

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CLÍNICA ROBLES S.A.C.- DE
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

ARRIETA VILLANUEVA, NATHALY HARUMY

ORCID : 0000-0002-7366-2262

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

**EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CLÍNICA ROBLES S.A.C.- DE
CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA:

ARRIETA VILLANUEVA , NATHALY HARUMY

ORCID : 0000-0002-7366-2262

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID :0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Arrieta Villanueva, Nathaly Harumy

ORCID N° 0000-0002-7366-2262

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú.**

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID N° 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 N° 0000-0003-3776-2490

Ortiz Gonzáles Luis

ORCID N° 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo Mirian Noemí

ORCID N° 0000-0003-0621-4336

COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME

Mgr. Espejo Chacón Luis Fernando
PRESIDENTE
ORCID N° 0000-0003-3776-2490

Mgr. Ortiz Gonzales Luis
MIEMBRO
ORCID N° 0000-0002-5909-3235

Mgr. Rodríguez Vigo Mirian Noemi
MIEMBRO
ORCID N° 0000-0003-0621-4336

Mgr. Manrique Placido Juana Maribel
ASESORA
ORCID N° 0000-0002-6880-1141

AGRADECIMIENTO

A Jehová, por ser la guía en el transcurso de toda mi vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi asesora, Manrique Plácido Maribel por compartir su gran conocimiento durante todo este proceso.

A mí familia, por el apoyo constante y a mi gran amigo Marco que me apoyo a escribir y concluir esta tesis.

DEDICATORIA

A Dios por permitirme concluir con mis objetivos y metas, sobre todo por haberme dado la fortaleza en los momentos más difíciles.

A Mónica Torres, Lesly Macedo y mi abuela Teresa Espinoza por su apoyo constante, por creer en mi capacidad y brindarme su amor, motivación e inspiración para superarme cada día. A todas esas personas quienes estuvieron estos 5 años apoyándome.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa Clínica Robles S.A.C de Chimbote, 2017. La investigación fue de diseño bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información, se utilizó la técnica revisión bibliográficas, entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrándose los siguientes resultados: respecto al objetivo específico 1: todos autores encontrados determinan que el sistema de control interno influye de manera favorable sobre la gestión administrativa, contribuyendo a la mejora de cada proceso, logrando satisfacer las necesidades de los usuarios y a la vez brindando una atención de calidad; respecto a los resultados del objetivo específico 2: la empresa cuenta con un sistema de control interno, influyendo al promover prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas , fomentando un buen clima laboral, asimismo permite optimizar las operaciones y procedimientos en las áreas contables y administrativas, minimizando los riesgos; y por último se determina que el control interno influye favorablemente en la gestión administrativas en las Clínicas del Perú y en el caso de estudio, estableciendo normas, protegiendo los activos, e involucrando a todo el recurso humano sin excepción para el logro de los objetivos, de esta manera el control interno incide en cada procedimiento de la administración haciéndola eficiente y eficaz.

Palabras claves: control interno, gestión administrativa, micro y pequeña empresa.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the internal control and its influence on the administrative management of the micro and small service companies of Peru and the company clinic Robles SAC of Chimbote, 2017. The research was of bibliographic design, documentary and case. For the collection of the information, the bibliographic review technique was used, an in-depth interview and as a tool a questionnaire of pertinent closed questions applied to the manager of the company of the case study; finding the following results: with respect to specific objective 1: all found authors determine that the internal control system has a favorable influence on the administrative management, contributing to the improvement of each process, managing to satisfy the needs of the users and at the same time offering a quality care; regarding the results of specific objective 2: the company has an internal control system, influencing by promoting practices, values, conducts and appropriate rules, fostering a good working environment, also allows optimizing operations and procedures in the accounting and administrative areas , minimizing the risks; and finally it is determined that the internal control favorably influences the administrative management in the Clinics of Peru and in the case of study, establishing norms, protecting the assets, and involving all the human resource without exception for the achievement of the objectives, In this way, internal control affects each administration procedure, making it efficient and effective.

Keywords: internal control, administrative management, micro and small business.

CONTENIDO

CARATULA	i
CONTRACARATULA	ii

EQUIPO DE TRABAJO	iii
COMISIÓN EVALUADORA DEL INFORME	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales.	22
2.1.3. Regionales.	26
2.1.4. Locales.....	26
2.2. Bases teorías	28
2.2.1. Teorías del control interno.....	28
2.2.2. Teoría de la gestión administrativa.....	36
2.2.3. Teoría de la empresa.....	41
2.2.4. Teoría de la MYPE.....	45
2.2.5. Organigrama.	47
2.3. Marco conceptual	47
2.3.1. Control interno.....	47
2.3.2. Gestión.....	48
2.3.3. Gestión administrativa.....	49
2.3.4. Empresa.	50
2.3.5. Definición de micro y pequeña empresa	51
III. HIPÓTESIS	52

IV.	METODOLOGÍA.....	53
4.1.	Diseño de la investigación.....	53
4.2.	Población y muestra	53
4.2.1	Población.....	53
4.2.2	Muestra.....	53
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	55
4.4.	Técnica e instrumentos	60
4.4.1.	Técnica.....	60
4.4.2.	Instrumento.....	60
4.5.	Plan de análisis	60
4.6.	Matriz de consistencia	62
4.7.	Principios éticos.....	63
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	66
5.1.	Resultados.....	66
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1	66
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2	71
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3	76
5.2.	Análisis de resultados	80
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1	80
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	82
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3	85
VI.	CONCLUSIONES	88
6.1.	Respecto al objetivo específico 1	88
6.2.	Respecto al objetivo específico 2	88
6.3.	Respecto al objetivo específico 3	89
6.4.	Conclusión general:	89

ÍNDICE DE CUADROS

N ° Cuadro	Descripción	Pág.
01	Objetivo específico 1	53
02	Objetivo específico 2	55
03	Objetivo específico 3	58

I. INTRODUCCIÓN

En Latinoamérica las pequeñas y medianas empresas evidencian muchos problemas, presentando importantes pérdidas para los inversionistas, el cierre, la quiebra o liquidación de importantes empresas. La mayoría de estas empresas han identificado como la causa principal del problema los métodos de gestión administrativa, el mismo que se hacen visible en las decisiones tomadas en los niveles superiores de las empresas; esto como consecuencia de la no implementación de un sistema de control interno (**Casals & Associates, 2004**).

Siguiendo en Latinoamérica las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de administración bien definido, donde muchas veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que trabajan de manera empírica; solucionando problemas conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. Todo esto puede llevar a que se den situaciones no previstas y con un impacto financiero, como malversación o pérdida de activos, incumplimientos de normas legales, fraudes asociados a información fraudulenta que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían ser prevenidas gestionando el control interno con anticipación. Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad (**Servín, s/f**).

