



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FINANCIERAS, Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO MULTISERVICIOS
APAVET SRL-HUAMANGA, 2019.**

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

AUTORA:

TORRES CARHUAS, JANETH

ORCID: 0000-0002-3357-7397

ASESORA:

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

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
COMERCIO DEL PERÚ: CASO MULTISERVICIOS
APAVET SRL-HUAMANGA, 2019.**

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

AUTORA:

TORRES CARHUAS, JANETH

ORCID: 0000-0002-3357-7397

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE_PERÚ

2019

1. TITULO
CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO
DEL PERÚ: CASO MULTISERVICIOS APAVET SRL-
HUAMANGA, 2019.

2. Equipo de Trabajo

AUTORA:

Torres Carhuas, Janeth

ORCID: 0000-0002-3357-7397

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

ASESORA:

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO

Mgtr. Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Mgtr. Ortiz González Luis

ORCID : 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Dr. Rodríguez Vigo Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

4. AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi luz, mi camino, mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias, alegrías y sobre todo salud.

A mi madre Maura, por apoyarme en todo momento, por su paciencia y amor, los valores que me ha inculcado para ser una persona de bien, y haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un excelente ejemplo a seguir.

A mis tíos Susana, Paulina, Alvino, Alfonso, Jesús, Edelmira y Sixto ellos fueron un pilar muy importante para mi superación personal, por ayudarme en aquellos momentos de necesidad y el apoyo moral que me brindaron en el recorrido hacia mis metas con ejemplo y buenos consejos. Por ser los mejores tíos.

A mi Asesora la Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel, quien, con su profesionalismo, experiencia logro encaminarme para poder concluir con esta tesis.

5. DEDICATORIA

Con mucho cariño a mis tesoros Diego y Ximena que son mi motor y mi motivo para haber emprendido este camino difícil pero no imposible, ellos me impulsan cada día para superarme en este mundo lleno de adversidades, son mi fuerza y mi razón de ser. Porque ellos me brindan su amor verdadero.

A mi padre Marcial, a pesar de no estar conmigo físicamente, sé que desde donde te encuentres me das tus bendiciones, aunque el destino cruel nos separó sé que de donde estés me estás viendo y hubieras querido que estudiara una carrera, ahora que lo he logrado estarás orgulloso. Te amo papá.

A mi abuela Brígida que con su amor y dedicación me cuidó en mi infancia, te fuiste tal vez en el momento más importante para mí, sé que donde estés vas a ver mis pasos y guiarme en este duro camino y ahora que estas junto a mi abuelo Cirilo al lado del señor estarán orgullosos de mí.

A mi hermano José Luis, por su apoyo moral y su comprensión en este camino de lucha constante. Por su confianza y no haber dudado ni un solo momento de mi capacidad.

6. Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019. La investigación fue descriptiva-bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas, se obtuvieron los siguientes resultados. **Respecto al objetivo específico 1:** según los autores manifiestan que las Mypes nacionales en su mayoría no cuentan con un sistema de control interno implementado, por tanto logran alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, la cual permita alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa objeto de estudio al no contar con un sistema de control interno implementado tiene deficiencias en la mayoría de sus componentes, el único componente que no coinciden es en Supervisión y monitoreo ya que las Mypes según los autores si tienen el personal asignado que cumpla la función de supervisar y monitorear las actividades de las empresas, muy por el contrario, con la empresa objeto de estudio que no cuenta con un supervisor en su empresa. Finalmente **se concluye** que la importancia de tener un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio.

PALABRAS CLAVE: control interno, Mype, sector comercio.

Abstract

The present investigation had as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the commercial sector of Peru and of Multiservices APAVET SRL-Huamanga, 2019. The investigation was descriptive-bibliographic, documentary and case. The following instruments were used to collect the information: bibliographic records, a closed questionnaire, the following results were obtained. Regarding the specific objective 1: according to the authors, they state that the national Mypes mostly do not have an internal control system implemented, therefore they achieve an adequate financial and administrative management, which allows feeding the information system and helping the adequate decision making. Regarding the specific objective 2: The company under study by not having an internal control system implemented has deficiencies in most of its components, the only component that does not match is in Supervision and monitoring since the Mypes according to the authors do have the assigned personnel that fulfill the function of supervising and monitoring the activities of the companies, quite the contrary with the company under study that does not have a supervisor in their company. Finally, it is concluded that the importance of having an internal control system in micro and small companies has increased in recent years, being the part that is responsible for the organization of business procedures and needs.

KEY WORDS: internal control, Mype, commerce sector.

7. CONTENIDO

1. TITULO.....	iii
2. Equipo de Trabajo.....	iv
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO	v
4. AGRADECIMIENTO	vi
5. DEDICATORIA	vii
6. Resumen.....	viii
Abstract	ix
7. CONTENIDO	x
8. ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS.....	xii
I. Introducción	1
II. Revisión de la Literatura	4
2.1 Antecedentes	4
2.1.1 Internacionales	4
2.1.2 Nacionales	5
2.1.3 Regionales	8
2.1.4 Locales.....	10
2.1. Bases Teóricas	11
2.1.1. Teoría del control interno	11
2.1.2. Teoría de las MYPES	17
2.1.3. Teoría del Sector Comercio.....	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	21
2.2.1. Definición de control interno	21
2.2.2. Definición de MYPES.....	21
2.2.3. Definición del sector comercio	22
III. Hipótesis.....	22
IV. Metodología	23
4.1. . Diseño de la Investigación	23
4.2. Población y Muestra	23
4.2.1. Población	23
4.2.2. Muestra.....	23

4.3.	Definición y operacionalización de la variable	24
4.4.	Técnicas e instrumentos	25
4.4.1.	Técnicas	25
4.4.2.	Instrumentos	25
4.5.	Plan de análisis	25
4.6.	Matriz de consistencia	26
4.7.	Principios éticos.....	26
V.	Resultados	27
5.1.	Resultados	27
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	27
	Cuadro N° 1	27
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	29
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	32
5.2.	Análisis de resultados.....	34
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1:	34
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2.	35
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3.	37
VI.	Conclusiones	37
6.1.	Respecto al objetivo específico 1	37
6.2.	Respecto al objetivo específico 2	38
6.3.	Respecto al objetivo específico 3.....	38
6.4.	Conclusión General.....	39
	ANEXO 1. Cronograma de actividades	44
	ANEXO 02: Presupuesto	45
	ANEXO 3: Matriz de datos	46
	ANEXO 04: Modelos de ficha bibliográfica	47
	ANEXO 05: CUESTIONARIO	48

8. ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS

CUADRO 1.....	34
CUADRO 2.....	38
CUADRO 3.....	40

I. Introducción

El presente trabajo de investigación es importante dado que permitirá describir cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y en la empresa Multiservicios APAVET SRL - A su vez se establecieron los propósitos que persigue el trabajo por intermedio de los objetivos. Todos estos elementos se han formado en base a las variables e indicadores de la investigación.

