usted sabe que es control interno?	Si () NO ()
		Manual para el manejo de control interno	¿Cree usted que es necesario contar con un manual de manejo de control interno?	Si () NO ()
		Capacitación	¿Considera usted que debería capacitar a los trabajadores sobre los establecimientos y mantenimientos de control interno?	Si () NO ()

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnica de recolección de datos

Para el recojo de información de la parte de recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista.

4.4.2 Instrumento de recolección de datos

Para el recojo de información de la parte de instrumento de datos se utilizó como instrumento un cuestionario

4.5 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente general de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará una comparación procurando; que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

(Ver anexo N° 1)

4.7 Principios éticos

Responsabilidad individual del investigador. - Cada investigador es responsable individualmente de la práctica investigadora en la que participa sea ajustada a la legalidad y a los principios éticos que rigen la investigación científica con sujetos humanos. Cada investigador tiene la responsabilidad de

asegurar el bienestar de los sujetos participantes en las actividades de investigación.

En todo experimento o investigación científica deberá estar claramente definida la identidad del investigador o investigadores responsables del mismo, así como la del resto del equipo de investigación que colabora en el mismo.

La responsabilidad derivada de la investigación recaerá siempre sobre el investigador, nunca sobre el mismo sujeto de investigación, aunque éste hay otorgado su consentimiento informado. La aprobación de los protocolos experimentales por un comité de ética no exime a los investigadores de su responsabilidad directa (**Sanchez, 2013**).

Respeto por las personas. Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad.

El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante. Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad (**Chavez P. , 2013**).

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar las características del Control Interno en las empresas del Sector Servicio del Perú, 2017.

CUADRO 1
RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Saavedra (2013)	<p>Indicó que un buen sistema de Control Interno es lo que permite a cualquier organización tener mayores posibilidades de lograr los objetivos que la misma fija. Existían muchas y diversas definiciones y opiniones sobre el Control Interno ya que en los últimos años se han elaborado y difundido en varios países una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno en el que se implementa un sistema de control interno, es decir que se lo interpreta como un sistema que abarca y atraviesa a la organización en todas sus 6 áreas, operaciones y funciones.</p> <p>Denomina que en su proyecto de investigación titulado “El Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú, 2014”, que se llevó a cabo en la ciudad de Lima, y que tuvo como objetivo general: Optimizar la</p>

Martínez (2014)

gestión del área de tesorería de una empresa de servicios en base a un control interno efectivo, tiene como conclusión que: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales. Los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos.

Espada (2014)

Concluye que, se ha determinado que el control interno incide directamente en las contrataciones de obras públicas en la Empresa CONSTRUCTORA SAGITTARIUS C&M SRL Huaraz 2012; ya que en sus actividades de control la empresa periódicamente hace autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejorar para luego ser ejecutados en sus actividades diarias.

Determina que la empresa de servicio Rojas S.R.L., identifica que, en el caso de estudio, el sistema de control interno en la gestión no es muy reconocida por los empleados ya que afirman en un 50 % no conocer dichos sistemas, siendo necesario que la empresa Rojas SRL debería mejorar su control interno. Concluye que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura la efectividad en las gestiones administrativa de la empresa, finalmente

Negreiros (2013)

se puede mencionar que el control interno actúa de modo positiva en las empresas comerciales ya que aparte de ser una política de gerencia y administrativa, se establece como un instrumento de apoyo para las directivas de cualquier entidad para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados.

Flores (2015)

Señala que el control interno en la gestión administrativa y contable es de gran importancia en las empresas constructoras ya que es un mecanismo de medición cualitativos y cuantitativos que radica en conseguir una estructura interna que cuente con circuitos administrativos sólidos y confiables, que permita delegar tareas con tranquilidad y que provea información confiable, integra y oportuna sobre el desempeño de la empresa. Esto supone conocer, en cualquier momento, los saldos a cobrar a clientes, los saldos adeudados a proveedores, el stock de mercadería con el que se cuenta y las disponibilidades líquidas de la empresa.

Pérez (2017)

Menciona que el Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote. A manera de resumen podemos afirmar que desde el punto de vista teórico, todos los autores citados hasta aquí, coinciden en remarcar de que tanto las empresas privadas como las instituciones públicas deben tener implementado un sistema de control interno, porque ello implica que las empresas que tienen y

hacen control interno en el desarrollo de sus actividades productivas y comerciales, hacen un uso eficiente y eficaz de sus recursos productivos, y además, se evita cometer errores, fraudes, entre otros.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Determinar las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017.