En México las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad. El control interno es de importancia para la

estructura administrativa y contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, fraudes y se protegen los activos e intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de las misma en cuanto a su organización. Las pequeñas y medianas empresas (PYMES), tienen particular importancia en la economía de México, no solo por sus aportaciones a la producción y distribución de bienes y servicios, sino también por la flexibilidad de adaptarse a los cambios tecnológicos (**Aguirre, 2012**).

En Colombia las Pymes, a pesar de contar con un número reducido de empleados, carecen de control sobre los trabajadores y sus actividades. Para dar solución a este problema, es necesario crear un buen modelo de sistema de control, donde queden establecidas las maneras ideales de trabajo. Es indispensable fomentar las buenas prácticas, como la planeación estratégica, la cual permite fortalecer el control interno de una empresa y mejorar los procedimientos administrativos y financieros (**Lemus, 2016**).

En Ecuador las pequeñas y medianas empresas familiares (Pymes) no cuentan con un sistema de control interno, estas empresas experimentan cambios en su administración, haciendo necesario que se plante alternativas y soluciones que ayuden a mejorar su productividad, competitividad y sostenibilidad en el entorno, y así llegar a ser más exitosas y poder desenvolverse en un mundo competitivo para desarrollar productos y servicios de calidad. Las pymes para ser más competitivas deberán contar con un sistema de control debidamente estructurado que les ayude a tener un mejor control de sus operaciones y resultados financieros reales y confiables. Es de gran

importancia y necesario contar con un óptimo control interno que permita detectar y prevenir errores y riesgos que se presentan de manera imprevista de la misma manera ayuda a proteger y cuidar sus activos. Por otra parte, el control interno adaptada a cada tipo de empresa permitirá maximizar la utilización de sus recursos para así alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa que permita lograr una mejor productividad **(Burgos, 2016)**.

En Chile las pequeñas y medias empresas han tomado medidas para perfeccionar sus controles mediante gerencias y mayores atribuciones a sus directores y cerrar las brechas de discrecionalidad. Existen muchas empresas que han realizado una serie de modificaciones, fortaleciendo el sistema de auditoría y control interno, además han capacitado a directores y ejecutivos en materia relaciones con las mejores prácticas **(Orellana s/f)**.

En el Perú la importancia de tener un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, ha ido incrementado en los últimos años, porque 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 la custodia en las operaciones. El contar con un control interno adecuado en las micro y pequeñas empresas es de vital importancia para maximizar la utilización de recursos con calidad, asimismo para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad, además permitirá alimentar el sistema de información y ayudara a la adecuada toma de decisiones **(Gonzáles, 2014)**.

En este entorno podemos notar que actualmente las MYPES existen muchas

deficiencias aún por resolver, las empresas no toman conciencia y continúan operando todavía en forma familiar, asimismo la falta de implementación de control interno incide de manera negativa en los resultados de la gestión administrativa, sin aplicar una adecuada metodología para poder administrar sus empresas y obtener mejores resultados. En este sentido se considera importante que las MYPES deban aplicar el control interno como una herramienta de apoyo para optimizar su gestión y cumplir con las metas propuestas. Si bien es cierto existe mucho camino para recorrer pues estas empresas no aplican mucho el control interno por el costo que implica; el control interno trae muchos beneficios para mejorar sus actividades o sus resultados de gestión, también es cierto que es necesario que las MYPES apliquen el control interno donde les sea posible, sobre todo aquella que son medianas y que tienen grandes volúmenes de movimientos económicos; porque en una empresa de este tipo es fácil poder cometer actos que vayan en perjuicio de la empresa, sin que sean detectados a tiempo perjudicando a la organización.

En este ámbito las empresas del sector servicios de salud de Chimbote, muestran debilidades en la gestión administrativa, debido a que no cuentan con un sistema de control interno, el mismo que les brinda buena estructura de organización; en donde se permita una buena delegación de funciones, para evitar errores. El control interno en las Clínicas Privadas se debe implementar a fin de optimizar la gestión y cumplir con sus objetivos.

Respecto a literatura pertinente a nivel internacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Meneses & Subía (2015)** realizó un trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la clínica oftalmológica LASER CENTER VISION 20/20 CLV S.A ubicado DMQ” realizado

en Quito – Ecuador; **Crespo & Suarez (2014)** realizo un trabajo de investigación denominado: “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso MULTITECNOS S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013” realizado en Ecuador; **Guzmán & Vera (2015)** realizo un trabajo de investigación “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario” realizado en Guayaquil – Ecuador y por ultimo **Urbina & Luna (2016)** realizo un trabajo de investigación “Sistema contable y control interno en la empresa vigilancia VISPSA Matagalpa en el I Semestre del año 2015” en Aguinaga – Nicaragua.

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel nacional se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Arias (2017)** realizo un trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso: Centro Médico Odontológico Americano S.A.C – San Isidro, 2016” realizado en Lima; **Cáceres (2017)** realizo un trabajo de investigación denominado: “Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la Clínica MARIA DEL PILAR, Ayacucho”; **Martínez (2016)** realizo un trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores S.A.C -Piura, 2015”; **Meca (2016)** en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: CLINICA INTERNACIONAL S.A Piura, 2015”; **Villanueva (2015)** en realizo un trabajo de investigación denominado: “Control interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD” en Lima y por último, **Samaniego**

(2013) “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”.

Al revisar la literatura pertinente a nivel regional, no se ha podido encontrar trabajos de investigación relacionados sobre nuestra variable y unidad de análisis. Sin embargo, al revisar la literatura pertinente a nivel local se ha encontrado el siguiente trabajo de investigación: **Sánchez (2018)** en su trabajo de investigación: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios generales R&J E.I.R.L.”; **Lozano (2018)** en su trabajo denominado: “Características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso empresa CEPEIN E.I.R.L – Chimbote,2015” y por último, **Saavedra (2012)** “Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A realizado en la ciudad de Chimbote”.

Por lo expresado anteriormente, el enuncia del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017?** Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.** Para responder al objetivo general, hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú 2017.
2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.

3. Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, permitirá describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017. Esta investigación se centra en el control interno debido a la influencia que tiene en la administración, como una herramienta de gestión para enfrentar los riesgos internos y externos que impiden, que la entidad logre el cumplimiento de sus objetivos.

Asimismo, es importante porque el control interno contribuye a la seguridad de los procesos administrativos, contables y financieros de una empresa, detectando irregularidades y errores. De esta manera el presente informe de investigación permite el aporte a la práctica, porque mediante este informe permitirá evaluar y conocer el nivel investigativo y científico que es muy importante en la vida profesional. Además, aportará a la metodología, porque servirá de base para realizar otros estudios similares en otros ámbitos del sector del Distrito de Chimbote o del País.