La Importancia del control interno es importantes para un mejor procesamiento de datos inequívocos de las operaciones y su posterior adiestramiento de los estados financieros ya que, sin estos controles, la información financiera que podría ser no confiable afectando directamente en la toma de decisiones. Para esto el informe COSO nos ayuda a entenderlo con mayor claridad. Este informe contiene sugerencias, normativas que debe transmitir eficiencia, veracidad de los datos financieros y cumplir fielmente con reglamentos de ley **(Frías, 2016)**.

Un adecuado control interno permitirá que cada organización o empresa optimice la utilización de sus recursos logrando una óptima gestión financiera y administrativa alcanzando el óptimo grado de productividad. **(Servin, 2018)**.

Frecuentemente las empresas consideran que el control interno no “agrega valor”, que desarrollar políticas, procedimientos, fortalecer su área de auditoría interna no contribuye a la rentabilidad porque no está alineada con los procesos críticos. Pero un cambio de perspectiva sobre esto es necesario. El control interno y los procesos de auditoría interna protegen e incrementan el valor de una organización. En el entorno competitivo actual, con la tecnología y la innovación superando los modelos de negocios vigentes, ¿puede una empresa darse el lujo de experimentar pérdidas, de afectar su reputación, de afectar su cultura

organizacional, de ver pasar oportunidades estratégicas por tener que dedicar tiempo a casos de fraude? Ciertamente no. Hay cosas más importantes que hacer. Farías (2017).

Dado a la globalización el tema de las micro y pequeñas empresas es importante, aunque en la mayoría de teorías se presume hablar más de las grandes empresas. La empresa en si es una célula básica para producir bienes y servicios, de los cuales dentro de esto contexto se puede conformar la empresa por un capital, trabajo, bienes muebles e inmuebles, también así elementos como el factor humano, factor tecnológico. El apoyo de la empresa moderna se ve reflejado en la productividad provocando así el crecimiento de la eficiencia y el bajo costo de los productos **(Valdez et al.)**

Por las razones expuestas se plantea el siguiente enunciado:

¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas en el sector comercio del Perú y de Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019?

Teniendo como objetivo general:

Describir cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019

De esta manera se plantea los objetivos específicos que dará respuesta al objetivo general:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.
2. Describir las características del control interno de Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de

Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019

La presente investigación se justifica porque permite conocer las características del control interno de las Mypes del sector comercio del Perú y de Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019 para mejorar su gestión empresarial y hacer un uso adecuado de un sistema de control.

Así mismo con la sustentación y aprobación de mi tesis permitirá obtener el título profesional de Contador Público.

La investigación fue descriptiva- bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas, se obtuvieron los siguientes resultados. **Respecto al objetivo específico 1:** según los autores manifiestan que las Mypes nacionales en su mayoría no cuentan con un sistema de control interno implementado, por tanto, no logran alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, la cual permita alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa objeto de estudio al no contar con un sistema de control interno implementado tiene deficiencias en la mayoría de sus componentes, el único componente que no coinciden es en Supervisión y monitoreo ya que las Mypes según los autores si tienen el personal asignado que cumpla la función de supervisar y monitorear las actividades de las empresas, muy por el contrario, con la empresa objeto de estudio que no cuenta con un supervisor en su empresa. Finalmente **se concluye** que la importancia de tener un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio.

II. Revisión de la Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variables o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Ramírez & Volquez (2015) en su tesis para optar el grado de contador titulada “*el control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la republica dominicana caso: grupo HF S.R.L (2009-2011)*” tiene como objetivo general: Conocer los controles internos en el área de efectivo en una empresa comercial, con la finalidad de proteger el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras. La metodología usada en esta investigación fue el método deductivo, el cual parte de lo simple a lo complejo, de lo menor a lo mayor, empezando por la observación, segundo, la recolección de informaciones, tercero análisis y cuarto la interpretación. En conclusión el control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la Republica Dominicana, caso Grupo HF,S.R.L (2009-2011) analizo los principios de paridad, austeridad, validez económica, imparcialidad, propagación y resolución, en consecuencia se deberá concebir y establecer controles de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la organización, este descansa bajo la confiabilidad de un sistema contable, determinando el grado de fortaleza y seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financiero.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país, menos de la región donde el investigador (estudiante) realiza la investigación; sobre la variable o variables y unidades de análisis de la investigación que realiza el investigador (estudiante).

Rojas (2018) en su tesis titulada *“Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa “Atletas”-Tarapoto, 2016”*, tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas”-Tarapoto, 2016. La metodología fue de diseño descriptivo, bibliográfico y de caso. Los resultados principales hallados fueron: Respecto al objetivo específico 1: En el Perú no todas las empresas pertenecientes a las MYPE tienen implementado un sistema de control interno, debido a la mayoría de estas empresas están compuestas por familiares, tienen bajo nivel de manejo de la empresa, debido a que no cuentan con personal idóneo, (llámese profesionales) ignorando lo relevante que es el de contar con este sistema de control. Respecto al objetivo específico 2: “Atletas”, tiene implementado un sistema de control interno, por considerarla adecuada e importante para evaluar las actividades y eficiencia de la empresa, optimizando los recursos con los que se cuenta, contribuyendo con la gerencia y logro de los objetivos de la empresa.