CUADRO 2 RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno?	X	
1.- AMBIENTE DE CONTROL		
1.1 ¿Cree usted que la empresa requiere de un sistema de Control Interno para poder utilizar sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva?	X	
1.2 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?		X
1.3 ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?	X	
1.4 ¿En su empresa cuenta existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?	X	
2.- EVALUACIÓN DE RIESGO		

2.1 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
2.2 ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?	X	
2.3 ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		X
2.4 ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	X	X
2.5 ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	X	
3. ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1 ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	X	
3.2 ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?	X	
3.3 ¿Los documentos internos que se generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?	X	
3.4 ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	X	
3.5 ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1 ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?	X	
4.2 ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
4.3 ¿En su empresa la información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	X	

4.4 ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?		
4.5 ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?	X	
5. SUPERVISIÓN		X
5.1 ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?		
5.2 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
5.3 ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?	X	
5.4 ¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?	X	
5.5 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	
		X

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

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L” del sector servicio.

CUADRO 3

RESULTADOS DEL ANÁLISIS COMPARATIVO

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Señala que en los últimos años se han elaborado y difundido una serie de informes que presentan un enfoque integrador sobre el control interno en el que se implementa un sistema de control interno Saavedra (2013) .	La empresa de estudio si cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente y establecidos según las normas.	Coinciden
	Concluye que la influencia se da en que promueve eficiencia y asegura	La empresa si ha identificado los riesgos que pueden	Coinciden

EVALUACIÓN DE RIESGOS	<p>la efectividad en las gestiones administrativas de la empresa, finalmente se puede mencionar que el control interno actúa de forma positiva en las empresas de servicio ya que aparte de ser una política de gerencia y administrativa tiene como finalidad identificar los problemas</p> <p>Negreiros (2013).</p>	afectar el desarrollo de sus actividades
ACTIVIDADES DE CONTROL	<p>Los resultados obtenidos en la investigación en sus actividades de control la empresa periódicamente hace autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejorar para luego ser ejecutados en sus actividades diarias y</p>	<p>Señala que si los documentos internos están ordenados, numerados y protegidos debidamente.</p> <p>Coinciden</p>

**INFORMACIÓN Y
COMUNICACIÓN**

Coinciden en remarcar de que tanto las empresas privadas como las instituciones públicas deben tener implementado un sistema de control interno, del que hacen un uso eficiente y eficaz de sus recursos productivos, y, además, se evita cometer errores, fraudes, entre otros del cual se origina la comunicación entre empleador **Pérez (2017)**.

Señala que, si existe suficiente comunicación entre empleador y empleados, ya que mediante a ellos se puede establecer una buena información y comunicación.

Coinciden

Menciona que el control interno facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de

En la empresa si se realizan autoevaluaciones para proponer así planes de mejora para ser ejecutados posteriormente

Coincide

SUPERVISIÓN las medidas de
protección de los
activos, revisión de
los procesos y
procedimientos
empresariales
Espada (2014).

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

5.2 ANÁLISIS DE RESULTADO

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Determinar las características del Control Interno en las Empresas de Servicios del Perú, 2017.

Saavedra (2013) y Flores (2015) coinciden en sus resultados determinando que las empresas del sector servicio no cuentan con un manual de organización que reflejen todas las actividades que se realicen en esta empresa, debido a que esto tiene problemas de manejo y que no se realice las supervisiones o evaluaciones necesarias. Por otro lado, **Pérez (2017) y Negreiros (2013)** mencionan que ambos según sus resultados que se han detectado los riesgos en las áreas y operaciones de la empresa. Estos resultados coinciden con los resultados encontrados por los regionales; **Martínez (2014)** según su resultado encontrados en la gestión óptima de la empresa se facilita mediante la implementación, evaluación y retroalimentación de las medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales. Asimismo **Fernández y Vásquez (2013)** a manera de resumen podemos afirmar que desde el punto de vista teórico, que todos los autores citados hasta aquí, coinciden en remarcar de que tanto las empresas privadas como las instituciones públicas deben tener implementado un sistema de control interno, porque ello implica que las empresas que tienen y hacen control interno en el desarrollo de sus actividades productivas y comerciales, hacen un uso eficiente y eficaz de sus recursos productivos, y además, se evita cometer errores, fraudes, entre otros. Por otra parte, **Meléndez (2017)** menciona 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 esto quiere decir que son instrumentos importantes para distinguir y supervisar los peligros.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Determinar las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017.