Por último desde el punto de vista de utilidad personal e institucional la presente investigación se justifica porque a través de su elaboración y sustentación me permitirá obtener el título profesional de Contador Público, lo que a su vez contribuirá a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con la mejora de los estándares de calidad que exige la nueva Ley Universitaria, al exigir que los egresados de las universidades del país obtengan sus títulos profesionales a través de la presentación y

sustentación de un trabajo de investigación.

Con respecto a la metodología utilizada en la presente investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. De esta manera los principales resultados de los objetivos específicos son que el control interno influye de favorablemente en la gestión administrativa de las clínicas privadas del Perú, estableciendo procedimientos, políticas, control y mejoras; asimismo a través de sus componentes permite que la empresa cuente con un adecuado ambiente de trabajo, se establezcan políticas, se identifiquen los riesgos internos y externos, proporcionando una adecuada información para la toma de decisiones.

Se concluye que el control interno influye favorablemente en la gestión administrativa en las Clínicas del Perú y en el caso de estudio, estableciendo normas, protegiendo los activos, e involucrando a todo el recurso humano sin excepción para el logro de los objetivos de esta manera el control interno incide en cada procedimiento de la administración haciéndola eficiente y eficaz.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

En la presente investigación los antecedentes internacionales se definen como todo trabajo de investigación (tesis) realizadas en cualquier parte del

mundo, menos Perú por autores sobre nuestras variables y unidad de análisis.

Meneses & Subía (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la clínica oftalmológica LASER CENTER VISION 20/20 CLV S.A ubicado DMQ” realizado en Quito – Ecuador, planteo como objetivo general desarrollar una propuesta de diseño de un manual de control interno administrativo y contable de Laser Center Visión 20/20 CLV S.A. La metodología empleada fue carácter descriptivo, conllevando a aplicar técnicas de acopio de datos como observación, entrevista y revisión documentaria, obteniéndose los siguientes resultados: Al proponer el diseño de control interno permitió una fluidez del manual de políticas y procedimientos, mejor ambiente laboral para el desarrollo de las actividades de la empresa, responsabilidad a cada personal de las actividades que realiza, permitiendo una supervisión de cada proceso, actualización del sistema, entre otros.

Crespo & Suarez (2014) en su trabajo de investigación denominado: “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso MULTITECNOS S.A de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013” realizado en Ecuador; planteo como objetivo general elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno para la empresa Multitecnos S.A. La investigación fue de diseño bibliográfico, documental y de caso, encontrando los siguientes resultados: La elaboración de un sistema de control interno es de gran importancia ya que a través de este se potencializo su desarrollo y crecimiento organizacional, así como el

mejoramiento en los procesos de su operatividad a través de manuales de organización, y de procedimientos para los principales puestos del área contable y administrativo de la empresa.

Guzmán & Vera (2015) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: Centro de atención y cuidado diario. El Pedregal de Guayaquil”, realizado en Ecuador; propuso como objetivo general analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado. La metodología empleada fue cualitativa, obteniendo los siguientes resultados: que, en los centros de atención estudiados, no existieron manuales, ni procedimientos por escrito, por lo tanto, la estructura de control interno fue deficiente, lo que origina una distribución y reasignación de recursos inadecuados. Además, se evidencia una falta de planificación, lo que origino que se comentan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

Urbina & Luna (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Sistema contable y control interno en la empresa vigilancia VISPSA Matagalpa en el I Semestre del año 2015” realizado en Cristóbal Castellón Aguinaga – Nicaragua, planteó como objetivo general evaluar el sistema contable y control interno en la empresa de seguridad VYSPSA de Matagalpa en el I semestre del año 2015. La metodología empleada fue de diseño no experimental y el instrumento cuestionario, llegando a los siguientes resultados: Que la empresa cuenta con un manual de control

interno que permite registrar de manera correcta todas las operaciones de la empresa, pero no cuenta con un manual de funciones, tampoco tiene establecido el manual de responsabilidad y funciones del personal y por último que el sistema contable computarizado plasma todos los formatos contables utilizados en la empresa para la contabilización de sus estados financieros.

2.1.2. Nacionales.

Los antecedentes nacionales se definen como todo trabajo de investigación (tesis) realizadas en las provincias del Perú por autores sobre nuestras variables y unidad de análisis.

Arias (2017) en su investigación denominada: “El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso: Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. – San Isidro, 2016.” Realizado en la ciudad de Lima. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Centro Médico Odontológico Americano S.A.C. de San Isidro, 2016. La metodología empleada fue de diseño bibliográfico – documental. Los resultados que se obtuvieron fueron: Respecto al ambiente de control influye al promover prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento de una gestión precisa, además la evaluación de riesgo identifica, analiza y administra los factores que podrían afectar el cumplimiento de las metas. Además, la actividad de control incide en la

identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos, por lo tanto, la información y comunicación repercute en el desarrollo de las actividades, al proporcionar una correcta información al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, permitiendo cumplir de forma eficiente sus labores. Finalmente, la supervisión y monitoreo, es importante para el control continuo de las labores del personal.

Cáceres (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la Clínica MARIA DEL PILAR, Ayacucho”. Tuvo como objetivo principal determinar que la implementación del Sistema de Control Interno eficiente y eficaz influye para la mejora continua en los sistemas administrativos en la gestión de la clínica María del Pilar Ayacucho, 2016. La metodología empleada fue bibliográfica – documental. Los resultados obtenidos fueron: El 93% de las personas encuestadas manifestaron que la implementación del sistema de control interno eficaz influye en la mejora continua de los sistemas administrativos en la gestión de la clínica. En su conclusión final manifiesta que, el control interno eficiente contribuye a tomar decisiones acertadas para la buena marcha de la clínica, por tanto, la alta dirección debe incidir en un control oportuno, eficiente y eficaz.

Martínez (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: Clínica Miraflores S.A.C – Piura, 2015.”, tuvo como

objetivo principal describir las principales características del control interno administrativo en las Clínicas Privadas del Perú y en la Clínica Miraflores S.A.C. Piura, 2015. La metodología empleada fue de diseño descriptivo, bibliográfico y de caso, el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fueron: La aplicación de control interno en la administración es un apoyo en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud. Asimismo, un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones que realizan las entidades. Además, el control interno es importante por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias, influyendo en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control, menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Meca (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: CLINICA INTERNACIONAL S.A Piura, 2015”. Planteo como objetivo general describir las principales características del control interno administrativo de las clínicas privadas del Perú y de la clínica Internacional S.A Piura, 2015. Se ha desarrollo usando la metodología descriptiva, diseño no experimental, bibliográfico y de caso. Se aplicó la técnica encuestas y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que el control interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando una atención de calidad. Además, los componentes de control interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la

eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

Villanueva (2015) en su investigación denominada: “Control Interno y la gestión administrativa en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de ESSALUD”, realizado en la ciudad de Lima; tuvo como objetivo general determinar la incidencia del control interno en la gestión administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen ESSALUD. La metodología empleada fue de tipo explicativo y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: que el control interno incide en la gestión administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, mejorando su eficiencia y economía de la administración, asimismo influyo en el cumplimiento oportuno del mantenimiento preventivo de los equipos. Al implementar un mecanismo de control hizo más eficaz el seguimiento constante de las medidas correctivas, para minimizar los riesgos de la entidad.