Ramírez y Vargas (2014), en su tesis titulada: *El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L* presentada para optar el

título de Contador Público, tiene como objetivo demostrar que con la implementación del sistema de control interno en el área de ventas mejora significativamente la gestión comercial de la ferretería Comercial Estrella S.R.L. de la ciudad de Trujillo, en el año 2014. Para tal efecto se empleó un diseño pre experimental, de naturaleza descriptiva simple. Se utilizó el método transaccional o transversal, pues se ha tenido que analizar cuál es el nivel o estado de las variables de estudio, su incidencia e interrelación en un momento dado, para luego sustentar en forma sintética las conclusiones y recomendaciones de la investigación. La muestra está constituida por los trabajadores del área de ventas de los meses de abril - mayo del 2014. Para obtener los datos de los dominios de las variables, se aplicó la técnica de la entrevista y encuesta. Los resultados demuestran que el deficiente control interno afecta directamente a la gestión comercial, ya que un buen sistema de control interno basado en el informe COSO implementado contribuirá al logro de los objetivos. Finalmente se hace una propuesta para la implementación del sistema de control interno basado en el informe COSO.

García y Pérez (2019), en su tesis Control interno y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Corporación Horus Mar S.A.C., Nuevo Chimbote-2018. El control interno permite corregir y superar las debilidades que pueden ser detectadas en los resultados económicos y financieros de una entidad pública. Por ello el presente trabajo tuvo como propósito determinar el efecto del control interno en los resultados económicos y financieros en la Corporación Horus Mar SAC del distrito de Nuevo Chimbote en el año 2018. La investigación basó su estudio en un diseño no experimental y de corte transversal. La muestra lo conformó la

Corporación Horus Mar SAC. El estudio utilizó como instrumentos de recolección de datos un “Cuestionario para evaluar los componentes del control interno” validado a juicio de expertos y los “Resultados económicos y financieros del año 2018”. Los datos fueron procesados haciendo uso del análisis descriptivo. Como resultados, la investigación da cuenta que el control interno tiene un efecto positivo en los resultados económicos y financieros en la Corporación Horus Mar SAC, detalle obtenido en las ratios que indican la capacidad económica de S/. 387,139 para responder obligaciones con terceros por su mayor capacidad para poder invertir.

Gonza (2016), en su tesis titulada *“los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015.”* tuvo como objetivo general: Describir los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. La metodología fue de diseño no experimental descriptivo -. Transaccional. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica y documental, y como instrumento de recolección de información un cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al propietario, gerente y/o representante legal de las empresas materia de investigación. Concluyendo que el control y supervisión del área de almacén, custodiando y conservando los bienes, evitando el deterioro por factores de humedad y calor, así como una adecuada distribución y ubicación de acuerdo a las características y tamaño de los productos, y apilados por número para una fácil ubicación, ahorraron espacio y tiempo al momento de realizar

las ventas, así mismo permitieron una fácil cuantificación para efectos del conteo físico. La aplicación del método PEPS en algunos productos de almacén aseguró la salida de materiales con fecha de vencimiento como el cemento, pinturas y otros, que de no habersele dado la primera salida hubiese significado pérdidas para la empresa.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del país donde se realiza el trabajo de campo o de caso, menos la Provincia donde se realiza lo anteriormente especificado; sobre la variable o variables y unidades de análisis y de la investigación que está realizando el investigador (estudiante).

Aniceto (2018), en su tesis titulada: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “corporación Dino S.A.C”- Chimbote, 2017*. Tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “CORPORACIÓN DINO S.A.C.” – Chimbote, 2017. La metodología utilizada fue de revisión experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la empresa del caso, Concluye que implementar un sistema de control interno es importante para la mejora de la gestión empresarial, permitiendo el cumplimiento de

los objetivos, el cuestionario aplicado al gerente de la empresa se ha evidenciado que ha implementado un sistema de control tomando como inspiración el modelo COSO. Pero sin embargo presenta puntos débiles al componente de control, evaluación de riesgo; al no identificar tiempo a los riesgos que presenta. Es por eso que debe reforzar y utilizar mecanismos para la mejora y el logro de sus objetivos. Así mismo la comunicación debe ser fluida para el bienestar de la organización.

Meléndez (2018), En su tesis titulada “*Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016*”. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016. La metodología utilizada fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; para el recojo de información se utilizó como instrumento un cuestionario. Concluyendo de la investigación realizada de los resultados y análisis de resultados, se observa que acerca de los componentes de control interno como son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento es muy importante para las Micro y Pequeñas Empresas que aplique los sistemas de control interno en sus operaciones, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, la confiabilidad de la información, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas e implementar charlas al personal lo que permitirá realizar eficientemente sus funciones dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y

políticas establecidas, esto permitirá corregir en gran medida debilidades encontradas.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad de la provincia, donde se está realizando el trabajo o el caso, sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Huamani (2019), En su tesis para optar el título profesional de Contador Público denominado “Caracterización del control interno del área de inventarios de empresas comerciales del Perú: caso consultores contratistas Multiservicios DLR S.A.C., de Ayacucho, 2018” tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en los inventarios de las empresas comerciales del Perú y Consultores Contratistas Multiservicios DLR S.A.C. de Ayacucho, 2018. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas comerciales de productos ferreteros mejorar sus controles internos de inventarios, de acuerdo a la realidad actual. La investigación fue de diseño no experimental descriptivo, la técnica fue encuesta y el instrumento fue cuestionario, estructurado con 10 preguntas relacionadas a la investigación, y se escogió como muestra Consultores Contratistas Multiservicios DLR S.A.C. de Ayacucho, 2018., en donde se obtiene los siguientes resultados: la empresa no cuenta con Manuales para realizar el inventario, no han realizado inventarios, no

tiene un sistema de Control Interno para Inventarios en donde no le permite tener un control eficiente desarrollo de las actividades, la cual conlleva a no lograr con sus objetivos. Finalmente se concluye que la empresa en el área de inventarios tiene muchas deficiencias es por ello que se debe realizar un inventario anual para tener el stock real, también se tiene que elaborar un Manual de Políticas y Procedimientos para la toma de Inventarios, lo que conlleva a implementar un Sistema de Control Interno. También es importante luego de implementar el control interno realizar capacitaciones para el adecuado manejo del Sistema de Control de Inventarios.

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Teoría del control interno

2.1.1.1. Control interno

El control interno se diseña con el fin de prevenir desviaciones que se puedan detectar en un determinado plazo. Fomentan eficiencia mediante los cuales se pueda obtener información confiable de los estados financieros para la toma de decisiones. El control interno es el conjunto de reglas, procedimientos, leyes, normas mediante los cuales se pueda salvaguardar los bienes de la empresa. (Pérez, 2017)

2.1.1.2. Componentes del control interno

Los cinco componentes del control interno son muy importantes dentro de una organización ya que con ello se desarrolla las actividades, haciendo cumplir sus objetivos.