Respecto al componente ambiente de control

De las preguntas planteadas sobre el componente ambiente de control al gerente de la empresa; menciona que la empresa si cuenta con un sistema de control interno, constituido por procedimientos, documentos normativos o acuerdos; respaldado con un reglamento de organización y funciones (ROF) en cada área de la empresa para la obtención de información financiera confiable, segura, precisa y de manera eficientemente. Por otro lado, si se presenta un acto ilegal se sanciona de acuerdo a las políticas definidas en la empresa.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

La empresa del caso de estudio si identifica los riesgos internos y externos; asimismo muestra interés para solucionar inmediatamente los riesgos identificados registrándolo por escrito.

Respecto al componente actividad de control

Respecto a las preguntas relacionadas al componente actividad de control; la empresa evalúa el desempeño de personal, asimismo los documentos internos están debidamente enumerados y protegidos, implementando siempre propuestas de mejora en caso de detectar alguna deficiencia para realizar inmediatamente las correcciones necesarias.

Respecto al componente de información y comunicación

La empresa del caso de estudio mantiene estrecha relación entre el empleador y los empleados en las áreas de trabajo. Siguiendo los procedimientos y políticas que garantice la información de sus funciones y responsabilidades para el logro de las metas y objetivos de la empresa; así mismo se realiza evaluaciones comparando la información.

Respecto al componente de supervisión

La empresa caso de estudio realiza periódicamente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente, después de que se detectan deficiencias.

5.2.3 Respecto al objetivo específico3:

Hacer un análisis comparativo de las características del control interno en las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” del sector servicio.

Respecto al componente ambiente de control

Con los resultados encontrados en el cuadro de análisis comparativo (cuadro 3) del objetivo específico 1 y 2, ambos coinciden ya que la empresa tiene

implementado un sistema de control interno formal, así mismo **Meléndez (2017)** afirma que 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.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

Según los resultados en el cuadro de análisis comparativo (cuadro 3) del objetivo específico 1 y 2, respecto a la evaluación de riesgos si coinciden pues la empresa si ha identificado los riesgos que pueden afectar al desarrollo de sus actividades, igualmente **Acosta y Ariza (2007)** menciona que la gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a implementar la propuesta de mejora y evaluar el sistema mínimo una vez al año.

Respecto al componente actividad de control

Según los resultados encontrados en el cuadro de análisis comparativo (cuadro 3) del objetivo específico 1 y 2, referente a la actividad de control no coinciden ya que la empresa si tiene sus documentos internos ordenados, asimismo, **Espada (2014)** señala que los resultados obtenidos en la investigación dan a conocer la necesidad de suprimir y reducir los riesgos detectados en el análisis actual de la empresa.

Respecto al componente de información y comunicación

Según los resultados encontrados en el cuadro de análisis comparativo (cuadro 3) del objetivo específico 1 y 2, ambos coinciden pues la empresa de estudio señala que si existe comunicación entre empleador y empleados, lo mismo **Meléndez (2017)** afirma que los datos y la correspondencia para mejorar el control interno aluden a los datos fundamentales para que el elemento haga las obligaciones de control interno que ayudan al logro de sus objetivos es por ello que la administración ha creado una buena relación laboral con sus trabajadores y controlando en diferentes áreas de la entidad.

Respecto al componente de supervisión

Según los resultados encontrados en el cuadro de análisis comparativo (cuadro 3) del objetivo específico 1 y 2 referente a la supervisión no coinciden ya que la empresa si se realiza evaluaciones para proponer así planes de mejora para luego ser ejecutados, sin embargo, **Martínez (2014)** indica que tiene ciertos problemas con referencia al control interno ya que no se realizan evaluaciones necesarias.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

En el Perú, los autores citados según los resultados obtenidos señalan que el control interno es de vital importancia en la prosperidad y evolución de las empresas de servicio, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además evalúa los riesgos, rige siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la

empresa, los componentes del control interno efectivo del informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según las preguntas planteadas sobre el componente ambiente de control al gerente (dueño) de la empresa en estudio (Inversiones MAV E.I.R.L. - Chimbote, 2017) menciona que la empresa si cuenta con un sistema de control interno, constituido por procedimientos, evidenciando que están operando de manera eficiente, pues los resultados encontrados son favorables como también el componente de evaluación de riesgo, muestra interés para solucionar inmediatamente los riesgos identificados registrándolo por escrito.