Samaniego (2013) en su investigación denominada: “Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo”. Realizado en la provincia de Lima; planteo como objetivo general evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo. La metodología empleada fue descriptiva, las técnicas fueron mediante entrevista y el instrumento un cuestionario. El resultado obtenido fue: el ambiente de control influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero no

las conocen, sin embargo la evaluación de riesgo si influye en los resultados de la empresa, porque permite minimizar contingencias y prever gastos innecesarios, por la tanto las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción porque a mayor control menor error, asimismo la información y comunicación si influyen en la determinación de estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, finalmente la supervisión es importante para mejora constante, permitiendo realizar un mejor trabajo.

2.1.3. Regionales.

En la presente investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en la región de Ancash, donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Revisando la literatura en bibliotecas y en internet, no se ha podido encontrar trabajos similares al trabajo que estamos realizando, en otras palabras, no se ha podido encontrar antecedentes regionales.

2.1.4. Locales.

En la presente investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realiza por otros investigadores en la provincia de Chimbote, que hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Sánchez (2018) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del

sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios generales R&J E.I.R.L – Chimbote, 2014”, tuvo como objetivo principal describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Servicios Generales R & J E.I.R.L de Chimbote. La investigación fue de diseño no experimental, descriptivo y de caso. Encontrándose los siguientes resultados: No se ha demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios estudiadas del Perú, sin embargo, se estableció que el control interno si influye en la gestión administrativa, es decir mejora la gestión de las empresas, asimismo al aplicar adecuadamente los componentes del COSO, el control interno si influye positivamente en la gestión administrativa.

Lozano (2018) en su trabajo denominado: “Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso empresa CEPEIN E.I.R.L – Chimbote, 2015”, tuvo objetivo principal describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa CEPEIN E.I.R.L de Chimbote. La investigación fue bibliográfica – documental y de caso, encontrando el siguiente resultado: El control interno en el sector servicio es fundamental, debido a que es una herramienta practica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continua el uso de los recursos productivos y la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes e irregularidades expuestos a riesgos basándose en la teoría del informe COSO.

Saavedra (2012) en su trabajo de investigación denominado: “Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A. realizado en la ciudad de Chimbote”, tuvo como objetivo principal identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos y económicos de la empresa de transportes mencionado. La metodología empleada fue de revisión bibliográfica y documental. El principal resultado obtenido fue que: El control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en la prestación de servicios de la empresa de transporte, logrando alcanzar sus objetivos y metas trazadas. Además, permite minimizar riesgos y errores en forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones. Asimismo, el sistema de control, permite a cualquier entidad pública o privada obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia, economía e indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento sus metas.

2.2. Bases teorías

2.2.1. Teorías del control interno.

Según **Dorta (2005)** citando a el **Informe COSO (1997)** el control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los

objetivos dentro de las categorías de eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables

2.2.1.1. Historia del control interno.

Si bien en un principio el Control Interno comienza en las funciones de la administración pública, hay indicios que desde una época lejana se empleaba en las rendiciones de cuenta de los estados. Dichos controles los efectuaba el auditor. El origen del control interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta los fines del siglo XIX que los hombres de negocio se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. La causa principal que dio origen al Control Interno fue la gran empresa, a finales de este siglo, como consecuencia del notable aumento de la producción **(Rojas, 2009)**.

2.2.1.2. Importancia del control interno.

El control interno representa una parte importante dentro de toda empresa, afecta a las políticas, procedimientos y estructura de la organización, al contar con un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción de riesgos de fraudes, permite maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una gestión financiera y

administrativa, obteniendo mejores niveles de productividad, también ayudara a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad (**Gonzáles, 2014**).

El control interno es fundamental para el registro exacto de las transacciones y la preparación de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general (**Frías, 2016**).

La implantación de un buen sistema de control interno, reduce en gran medida los posibles riesgos que la entidad pueda tener, lo que hace que el auditor tenga más confianza, asimismo el control interno asegura la protección de los activos, la fidelidad de los registros contables y el desarrollo de la gestión administrativa de forma eficaz (**Giménez, 2014**).

2.2.1.3. Características del control interno.

Calle (2018) afirma que, las principales características de un buen sistema de control interno son las siguientes:

- **Plan de organización:** un plan de control interno debe tener procedimientos bien determinados que integren las actividades de todos los sectores de la

organización. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que ella pertenece.

- **Segregación de funciones:** la independencia estructural de una organización significa separar las funciones de cada área de la empresa. Esto es fundamental en un sistema de control interno eficaz, pues garantiza que una persona no tenga bajo su responsabilidad todas las etapas de una operación.
- **Control de acceso a los activos:** Un control interno efectivo depende en gran parte de la seguridad de los procesos. Una organización alcanza un grado adecuado de seguridad cuando el acceso a los activos o los registros contables está limitado.
- **Sistema de autorización y procedimiento:** los procedimientos involucrados en una actividad deben contemplar las auditorías y revisiones periódicas, así como la obtención de informaciones de control.
- **Métodos para procesar los datos:** dependiendo de la complejidad de una organización, los medios para procesar los datos pueden ser manuales o

digitales.

2.2.1.4. Objetivos del control interno.

Romero (2012) afirma que, el control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo, diseñado específicamente para proporcionar una seguridad razonable de conseguir en la empresa los tres siguientes objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Cárdenas (2015) establece que, el sistema de control interno en una empresa, debe tener las siguientes características:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de su misión institucional.

- Velar porque todas las actividades y recursos estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

2.2.1.5. Informe del COSO III.

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway, presento en 1992 la primera versión del Marco Integrado del Control Interno, que ha sido aceptado alrededor del mundo. El comité tenía como principal objetivo definir un nuevo marco conceptual capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos utilizados en el campo del control interno. Teniendo en cuenta los grandes cambios que han tenido la industria y los avances tecnológicos, el Comité lanzo en mayo de 2013 una versión actualizada. Este modelo presentado por COSO ha enfocado la atención hacia el mejoramiento del control interno y del gobierno, y responde a la presión pública para un mejor manejo de los recursos públicos o privados en cualquier tipo de organización, como consecuencia de los numerosos escándalos, la crisis y los fraudes (**Martínez, 2017**).