Ambiente de control.

Este abarca fundamentalmente al funcionamiento de la empresa, por tanto, es la base principal de los demás componentes ya que tiene una incidencia generalizada para toda la empresa.

El componente Ambiente de Control determina la responsabilidad de cada miembro de la entidad con el fin de que cumplan todos los demás componentes es por eso que aquí se establecen reglamentos y funciones debidamente establecidas.

Los factores del entorno del control.

- **Compromiso de competencia profesional**, el conocimiento y la habilidad que se tiene para desarrollar el trabajo, como también la descripción de puestos formales de trabajo.
- **Consejo de administración o comité de auditoría**, los miembros del comité deben tener independencia, facilitar la información a los miembros del comité que permita supervisar los objetivos.
- **Integridad y valores éticos**, implantar códigos de conducta, políticas relacionadas con su Profesionalismo y comportamiento ético y moral.

(Pérez, 2017)

Evaluación de riesgo

La empresa cualquiera que fuese ya sea pequeña, mediana o grande empresa está expuesta a riesgos que puede ser externos o internos las cuales deben ser evaluadas. De tal manera que se debe evaluar dichos riesgos en consecuencia de

los objetivos para determinar la forma de cómo debe ser administrados, teniendo en cuenta factores económicos.

Los objetivos deben estar relacionados con las operaciones, con la información financiera, y objetivos de cumplimiento que refiera a leyes y normas.

La empresa está expuesta de riesgos tanto internos como externos:

Factores internos, un comité o administración débil que no profundice en la información.

Factores externos, los avances tecnológicos, cambios económicos que causen repercusiones en las decisiones financieras. **(Pérez, 2017)**

Actividad de control

Este componente está encargado de realizarlo por parte de la gerencia y del personal de la empresa. Dichas actividades se desarrollan mediante políticas y procedimientos que conllevan a su buen funcionamiento de este componente.

Las actividades de control pueden ser realizadas de manera manual, computarizada o de manera general.

La actividad de control se puede clasificar en tres categorías: operacionales, confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de la legislación.

(Romero, 2014)

Información y comunicación.

Esta dispersa en toda la entidad y ello responde a los objetivos que permita cumplir a cada trabajador con sus obligaciones.

El sistema de información no solo contempla información financiera, sino también sobre las incidencias, actividades que permitan tomar decisiones. Los empleados tienen que saber cuál es su papel en el sistema de control, además debe haber una comunicación eficaz con terceros como con los clientes.

La comunicación interna, cada función debe ser explicada de forma clara cómo funciona el sistema de control para que los empleados en tienda cuál es su papel en el sistema de control, ya que cuando haya una incidencia presten atención tanto al acontecimiento como a la causa; los empleados también deben tener un mecanismo de cómo comunicar lo que pasa con los niveles superiores de la organización.

Comunicación externa, siempre debe haber una comunicación externa para que los proveedores y los clientes haga llegar su apreciación acerca de los productos o servicios de la empresa, para tener en cuenta la preferencia y cambios que desea que se mejore.

Supervisión

La supervisión es un componente que muchas veces no se toma en cuenta por los empresarios; pero al igual que los demás componentes requiere de mucha atención ya este consiste en llevar un funcionamiento de la entidad por ello la

dirección debe supervisar en todo momento para determinar si el sistema de control es adecuado para los nuevos riesgos ya que al transcurrir del tiempo esto debe aplicarse ya que con el tiempo todo va evolucionado y en un momento dado puede perderse su eficacia o dejar de aplicarse, esto dado que puede incorporarse nuevo personal.

2.1.1.3. Importancia del control interno

Es importante el control interno en una empresa ya que tiene como objetivo “resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización”. Dicho objetivo busca solucionar los problemas que presente la empresa ya que muchas veces las micro y pequeñas empresas llevan un control de manera empírica, no cuentan con un sistema de administración bien definida donde los problemas de la empresa se solucionan conforme aparecen llevando esto a que se den situaciones no previstas, tales como pérdidas o malversación de los activos. **(Servín, 2018)**

2.1.1.4. Características del control interno

- ✓ Es un proceso porque mediante el control interno se logra un fin.
- ✓ Debe fortalecer el liderazgo de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.
- ✓ Debe facilitar que los objetivos se cumplan en más de un área.

- ✓ Aportar razonabilidad para el logro de los objetivos.

El sistema de control interno proporciona seguridad para erradicar los fraudes en la empresa y que los objetivos se cumplan.

La razonabilidad se basa en comprender la implantación de un sistema de control.

No es posible que establecer controles que no generen una protección para hechos susceptibles de un fraude; por ello es recomendable mejor establecer controles que garanticen una seguridad razonable.

2.1.1.5. Objetivos del control interno

Confiabilidad de la información

La información será necesaria siempre y cuando sea razonable, esto no solo corresponde la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. El fin para lograr los objetivos será necesario diseñar eficientemente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y poder definir cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables vigentes.

Eficiencia y eficacia de las operaciones

Para lograr este objetivo es necesario tener bien definido los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cuál

área terminan). Los procedimientos se deben generar en cada ciclo; los cuales debe estar establecidos en “Manual de Procedimientos” de la empresa los cuales deben ser laborados si ya se cuenta con un manual, y la responsabilidad que tiene el trabajador estará definido en un “diseño del puesto de trabajo”; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y, en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad, así como el contenido de trabajo para cada puesto.

2.1.2. Teoría de las MYPES

2.1.3.1 Las Mypes

Surgen como un fenómeno socioeconómico, estas buscan hacer frente a muchas de las necesidades que nos satisfechas de los sectores más pobres de la población vulnerables. En este sentido se constituyeron en una alternativa frente al desempleo, a los bajos recursos económicos y la falta de oportunidades de desarrollo personal.

Cuando el sector aún no ha logrado alcanzar su máxima potencialidad, debido a una serie de factores tales: la falta de apoyo financiero y la poca relevancia real que le dieron y le dan los gobiernos de turno en sus agendas de trabajo (**Saldaña, 2016**).