6.3 Respecto al objetivo 3:

De la comparación de los objetivos 1 y 2, el componente supervisión si coinciden; ya que la empresa en estudio manifiesta que la empresa si realiza evaluaciones para proponer planes de mejora para luego ser ejecutados, además de que cada personal conoce su función, evalúan riesgos que pueden ser internos como externos, que la información y comunicación entre empleador sea adecuado.

6.4 Conclusión General:

Se da por concluir que las Empresas del Sector Servicio del Perú y la Empresa en estudio (Inversiones MAV E.I.R.L - Chimbote, 2017.) cuentan con un sistema de control interno del cual aplican los cinco componentes del informe COSO.

Por lo tanto, se le recomienda a la empresa INVERSIONES MAV E.I.R.L. que, en estos de acontecimientos descriptivos, cuenten con un manual de organización del cual reflejen todas las actividades que realice la empresa, de igual manera deben tener medidas de control del cual debe ser explicada de la forma más ordenada posible, incluyendo toda la recopilación necesaria que permita dar conocimiento a la profundidad de las características, funcionamiento y forma de aplicación de los mismos. De igual manera, con los riesgos que pueden ser causados, esto quiere decir que la empresa mediante la implementación, evaluación y procedimientos pueden ser detectados inmediatamente, por lo general se facilitaría con una revisión de los procesos dados.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias Bibliográficas

Abán, G. (2010). *Control Interno*. Lima: Microsoft PowerPoint - Unsa Sist de CI (2).ppt [Modo de compatibilidad.

Acosta, & Ariza, &. (2007). *Diagnóstico para el Mejoramiento del Sistema de Control Interno de la empresa ANIPACK LTDA* . Bogotá: Repositorio Digital.

Alejos, R. (2016). *Caracterización de la implementación del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio del Perú: Caso ABC de Chimbote* 2016. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/364308557/Proyecto-de-Investigacion-Tesis-I>

Barrios, M. (2014). *TESIS CONTROL INTERNO-PRESENTACION FINAL.pdf*. CARTAGENA DE INDIAS D.T.Y.C C. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTR OL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Bernal, J. (2013). *El círculo de Deming de mejora continua*. Coahuila: Ciclo PDCA .

Cerchiaro, L.(2014). *Control Interno*. Lima.

Chavez, L. (2016). *El Control Interno*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1043/EFFECTIVIDAD_CONTROL_INTERNO_ZAFRA_CHAVEZ_LUCRECIA_MARIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chavez, P. (2013). *ÉTICA EN LA INVESTIGACION CIENTIFICA Y PRINCIPIOS ETICOS DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de http://www.academia.edu/13122588/ETICA_EN_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA_Y_PRINCIPIOS_ETICOS_DE_LA_INVESTIGACION

Cordovés, G. (2000). *El control interno y el control*. México: Revista de Auditoría y Control. .

Diaz, A. (2010). *Situación actual del sistema de control interno en las empresa de Chimbote*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Buenas-Tareas-Gratis/25468892.html>

Espada, V. (2012). *Control Interno y Contrataciones de Obras Públicas en la Empresa Constructora Sagittarius C & M S.R.L.* . Huaraz.

Flores, J. (2015). *La Participación del Control Interno en la Gestión Administrativa y Contable de las Empresas Constructoras del Perú*. Chimbote.

Guerrera, M. (2009). *Sistemas de Control Interno - Auditoría*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>

Hernandez, J. (2014). *El nuevo Sistema de Control Interno para Europa*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/28093766_El_nuevo_Sistema_de_Control_Interno_para_Europa_la_problematika_de_las_Agencias_Europeas

- Hernández, R. (2012). *Tesis de Investigación*. Obtenido de <https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/en-toda-investigacion-debemos-plantear.html>
- INEI. (2016). *Encuesta Mensual del Sector Servicios*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-07-julio-2016.pdf>
- INTOSAI. (2010). *Control Interno Hoy*. Obtenido de <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/09/intosai-directrices-para-la.html>
- Lugo, D. (2009). *Control Interno - EE.UU.* Obtenido de <http://interamerican-usa.com/articulos/Gob-Corp-Adm/Control%20Interno.htm>
- María, J. (2012). *MARCO CONCEPTUAL*. Lima-Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- Maria, J. (2014). *La Contraluria General de la República*. Obtenido de <http://www.minam.gob.pe/comite/wp-content/uploads/sites/67/2014/10/Marco-conceptual-del-CI.pdf>
- Martinez, P. (2014). *El Control Interno en la Gestión del Área de Tesorería de las Empresas de Servicios en el Perú*. . Lima.