2.2.1.6. Componentes del control interno.

Solórzano (2007) afirma que dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo gestión de la empresa. Los mismos son:

- **Entorno de control:** El entorno de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.
- **Evaluación de los riesgos:** Las empresas, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgo externos e internos que tienen que ser evaluados. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos.
- **Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Asimismo, asegura que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.
- **Información y comunicación:** Consiste en

identificar, recopilar y comunicar la información pertinente en forma oportuna, permitiendo cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir el negocio de forma adecuada.

- **Supervisión o monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuas o evaluaciones periódicas.

2.2.1.7. Clasificación del control interno.

Perdomo (2004) sostiene que, el control interno se clasifica en:

- **Control interno administrativo:** Los controles administrativos comprenden el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que están relacionadas principalmente con la eficiencia de las operaciones. Generalmente incluyen controles como los análisis estadísticos, estudios de tiempo y movimientos, informes de actuación, programa de

capacitación del personal y controles de calidad.

- **Control interno contable:** Comprende todos los métodos y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos, y la confiabilidad de los registros financieros. Para llevar a cabo un buen control interno se debe tomar aspectos importantes como es el registro de las transacciones, la ejecución de transacciones, la segregación de funciones y la comparación de registros con activos.

2.2.2. Teoría de la gestión administrativa.

La administración científica se caracteriza por hacer énfasis en las tareas que realizaba el obrero, la teoría clásica se distinguía por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia. Ambas teorías persiguen el mismo objetivo que es la búsqueda de la eficiencia en toda organización. La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henri Fayol y nace en 1916, su principal exponente es el ingeniero de minas Henry Fayol, quien expuso su teoría en su famoso libro *Administración Industrielle*. Asimismo, el estudio de Fayol parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción estructural de la organización, que desplazo con rapidez

la versión analítica y concreta de Taylor (**Cueva, 2007**).

2.2.2.1. Historia de la gestión administrativa.

En si la administración es muy antigua, y ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos judíos – cristiano de Noe, Abrahán y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una serie de objetivos, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, el enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia y Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina (**Rodríguez, 2011**).

2.2.2.2. Importancia de la gestión administrativa.

La gestión administrativa en una empresa es la clave y sirve como base para la ejecución y potencialización de tareas para cumplir con los objetivos planteados, además de contribuir con la supervivencia y crecimiento de la misma. Esto se hace posible a través de la aplicación de varios procesos, como es la planificación, organización, dirección y control. Es por estas razones que se puede afirmar que la gestión administrativa busca la utilización de los

recursos se ejecuten de manera eficiente, para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos (**Universidad Latina de Costa Rica, s/f**).

2.2.2.3. Precursores de la gestión administrativa.

La teoría científica de la administración, surgió debido a la necesidad de aumentar la productividad, elevando la eficiencia de los trabajadores, fue así como Taylor, Henry L., Gantt y Frank y William G. desarrollan un conjunto de principios los cuales se basan en esta teoría. Frederick Taylor quien es considerado el Padre de la administración científica, intento aplicar métodos científicos como la observación y la medición a los problemas de la administración para lograr mayor eficiencia. Asimismo, en la teoría clásica los mayores representantes fueron Henry Fayol, quien divide las actividades en seis partes como son la técnica, administrativa, comercial, contable y seguridad (**Riquelme, s/f**).

2.2.2.4. Procesos de la gestión administrativa.

Ayala (2006) afirma que, el proceso administrativo, implementado genera resultados favorables en la gestión de empresas, donde se ejecutan ciertas actividades llamadas funciones administrativas, las cuales son: Planeación, organización, dirección y control.

- *Planeación*: es la primera función del proceso administrativo, consiste en definir los objetivos, los recursos y las actividades que se van a realizar con el fin

de poder alcanzar los objetivos.

- *Organización:* es la relación que se establece entre los recursos humanos y los recursos económicos que dispone la empresa para alcanzar los objetivos y metas propuestos en el plan.
- *Ejecución:* comprende la orientación a los subordinados para el cumplimiento de sus tareas, a la vez motivarlos a trabajar con celo y confianza. La ejecución significa realizar las actividades establecidas en el plan, bajo la dirección de una autoridad.
- *Control:* este consiste en la evaluación y corrección de las actividades que realizan los subordinados, para asegurar que todo se realice según lo planeado. También sirven para medir el desempeño en relación con las metas.

2.2.2.5. Principios de la gestión administrativa.

Gómez (2013) sostiene que, son catorce los principios de administración de Henry Fayol:

- *División del trabajo:* La especialización permite que el individuo acumule experiencia, de tal modo, pueda ser cada vez más productivo.
- *Autoridad:* El derecho a dictar órdenes junto con las cuales debe ir equilibrada la responsabilidad de su función.

- *Disciplina:* Los empleados deben de obedecer.
- *Unidad de comando:* Cada trabajador debe tener solamente un jefe sin otras líneas de mando en conflicto.
- *Unidad de dirección:* La gente contratada para la misma clase de actividades debe de tener los mismos objetivos en un solo plan.
- *Subordinación del interés individual (al interés general):* La administración debe de considerar que las metas de las empresas son siempre supremas.
- *Remuneración:* El pago es un motivador importante
- *Centralización (Descentralización):* Este es un tema de grado dependiendo de la condición del negocio y de la calidad del personal.
- *Línea de autoridad:* Una jerarquía es necesaria para la unidad de la dirección. Pero la comunicación lateral es también fundamental, mientras que los superiores sepan que está ocurriendo tal comunicación.
- *Orden:* El orden material y el orden social son necesarios. El primero disminuye la pérdida de tiempo. El segundo se logra con la organización y la selección.
- *Acción:* En el funcionamiento de un negocio es necesaria una combinación de amabilidad y justicia.
- *Estabilidad de la contratación del personal:* Los empleados trabajan mejor si tienen la seguridad en su empleo y en el

progreso de su carrera.

- *Iniciativa*: Permitir que todo el personal muestre su iniciativa de cierta manera es una fuente de la fortaleza para la organización.
- *Espíritu de cuerpo*: La administración debe de fomentar la motivación moral de sus empleados.

2.2.3. Teoría de la empresa.

Las principales teorías vigentes son cuatro, La Teoría Neoclásica; quienes consideraron que la empresa es un mecanismo que se sitúa entre el mercado de factores (bienes iniciales) y el mercado de productos y servicios (bienes finales) y su actuación consiste en combinar los factores para transformarlos en productos o servicios. Asimismo, La Teoría de la Agencia, concibe a la empresa como un conjunto de relaciones de agencia, lo cual significa que es un contrato en el cual una o más personas recurren al servicio de otras para que cumpla una tarea en su nombre, lo que implica delegar alguna autoridad. Además, La Teoría de los Costos de Transacción plantea si una empresa necesita materia prima puede comprarlas en el mercado o producirlas; si la empresa decide ir al mercado tendrá los costos de transacción, esto es costo de búsqueda de proveedores costos de contratación y costos de incertidumbre. La Teoría Social, plantea que la actividad de una

empresa tiene consecuencias sociales, la empresa no debe perseguir solo fines económicos sino también sociales. Finalmente, La Teoría de la Empresa como sistema, la empresa al ser una realidad socio económica, es estudiada por varias ramas del conocimiento para su análisis, esta teoría considera un sistema como un conjunto de elementos ordenados según normas y relacionados para el cumplimiento de objetivos **(Zelaya, 2015)**.