2.1.3.2. Ley Mypes

El año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del

01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056. (Escalante, 2016)

Modificaciones de la Ley para las micro y pequeñas empresas

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma. Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT

- Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia

de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo.

- El régimen laboral especial establecido mediante el D. Leg. N° 1086 es ahora de naturaleza permanente.
- El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.
- El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará «Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial»
- La microempresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año), podrá conservar por 01 (un) año calendario adicional el mismo régimen laboral.

- La pequeña empresa que durante 02 (dos) años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT), podrá conservar por 03 (tres) años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.

2.1.3. Teoría del Sector Comercio.

2.1.3.1. Sector comercio

La teoría clásica del comercio internacional tiene sus principios, éste asumía que las mercancías se causarían en el país donde el coste de producción fuera más bajo y desde allí se exportarían al resto de países. amparaba un comercio libre y sin obstáculos para alcanzar y dinamizar el proceso de crecimiento, era partidario del comercio basado en la ventaja absoluta y creía en la movilidad internacional de los factores productivos. Ello generó un amplio marco teórico dentro del cual las siguientes trece teorías han sido consideradas como las más importantes. El comercio internacional se ha evolucionado en principio comenzando con una economía ya doméstica, luego se trascendió en una economía nacional (con un solo mando político y económico), por tanto, así dicha economía se fue convirtiendo en una economía internacional. Feudalismo, mercantilismo y libre comercio, dentro de estas etapas surgen teorías que pretenderían dar a entender las relaciones comerciales existentes entre las distintas entidades. **(Boris, 2014)**

2.1.5 Descripción de Multiservicios APAVET SRL

Multiservicios APAVET SRL con RUC 20494773253 tiene 10 años en el mercado, inicia sus operaciones el 06.08.2009 representado por su Gerente Ludeña Bendezú Patricia. La empresa se encuentra ubicada en Av. Del Ejército N° 361 (costado del grifo

Ángel) Ayacucho, Huamanga, Ayacucho. La actividad que realiza es actividades de comercio y servicio en general,

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Definición de control interno

2.2.1.1. Control interno

Según la **Contraloría General De La República (2016)** El término de control interno se ha escuchado muchas veces con mayor frecuencia ya que todo en la vida consiste en un control, sin un buen control todo se daría de manera desordenada ocasionando desbalances; pero sin embargo muchas veces no es considerado que tan útil nos pueda ser.

Al control interno lo podemos definir al efecto que causa una acción que puede darse en supervisar, comprobar, así como fiscalizar mediante un sistema que tenga técnicas y procedimientos es decir es un proceso multidireccional en el cual cada componente influye sobre los demás como los tiene el control interno

2.2.2. Definición de MYPES

2.2.2.1. MYPES

La legislación peruana define a las MYPE's como "la unidad económica operada por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, con la finalidad de innovar actividades de comercialización de bienes, prestación de servicios, extracción, transformación, y producción sea industrial o artesanal de bienes". Asimismo, distingue a la microempresa como aquella que no excede de 10 personas, y a la pequeña empresa como la que tiene de 11 a 40 personas, dando a conocer que otros sectores y organismos del estado apliquen criterios adicionales para los fines a los que hubiere lugar. **(Felipa, 2014)**

2.2.3. Definición del sector comercio

2.2.3.1. Sector Comercio

Comercio se define como el intercambio de bienes y servicios a través de varias partes, un cambio de diferentes bienes y servicios de similar importe o un cambio de dinero. La creación de dinero como instrumento para el cambio ha permitido facilitar considerablemente el comercio, posibilitando que una de las partes dé un cambio de dinero, en lugar de otros bienes o servicios, como ocurría con el trueque. Hoy en la actualidad existe distintas clases de comercio; como el comercio minorista, que se da entre el vendedor y el consumidor final. También existe lo que es el comercio mayorista, se dan las ventas al por mayor en este caso el comprador no es quien consume lo que compra, si no él se encarga de vender al minorista para luego llegar al consumidor final. **(Pérez & Merino, 2018)**

III. Hipótesis

El presente informe de investigación, no aplica hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental- descriptivo-bibliográfico y de caso, y de nivel descriptivo. Todo trabajo de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis. **(Galán, 2019)**

IV. Metodología

4.1. . Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación será: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso, será no experimental porque la investigación se limitará a desembolsar los aspectos más relevantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir las características del control interno. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico se hará a través de la revisión de la literatura (bibliografía) pendiente. Sera documental porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 y 2 se utilizarán algunos documentos sobre todo estadísticos pertinentes. Finalmente fue de caso porque tomo un sola institución o empresa.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

Todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.

4.2.2. Muestra

Se tomó como muestra a la empresa Multiservicios APAVET SRL- Huamanga, 2019.

4.3. Definición y operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		INDICADORES	SI NO
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES		
Control interno	El control interno es el conjunto de reglas, procedimientos, leyes, normas mediante los cuales se pueda salvaguardar los bienes de la empresa.	Componentes del control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control. • Evaluación de riesgo. • Actividades de control. • Información y comunicación. • Supervisión. 	¿? ¿? ¿? ¿? ¿? ¿?	

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

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

Revisión bibliográfica (objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes fichas bibliográficas (objetivo específico 1); un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la investigación (objetivo específico 3).

4.5. Plan de análisis

Para conseguir los resultados de objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; luego estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 de la presente investigación, Para hacer el análisis de resultados se observan el dicho cuadro 01 con la finalidad de agrupar las características de la variable que coinciden según autores (antecedentes) revisados; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares establecidos por el antecedentes internacionales pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; luego, estos resultados fueron descritos en el cuadro 02. Para hacer el

análisis de resultados se comparó estos resultados con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales (si es que hubiera).

Finalmente, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinente.

4.6. Matriz de consistencia

Ver anexo 3

4.7. Principios éticos

Según el código de ética de ULADECH (2016) para la realización de la presente investigación se tomó como principios los siguientes:

Protección de las personas. - Esto abarca en su totalidad la forma socio cultural, Económico, ecológicos, etc. Aquí se incorpora 2 principios fundamentales: la no **Maleficencia.** - Es decir no hacer daño o hacer algo contra de su propia voluntad.

La autonomía. - Es la facultad que se tiene de sí mismo, es decir autogobernarse. La autonomía es la capacidad de la persona racional.