- Melendez, J. (2017). *Actualización de COSO II*. Chimbote - Perú: Uladech Católica.
- Mendoza, H. (2008). *Control Interno*. Obtenido de <https://hectorberducido.files.wordpress.com/2008/05/teorias-del-control.pdf>
- Negreiros, M. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales - caso comercial Rojas S.R. Sihuas*.
- Portero, Q. (2013). *Análisis de la política de compras de las empresas de servicios petroleros y su incidencia en el control interno de compras aplicado en hilong oil service & engineering Ecuador cía. Ltda*. Ecuador: Repositoria Digital.
- Rodelo, J. (2014). *TESIS CONTROL INTERNO-PRESENTACION FINAL*. Cartagena de Indias D. T. y C: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.
- Romero, S. (2016). *Caracterización de control interno de las empresas del sector servicio del Perú*. Chimbote.
- Saavedra, C. (2013). *Control interno En Los Procedimientos Administrativos Y Económicos En La Empresa América Express Perú* . Ancash: Revistas Científicas In Crescendo - ULADECH Católica .
- Sanchez, M. (2013). *Principios éticos que deben regir la experimentación*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Shadysol, J. (2012). *Mercado Interno de Japón*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Mercado-Interno-De-Japon/392840.html>

Torres, F. (2011). *EL CONTROL INTERNO, RESPONSABILIDAD DE TODOS.*

Santafé de Bogotá: AGLALA ISNN .

Vásquez, &, & Fernández. (2013). *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote.* Chimbote:

Revistas científicas In Crescendo - Uladech Católica.

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo N°1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
Caracterización del control interno en las empresas del sector servicio del Perú, caso: “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote 2017.	¿Cuáles son las características del Control Interno en las empresas del sector servicios del Perú y la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017?	Describir las características del Control Interno en las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las características del Control Interno en las Empresas de Servicios del Perú, 2017. 2. Determinar las características del control interno de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del Control Interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.”. 	<p>Diseño: No experimental, Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión Bibliográfica</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

7.2.2 Anexo N°2: Modelos de fichas bibliográficas

Modelo 1

<u>FICHA BIBLIOGRÁFICA</u>	
Autor (a): _____	
Título: _____	
Año: _____	
Editorial o imprenta: _____	
Ciudad, país: _____	
Editorial: _____	
N° de páginas: _____	

Modelo 2

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

7.2.3 Anexo N° 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación titulado: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES MAV E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2017. La información que usted nos brinda será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa colaboración responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

REFERENTE AL CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
Si () No ()
2. ¿Cree Usted que la empresa requiere de un sistema de Control Interno para poder utilizar sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva?
Si () No ()
3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?
Si () No ()

4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?

Si () No ()

5. ¿En su empresa cuenta existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGO

6. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

7. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?

Si () No ()

8. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?

Si () No ()

9. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?

Si () No ()

10. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

11. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?

Si () No ()

12. ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?

Si () No ()

13. ¿Los documentos internos que se generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?

Si () No ()

14. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?

Si () No ()

15. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?

Si () No ()

17. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

Si () No ()

18. ¿En su empresa la información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

Si () No ()

19. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?

Si () No ()

20. ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?

Si () No ()

SUPERVISIÓN

21. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

Si () No ()

22. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?

Si () No ()

23. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?

Si () No ()

24. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?

Si () No ()

25. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si () No ()

7.2.4 Anexo N° 04: Documento de la empresa

Número de RUC:	20541629361 - INVERSIONES MAV E.I.R.L.		
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	28/01/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	01/04/2012
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	MZA. H LOTE. 12 URB. TRAPECIO 1ERA ETAPA (MERCADO TRAPECIO) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	3315 - REPARACIÓN DE EQUIPO DE TRANSPORTE, EXCEPTO VEHÍCULOS AUTOMOTORES ▼		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA ▼		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 05/03/2019 ▼		
Emisor electrónico desde:	05/03/2019		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 05/03/2019)		
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015		
Padrones :	NINGUNO ▼		

Ar
Ve