2.2.3.1. Importancia de la empresa.

Las empresas son importantes porque favorecen directamente el avance económico de un país, además promueve el crecimiento o desarrollo, ya que la inversión es oferta y es demanda. Al crear una empresa se genera producción y esta a su vez, origina el empleo y el progreso en general **(Núñez, 2012)**.

2.2.3.2. Clasificación de la empresa.

Si se crea como persona natural entonces lo único que se puede realizar son empresas unipersonales, estas son utilizadas en pequeños proyectos empresariales cuyas principales fuentes de ingresos son el trabajo y el capital invertido. El titular es una persona natural encargada del desarrollo de toda la actividad comercial y financiera, es decir, deberá responder a las deudas que pueda tener la empresa. Mientras que en el caso de persona jurídica, se puede formar de muchos otros tipos de empresa, como la empresa

individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L), Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L) y Sociedades Anónimas (S.A), que pueden derivarse en Sociedad Anónima Abierta (S.A.A) o Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C) **(Emprendedor, 2012).**

2.2.3.3. Tipos de empresa de acuerdo a su tamaño.

Thompson (2007) afirma que, existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en:

- *Grandes empresas:* se caracterizan por manejar grandes capitales y financiamientos, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son en millones de dólares, cuentan con miles de empleados, emplean un sistema de administración y operación muy avanzado.
- *Medianas empresas:* este tipo de empresas poseen entre 50 y 250 trabajadores, suelen tener áreas cuyas funciones y responsabilidades están delimitadas, comúnmente cuentan con sindicato.
- *Pequeñas empresas:* en términos generales, este tipo de empresas son independientes, creadas para ser rentables,

cuya venta anual en valores no excede un determinado tope.

- *Microempresas:* por lo general, la empresa y la propiedad son individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción.

2.2.3.4. Tipos de empresas según su actividad.

Nicuesa (2017) sostiene que, la clasificación de una empresa puede llevarse a cabo a partir de distintos criterios. Uno de ellos la actividad económica y se clasifican en:

- *Empresas de servicio:* son empresas que ofrecen servicios especializados centrados en el conocimiento experto de un sector específico. En este sector también se sitúan las empresas de servicios que dan tanta vida comercial a ciudad y pueblos como son, las peluquerías, empresas de limpieza, entre otras.
- *Empresas manufactureras o de transformación:* este tipo de negocio se dedican a la compra de materias primas que son transformadas en un producto de venta a partir del trabajo especializado del personal que cuenta con la tecnología específica para llevar a cabo el proceso.
- *Empresas comerciales:* está centrado en la esencia de la

compra y venta, es decir, ejerce una labor de mediación entre el productor y el cliente.

2.2.4. Teoría de la MYPE.

Una MYPE es una unidad económica constituida por una persona natural y jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (**Huamán, 2009**).

2.2.4.1. Características de la MYPE.

Ley N°30056 (2013) afirma que, las MYPE deben reunir las siguientes características:

a) Niveles de ventas anuales:

- Las microempresas hasta el monto máximo de 150 UIT.
- La pequeña empresa a partir de un montón superior de 150 UIT hasta el monto máximo de 1700 UIT.

2.2.4.2. Importancia de la MYPE.

Las micro y pequeñas empresas juegan un rol importante en el Perú, tienen una labor emprendedora en la economía nacional. Las MYPES aportan al PBI, tienen una participación decisiva en materia

de generación de empleo, asimismo son el motor de desarrollo ya que constituyen el 98.6% de las unidades empresariales (**Rodríguez, 2012**).

2.2.4.3. Misión.

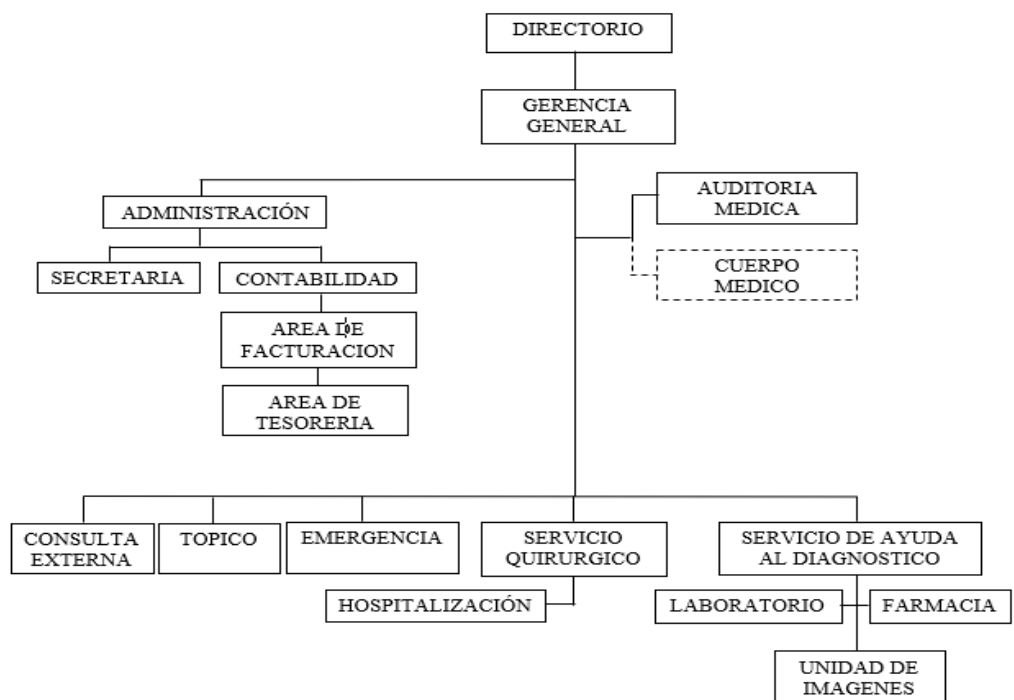
La Clínica Robles brinda servicios de atención de salud especializado en la modalidad ambulatoria, emergencia, hospitalización y quirúrgica manteniendo niveles óptimos de calidad y satisfacción del usuario en la población de la provincia de Santa y de la ciudad de Chimbote manteniendo su liderazgo.

De esta forma se mantiene fiel a su filosofía de calidad, compromiso e innovación con su mejor fortaleza que se encuentra en su personal y sus directivos altamente calificados siendo una institución categorizada y acreditada.