Principio de totalidad/ integridad. - La integridad de la persona incluye ser completo en valores, dado a que nos encontramos siempre en una constante ordenanza, organización, y regulación que hacen posible el cumplimiento de metas.

Principio de justicia. - Se evalúa desde las consecuencias hasta los actos. De modo que será justo todo lo que, sin consecuencias al actuar en una investigación.

Respeto del ecosistema. - ya que el ecosistema ha ido evolucionado naturalmente, siempre en cuando no existan factores artificiales que afecten la comunidad ambiental, animal y vegetal equilibrados e sus funciones y estructura. **(Osorio, S.f)**

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Determinar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú

Cuadro N° 1

Resultado de los Antecedentes

AUTOR	RESULTADOS
Rojas (2018)	Afirma que la mayoría de empresas pertenecientes a las MYPE no tienen implementado un sistema de control interno, debido a la mayoría de estas empresas están compuestas por familiares ,tienen bajo nivel de manejo de la empresa, debido a que no cuentan con personal idóneo, (llámese profesionales) ignorando lo relevante que es el de contar con este sistema de control. Por ello el componente débil es Ambiente de Control ya que no cuenta con una estructura organizacional que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa.

<p>García y Pérez (2019)</p>	<p>Refiere que el control interno tiene un efecto positivo en los resultados económicos y financieros en la Corporación Horus Mar SAC, Según estos resultados se determinó que el componente Evaluación de riesgo tiene deficiencias ya que no han identificado los riesgos significativos de tal manera que se pueda evitar contingencias y prever gastos innecesarios.</p>
<p>Huamani (2019)</p>	<p>Afirma que Multiservicios DLR S.A.C. de Ayacucho respecto al componente Actividades de Control, la empresa no cuenta con Manuales, no han realizado inventarios, no tiene un sistema de Control Interno para Inventarios en donde no le permite tener un control eficiente desarrollo de las actividades, la cual conlleva a no lograr con sus objetivos.</p>
<p>Aniceto (2018)</p>	<p>Determina que el gerente de la empresa objeto de estudio ha implementado un sistema de control tomando como inspiración el modelo COSO. Pero sin embargo presenta puntos débiles al componente Información y comunicación, la empresa ha implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores Así mismo la comunicación debe ser fluida para el bienestar de la organización.</p>

Meléndez (2018)	Afirma que las Micro y Pequeñas Empresas deben implementar los sistemas de control interno en sus operaciones, con el cual se puede optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, Sus controles lo realizan empíricamente por ejemplo en el Componente Supervisión y Monitoreo las empresas si cuentan en su mayoría con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores.
------------------------	---

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

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019.

CUADRO N° 2

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

ITEMS (Preguntas)	RESULTADOS	
	SI	NO
¿Su empresa cuenta con un sistema de control interno implementado		✓
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿Cuenta con una estructura organizacional que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa?		✓

2. ¿Su empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para lograr los objetivos?		✓
3. ¿La empresa cuenta con un código de ética que garantice las transparencias de las actividades de control?	✓	
4. ¿La empresa reconoce los aportes que el personal hace para el mejoramiento de sus actividades?	✓	
5. ¿La empresa da a conocer temas de control interno a través de algún medio visual?		✓
EVALUACION DE RIESGO	✓	
6.- ¿El personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades de la empresa?		
7. ¿Tiene un plan implementado en su empresa que le permita identificar riesgos?		✓
8. ¿La empresa ha establecido acciones de prevención en caso de riesgos de las actividades?	✓	
9. ¿Sus trabajadores identificados riesgos que perjudiquen el desarrollo de sus actividades?	✓	
ACTIVIDADES DE CONTROL		✓
10. ¿La empresa ha implantado un manual de procedimientos para que el personal cumpla sus funciones?		
11. ¿En caso de conceder permisos, licencias e incidencias, usted cuenta con un personal que sea especializado para su tratamiento?	✓	

12. ¿Frecuentemente se realiza la rotación de cargos del personal, en puestos susceptibles de fraude?		✓
13. ¿en la empresa utilizan técnicas de control para llevar de manera correcta el registro de la entrada y salida de la mercadería del almacén?	✓	
14. ¿realiza inventarios frecuentemente para analizar y comparar los registros de almacén?	✓	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	✓	
15. ¿La información que obtiene la administración se selecciona y analiza para la toma de decisiones?		
16. ¿La empresa ha implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores?	✓	
17. ¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejoras?	✓	
18. ¿En el caso de encontrar errores el personal comunica con prontitud para su respectivo tratamiento?	✓	
SUPERVISION		✓
19. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores?		
20. ¿La empresa durante el desarrollo de sus actividades, tiene un supervisor a cargo?	✓	
21. ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?	✓	
22. ¿Se supervisa las áreas establecidas en su empresa?	✓	

FUENTE: Elaboración propia, cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019.

CUADRO N° 3

RESULTADOS DEL ANÁLISIS COMPARATIVO

ELEMENTOS	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO N° 2	RESULTADOS
Ambiente de control	El componente débil es Ambiente de Control ya que no cuenta con una estructura organizacional que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa. Para mejorar el ambiente laboral se debe establecer políticas y normas para la empresa y trabajadores para dar cumplimiento a los objetivos.	La empresa no cuenta con una estructura organizacional donde tenga plasmado la visión, misión, valores y los objetivos de la empresa, así mismo no ha diseñado el plan estratégico y operativo para lograr los objetivos	Coincide
Evaluación de riesgo	Según estos resultados se determinó que el componente Evaluación de riesgo tiene	No tiene un plan implementado en su empresa que le permita identificar riesgos, sin	

	deficiencias ya que no han identificado los riesgos significativos de tal manera que se pueda evitar contingencias y prever gastos innecesarios.	embargo el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades de la empresa	Coincide
Actividades de Control	La empresa Multiservicios DLR S.A.C. de Ayacucho respecto al componente Actividades de Control , no cuenta con Manuales, no han realizado inventarios, no tiene un sistema de Control Interno para Inventarios en donde no le permite tener un control eficiente desarrollo de las actividades, la cual conlleva a no lograr con sus objetivos.	La empresa no ha implantado un manual de procedimientos para que el personal cumpla sus funciones, pero si utilizan técnicas de control para llevar de manera correcta el registro de la entrada y salida de la mercadería del almacén	Coincide
Información y Comunicación	Los puntos débiles para las Mypes es el componente Información y comunicación , la empresa ha implementado medios de información y	La empresa ha implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores por ende la información	Coincide

	comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores Así mismo la comunicación debe ser fluida para el bienestar de la organización.	que obtiene la administración se selecciona y analiza para la toma de decisiones	
Supervisión y Monitoreo	Los resultados arrojaron que las Mypes realizan sus controles empíricamente por ejemplo en el Componente Supervisión y Monitoreo las empresas si cuentan en su mayoría con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores.	La empresa no cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores, no tiene el personal encargado de registrar y comunicar con rapidez los errores detectados para tomar las medidas adecuadas.	No coincide

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Según Rojas (2018) sus resultados fueron que para las Mype el componente débil es **Ambiente de Control** ya que no han implementado una estructura organizacional

que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa. Para mejorar el ambiente laboral se debe establecer políticas y normas para la empresa y trabajadores para dar cumplimiento a los objetivos. Según estos resultados se determinó que el componente, para García y Pérez (2019) en el componente **Evaluación de riesgo** se encontraron deficiencias ya que no han identificado los riesgos significativos de tal manera que se pueda evitar contingencias y prever gastos innecesarios. Huamani (2019) refiere que la empresa **Multiservicios DLR S.A.C.** de Ayacucho respecto al componente **Actividades de Control**, no cuenta con Manuales, no tiene un sistema de Control Interno para Inventarios en donde no le permite tener un control eficiente desarrollo de las actividades, la cual conlleva a no lograr con sus objetivos. Por otro lado, Aniceto (2018) determina que los puntos débiles para las Mypes es el componente **Información y comunicación**, según sus resultados las empresas si han implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores Así mismo la comunicación es fluida para el bienestar de la organización. Finalmente, Meléndez (2018) refiere que las Mypes realizan sus controles empíricamente por ejemplo en el **Componente Supervisión y Monitoreo** en su mayoría cuentan con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.

Se realiza el análisis de los resultados encontrados luego de aplicar el cuestionario al titular gerente de la empresa.

Respecto al componente Ambiente de Control

La empresa no cuenta con una estructura organizacional donde tenga plasmado la visión, misión, valores y los objetivos de la empresa, así mismo no ha diseñado el plan estratégico y operativo para lograr los objetivos

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

No tiene un plan implementado en su empresa que le permita identificar riesgos, sin embargo, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades de la empresa

Respecto al componente Actividades de Control

La empresa no ha implantado un manual de procedimientos para que el personal cumpla sus funciones, pero si utilizan técnicas de control para llevar de manera correcta el registro de la entrada y salida de la mercadería del almacén

Respecto al componente Información y Comunicación

La empresa ha implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores por ende la información que obtiene la administración se selecciona y analiza para la toma de decisiones

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

La empresa no cuenta con un supervisor quien verifique el trabajo de los trabajadores, no tiene el personal encargado de registrar y comunicar con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.

Según el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, se hallaron en su mayoría de los componentes coincidencias, el único componente que no coinciden es en Supervisión y monitoreo ya que las Mypes según los autores si tienen el personal asignado que cumpla la función de supervisar y monitorear las actividades de las empresas, muy por el contrario, con la empresa objeto de estudio que no cuenta con un supervisor en su empresa.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Se concluye que las Mype respecto al componente **Ambiente de Control** no han implementado una estructura organizacional que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa. Para mejorar el ambiente laboral se debe establecer políticas y normas para la empresa y trabajadores para dar cumplimiento a los objetivos. Respecto al componente **Evaluación de riesgo** se encontraron deficiencias ya que no han identificado los riesgos significativos de tal manera que se pueda evitar contingencias y prever gastos innecesarios. Así mismo según el componente **Actividades de Control**, las Mypes no cuenta con Manuales, no tiene un sistema de Control Interno para Inventarios en donde no le permite tener un control eficiente desarrollo de las actividades, la cual conlleva a no lograr con sus objetivos. Por otro lado, según el componente **Información y comunicación**, se concluye que las empresas si han implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores. Finalmente, mediante el **Componente Supervisión y Monitoreo** en su mayoría cuentan con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Se llega a la conclusión que la empresa al no contar con un sistema de control interno implementado tiene deficiencias: Respecto al componente Ambiente de Control no tienen una estructura organizacional donde tenga plasmado la visión, misión, valores por tanto no dan cumplimiento a los objetivos de la empresa. Respecto al componente Evaluación de Riesgos no cuentan con un plan que le permita identificar riesgos por tanto “no puede prever la **probabilidad** de que ocurran posibles consecuencias”. Respecto al componente Actividades de Control, no han implementado un manual de procedimientos para que el personal cumpla sus funciones, por ende “no ayudan a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las **acciones** consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad". Respecto al componente Información y Comunicación, existe buena comunicación con la finalidad de mantenerse interconectados con los trabajadores de tal manera que información que obtiene la administración se selecciona y analiza para la toma de decisiones. Respecto al componente Supervisión y Monitoreo, la empresa al no contar con un supervisor no se realiza la verificación del trabajo que realizan los trabajadores.

6.3. Respecto al objetivo específico 3.

Se concluye que las Mypes nacionales y la empresa en estudio han coincidido en la mayoría de sus componentes, el único componente que no coinciden es en Supervisión y monitoreo ya que las Mypes según los autores si tienen el personal asignado que cumpla la función de supervisar y monitorear las actividades de las empresas, muy por el contrario, con la empresa objeto de estudio que no cuenta con un supervisor en su empresa.

6.4. Conclusión General

La importancia de tener un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Referencias Bibliograficas

Aniceto, J. (2018). *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “corporación Dino S.A.C”- Chimbote, 2017.*

Obtenido de repositorio.uladech:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3797/CONTROL_INT_ERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_ANICETO_GONZALES_ANTHONY_JOSUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Boris, M. (2014) *Teoria del sector comercio*

Contraloria General de la República (2016) Control Interno Informe COSO

Escalante, E. (2016). Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas. Mi empresa propia (MEP). Recuperado de: <https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Farías G. (2017). ¿ES SU EMPRESA VULNERABLE A UN FRAUDE? Recuperado de: <http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/es-su-empresa-vulnerable-a-un-fraude.html>. EL 11 de julio de 2017.