2.2.4.4. Visión.

Ser reconocida en el ámbito de la salud como líder en la atención de salud en la provincia de Santa ofreciendo servicios de salud con calidad, calidez, alto nivel profesional y constante renovación tecnológica.

2.2.5. Organigrama.



Fuente: elaboración propia

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control interno.

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende un plan de organización,

así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos (**Bacallao, 2009**).

Es un proceso realizado por el directorio, la gerencia general y el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos acerca de la efectividad y eficiencia operacional, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de políticas, leyes y normas (**Acuña,2010**).

Para el autor **Gómez (2006)**, el control interno es una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial, diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a principios y normas contables, fiscales y tributarias.

Asimismo, el control interno es una herramienta muy importante para el logro de los objetivos y metas de toda empresa, través de sus cinco componentes prevé eficacia y eficiencia en los procesos administrativo, además comprende un conjunto de métodos y políticas para la veracidad de los estados financieros, salvaguardando los activos.

2.3.2. Gestión.

Es el proceso mediante el cual el administrador determinan las acciones a

seguir, los objetivos, necesidades detectadas, cambios deseados, nuevas acciones solicitadas, implementación de cambios demandados o necesarios, y la forma como se realizarán estas acciones y los resultados que se lograrán (**Instituto ISIV, 2009**).

Según **Hernández (s/f)** citando a **Martínez (2000, pág. 11)** la gestión estrechamente conceptualizada se asimila al manejo cotidiano de recursos materiales, humanos y financieros en el marco de una estructura que distribuye atribuciones y responsabilidades y que define el esquema de la división del trabajo.

Al respecto, se puede decir que gestión es un proceso que se lleva a cabo para realizar una serie de actividades requeridas por la administración, se efectúa con la finalidad de mejorar el rendimiento de la entidad.

2.3.3. Gestión administrativa.

Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común, aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo, con los que cuenta la organización para hacerla efectiva (**Gestiopolis, 2003**).

Es un conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, se compone de dos fases la mecánica y la dinámica. La mecánica, es la parte teórica en que establece lo que se debe hacer, se dirige siempre hacia el futuro y se divide en previsión, planificación y

organización. La fase dinámica, se refiere a cómo manejar la organización y se divide en control, dirección e integración **(Ramírez, Ramírez & Calderón, 2017)**.

Se puede decir que es el esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa.

2.3.4. Empresa.

La empresa es una organización social que realiza un conjunto de actividades y utiliza una gran variedad de recursos (financieros, materiales, tecnológicos y humanos) para lograr determinados objetivos, como la satisfacción de una necesidad o deseo de su mercado, meta con la finalidad de lucrar o no; y que es construida a partir de conversaciones específicas basadas en compromisos mutuos entre las personas que la conforman **(Solís, 2011)**.

Una empresa es una unidad económica social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos que son el trabajo, tierra y capital **(Pérez, 2008)**.

Asimismo, la empresa es un ente económico creada por una o más personas con la finalidad de obtener un beneficio económico. De esta

manera la empresa, es una entidad que está conformada por personas, quienes aportan bienes materiales o aporte financiero; esta puede crearse para la producción, transformación o la prestación de servicios para satisfacer una demanda en la sociedad, con la finalidad de obtener lucro.

2.3.5. Definición de micro y pequeña empresa

Es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios **(SUNAT, s/f)**.

La micro y pequeña empresa es una unidad económica constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios **(SUNAFIL, s/f)**.

Una micro y pequeña empresa, es de tamaño pequeño, donde el dueño suele trabajar en la misma; se inscriben en registro denominado REMYPE y cuentan como mínimo con un trabajador. La microempresa se define por el volumen de sus ventas anuales, el monto máximo de 150 UIT, mientras que la pequeña empresa sus ventas anuales deben ser superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.

III. HIPÓTESIS

No aplica.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La investigación fue de diseño: no experimental – descriptivo- bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental porque realizo sin manipular ningún aspecto de la variable de estudio y de las unidades de análisis. Asimismo, fue descriptivo puesto que solo se limitó a describir las características de las variables y la unidad de análisis a ser investigadas. De esta manera, fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de antecedentes nacionales y locales pertinentes. Fue documental, porque se revisaron los documentos pertinentes al estudio. Fue de caso, porque solo se limitó a investigar una institución, empresa, entre otros.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población.

Dado que la investigación fue bibliográfica – documental y de caso, la población son los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y locales.

4.2.2 Muestra.

Dado que la investigación fue bibliográfica – documental y de caso, la muestra fue el cuestionario de preguntas pertinentes que se realizó al gerente de la entidad.

4.3. Definición y operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES E INDICADORES		
		DIMENCIONES	SUB DIMENCIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	El control interno consiste en el plan de organización, de métodos y procedimientos establecidos para la consecución de los objetivos de una entidad (Martínez, s/f).	AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores	1. ¿La empresa tiene implantando un sistema de control interno?
			Supervisión	2. ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa?
			Estructura organizacional	3. ¿La alta dirección ha elaborado su plan estratégico y operativo para alcanzar sus objetivos institucionales de la empresa?
			Competencia profesional	4. ¿Realiza actividades que fomenten la integración laboral en la gestión administrativa?
			Responsable	5. ¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación para los procesos administrativos?
		EVALUACIÓN DE RIESGOS	Objetivos claros	6. ¿El personal administrativo cuenta con la capacidad y el entrenamiento necesario para el puesto de trabajo a cargo?
		Gestión de riesgos	7. ¿La administración cumple con responsabilidad de sus actividades?	
			1. ¿Cree usted que el control es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de las áreas administrativas de la empresa?	
			2. ¿Se realizan las listas físicas reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el local?	

			Identificación de fraude	<p>3. ¿Están identificados los riesgos internos?</p> <p>4. ¿Están identificados los riesgos externos?</p>
			Monitoreo	<p>5. ¿El área de administración emite reportes oportunos a la gerencia, para su control?</p> <p>6. ¿La empresa tiene asignado un responsable en todos los niveles de la Clínica?</p>
		ACTIVIDAD DE CONTROL	Control	1. ¿Los procesos administrativos cuentan con la supervisión pertinente?
			Control de las TIC	2. ¿Cuentan con la respectiva clasificación de los productos?
			Políticas y procedimientos	<p>3. ¿La empresa cuenta con implantación de equipos y mecanismos que faciliten las operaciones?</p> <p>4. ¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?</p> <p>5. ¿La administración cuenta con los controles para proteger la información contable y administrativa de la empresa?</p> <p>6. ¿El área de administración cuenta con procedimientos establecidos para autorizar las operaciones?</p>
		INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Información de calidad	1. ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación?