Frias, I. (2016). La importancia del Control Interno en la empresa. Obtenido de Perspectivas EY PERU: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

Garcia, J, y Perez, M. (2019) Control interno y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Corporación Horus Mar S.A.C., Nuevo Chimbote-2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/39217>

Gonza G, E (2016). los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015. Universidad los angeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1031/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_DEL_AREA_DE_ALMACEN_GONZA_GARCIA_ELISA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Galan, M. (2019). *metodologia de la investigación . obtenido de metodologia de la investigación* : <https://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Huamani, N. (2019) Caracterización del control interno en los inventarios de las empresas comerciales del Perú y Consultores Contratistas Multiservicios DLR S.A.C. de Ayacucho, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11107>

Melendez, B. (2018). “*Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. - Chimbote, 2016*”. Obtenido de repositorio.uladech: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5610/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MELENDEZ_RODRIGUEZ_JENIFER_BRIGITT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez (2017). Los cinco componentes del control interno. Monografías.com. recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>

Perez, J. y Merino R (2018) Teoría de sector comercio Disponible en:

https://www.camaralima.org.pe/RepositorioAPS/0/0/par/EDICION741/ED_DIGITAL741.pdf

Rojas (2018) “Caracterización del Control Interno de las Microy Pequeñas Empresas del

sector comercio del Perú: Caso de la Empresa “Atletas”-Tarapoto,2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Disponible en:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1886/CONTROL_INTERNO_CHARACTERISTICAS_ROJAS_SOPLIN_SEMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero (2014). Control interno y sus cinco componentes según COSO. Gestipolis.

Recuperado de: <https://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Ramirez, R. y Vargas, D. (2014). El sistema de control interno y la gestión comercial en la ferretería Comercial Estrella S.R.L. Recuperado de:

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/346>

Ramírez & Volquez (2015). el control interno en el área de efectivo en una empresa comercial de la republica dominicana caso: grupo HF S.R. L (2009-2011).

Universidad tecnológica de Santiago. Recuperado de:

<https://es.scribd.com/document/241590901/Control-Interno-Area-Efectivo-Empresa-Comercial-Republica-Dominicana>

Servín, L (2018). Porque es importante el control interno en las empresas. Deloitte.

Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Uladech (2016) Código de ética

Valdez et al. (2015). las Mipymes en el contexto mundial: sus particularidades en México.

universidad Iberoamericana. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2110/211026873005.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2019							
		Setiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
5	Mejora del marco teórico					■											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■									
8	Ejecución de la metodología								■								
9	Resultados de la investigación								■								
10	Conclusiones y recomendaciones									■	■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■	■				
12	Reacción del informe final													■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																■
15	Redacción de artículo científico																■

ANEXO 02: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.20	110	22.00
• Fotocopias	0.10	50	5.00
• Empastado	25.00	2	50.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	4.50	1	4.50
• Lapiceros	1.50	5	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			164
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	2.00	30	60
Sub total			60
Total de presupuesto desembolsable			224
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	3100	1	3100.00
Sub total			3100.00
Total de presupuesto no desembolsable			3525.00
Total (S/.)			

ANEXO 3: Matriz de datos

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS
<p>CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA MULTISERVICIOS APAVET SRL-HUAMANGA, 2019.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019.?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019..</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. 2. Describir las características del control interno de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Multiservicios APAVET SRL-Huamanga, 2019.

ANEXO 04: Modelos de ficha bibliográfica

FICHA BIBLIOGRÁFICA
AUTOR:
TÍTULO DEL LIBRO:
TITULO DE LA TESIS:
LUGAR Y FECHA DE EDICIÓN:
NÚMERO DE PAGINA (AS):
PÁGINA WEB:
RESUMEN:

ANEXO 05: CUESTIONARIO

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<p>¿su empresa cuenta con un sistema de control interno implementado</p> <p style="text-align: center;">AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>1. ¿Cuenta con una estructura organizacional que cuente con visión, misión, valores y los objetivos de la empresa?</p>		
<p>2. ¿su empresa cuenta con un plan estratégico y operativo para lograr los objetivos?</p>		
<p>3. ¿la empresa cuenta con un código de ética que garantice las transparencias de las actividades de control?</p>		
<p>4. ¿la empresa reconoce los aportes que el personal hace para el mejoramiento de sus actividades?</p>		
<p>5. ¿La empresa da a conocer temas de control interno a través de algún medio visual?</p>		
<p style="text-align: center;">EVALUACION DE RIESGO</p> <p>6. ¿el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades de la empresa?</p>		
<p>7. Tiene un plan implementado en su empresa que le permita identificar riesgos?</p>		
<p>8. La empresa ha establecido acciones de prevención en caso de riesgos de las actividades?</p>		
<p>9. ¿sus trabajadores identificados riesgos que perjudiquen el desarrollo de sus actividades?</p>		
<p style="text-align: center;">ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>10. ¿La empresa ha implantado un manual de procedimientos para que el personal cumpla sus funciones?</p>		

11. ¿en caso de conceder permisos, licencias e incidencias, usted cuenta con un personal que sea especializado para su tratamiento?		
12. ¿Frecuentemente se realiza la rotación de cargos del personal, en puestos susceptibles de fraude?		
13. ¿en la empresa utilizan técnicas de control para llevar de manera correcta el registro de la entrada y salida de la mercadería del almacén?		
14. ¿realiza inventarios frecuentemente para analizar y comparar los registros de almacén?		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
15. ¿La información que obtiene la administración se selecciona y analiza para la toma de decisiones?		
16. ¿la empresa ha implementado medios de información y comunicación, con fines de mantenerse interconectados con los trabajadores?		
17. ¿Se solicita a los clientes que opinen sobre el sistema de información, en los que se puede registrar los reclamos y priorizar las mejoras?		
18. ¿en el caso de encontrar errores el personal comunica con prontitud para su respectivo tratamiento?		
SUPERVISION		
19. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los trabajadores?		
20. ¿la empresa durante el desarrollo de sus actividades, tiene un supervisor a cargo?		
21. ¿El supervisor registra y comunica con rapidez los errores detectados y toma las medidas adecuadas?		
22. ¿se supervisa las áreas establecidas en su empresa?		