			Comunicación	2. ¿Cuentan los trabajadores con comunicación directa hacia el gerente de la entidad?
			Comunicación a terceros	3. ¿El personal tiene la confianza de informar al gerente de cualquier falla o problemas accidentales? ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna? ¿La administración informa a la gerencia sobre las quejas o reclamos realizados por los usuarios?
		SUPERVISIÓN	Evaluación	4. ¿La administración proporciona información confiable a la gerencia para la toma de decisiones?
			Comunicación de deficiencias	1. ¿Se realiza supervisión correspondiente? 2. ¿La supervisión es frecuente? 3. ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación? 4. ¿La administración utiliza el manual de procedimientos como herramienta de consulta?
GESTIÓN ADMINIST	Es el flujo continuo e interrelacionado de las	PLANEACIÓN	Propósitos	1. ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa?
			Objetivos	2. ¿La alta dirección ha elaborado su plan estratégico y operativo para

RATIVA	actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común; aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo (Gestiopolis, 2003).		Estrategias	alcanzar sus objetivos institucionales de la empresa?
			Políticas	3. ¿Realiza actividades que fomenten la integración laboral en la gestión administrativa?
			Programas	4. ¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación para los procesos administrativos?
			Presupuestos	5. ¿El personal administrativo cuenta con la capacidad y el entrenamiento necesario para el puesto de trabajo a cargo?
			Procedimientos	6. ¿La administración cumple con responsabilidad de sus actividades?
	ORGANIZACIÓN	División de trabajo	1. ¿El área de administración emite reportes oportunos a la gerencia, para su control?	
		Coordinación	2. ¿La empresa tiene asignado un responsable en todos los niveles de la Clínica?	
	DIRECCIÓN	Toma de decisiones	1. ¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	
		Integración	2. ¿La administración cuenta con los controles para proteger la información contable y administrativa de la empresa?	
		Motivación	3. ¿El área de administración cuenta con procedimientos establecidos para autorizar las operaciones?	
		Comunicación		
		Supervisión		

				<p>4. ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación?</p> <p>5. ¿Cuentan los trabajadores con comunicación directa hacia el gerente de la entidad?</p>
		CONTROL	Establecimiento de estándares	<p>1. ¿La supervisión es frecuente?</p> <p>2. ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?</p> <p>3. ¿La administración utiliza el manual de procedimientos como herramienta de consulta?</p>
			Medición	
			Corrección	
			Retroalimentación	

4.4. Técnica e instrumentos

4.4.1. Técnica.

En el recojo de la información del objetivo 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental; para el recojo del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y para el recojo del objetivo específico 3, se utilizó el análisis comparativo.

4.4.2. Instrumento.

Para el recojo de la información del objetivo específico 1, se utilizó el instrumento de fichas bibliográficas; para el objetivo 2, se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y para el objetivo 3 los cuadros 1 y 2.

4.5. Plan de análisis

La información que se recogió tanto a nivel bibliográfico – documental y de caso, fue organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación. Para lograr el objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental de los antecedentes pertinentes. Para hacer el análisis de resultados la investigadora observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los autores nacionales y locales; estos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados con las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para lograr los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y se aplicó un cuestionario pertinente al gerente como representante legal de la empresa. Para hacer el análisis de resultados, la investigadora cuantificó los resultados por cada componente del control. Finalmente, estos resultados fueron comparados con las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Finalmente, para lograr los resultados del objetivo específico 3 se realizó un análisis comparativo de los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 y 2 de la presente investigación, para hacer el análisis de resultados se establecieron las coincidencias o no con incidencias de dichos resultados.

4.6. Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICOS
El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú: Caso empresa “Clínica Robles S.A.C” de Chimbote, 2017.	¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote,2017?	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.	Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú 2017.
			Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.
			Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.

4.7. Principios éticos

Comité Institucional de Ética en Investigación (2016) afirma que los principios éticos son los siguientes:

- *Protección a las personas:* La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- *Beneficencia y no maleficencia:* Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- *Justicia:* El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren

prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- *Integridad científica*: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- *Consentimiento informado y expreso*: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.
- El presente trabajo de investigación se basó en el código de ética del contador

público y los principios de integridad, objetividad, competencia profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional, negando cualquier acción que desacredite la autenticidad del contenido de la investigación. De esta manera en cuando al proceso de investigación se llevó a cabo los valores éticos, como el proceso integral en la investigación de nuevos conocimientos con el fin de encontrar la autenticidad o falsedad de conjeturas y contribuir con el desarrollo de la ciencia contable. Asimismo, se cumplió con el principio de originalidad, es decir no utilizar el copiado, solo si se cita de forma correcta.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, 2017.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR	RESULTADOS
Arias (2017)	Afirma que, el ambiente de control influye al promover prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento de una gestión precisa, además la evaluación de riesgo identifica, analiza y administra los factores que podrían afectar el cumplimiento de las metas. Además, la actividad de control incide en la identificación y evaluación de los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos, por lo tanto, la información y comunicación repercute en el desarrollo de las actividades, al proporcionar una correcta información al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna, permitiendo cumplir de forma eficiente sus labores. Finalmente, la supervisión y monitoreo, es importante para el control continuo de las labores del personal.

Cáceres
(2017)

Sostiene que, el 93% de las personas encuestadas manifestaron que la implementación del sistema de control interno eficaz influye en la mejora continua de los sistemas administrativos en la gestión de la clínica. El control interno eficiente contribuye a tomar decisiones acertadas para la buena marcha de la clínica, por tanto, la alta dirección debe incidir en un control oportuno, eficiente y eficaz.

Martínez
(2016)

Establece que, la aplicación de control interno en la administración es un apoyo en la mejora continua de todos y cada uno de los procesos de las entidades prestadoras de servicios de salud. Asimismo, un buen sistema administrativo responde al crecimiento y diversificación de las operaciones que realizan las entidades. Además, el control interno es importante por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias, influyendo en los resultados de la empresa teniendo en cuenta mayor control, menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Meca (2016)

Sostiene que, el control interno para las clínicas es importante porque a través del cumplimiento de los procedimientos establecidos se logra satisfacer las necesidades de los usuarios, brindando una atención de calidad. Además, los componentes de control interno permiten resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones.

**Villanueva
(2015)**

Argumenta que, el control interno incide en la gestión administrativa del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de EsSalud, mejorando su eficiencia y economía de la administración, asimismo influyo en el cumplimiento oportuno del mantenimiento preventivo de los equipos. Al implementar un mecanismo de control hizo más eficaz el seguimiento constante de las medidas correctivas, para minimizar los riesgos de la entidad.

**Samaniego
(2013)**

Sustenta que, el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de las empresas por tal razón optimizan sus resultados, la evaluación de riesgos si influye en los resultados de la empresa, porque permite minimizar contingencias y prever gastos innecesarios; por lo tanto, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción, porque a mayor control menor error; asimismo, la información y comunicación si influyen en la determinación de estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores; así mismo la supervisión importante para la mejora constante, permitiendo realizar un mejor trabajo.

**Sánchez
(2018)**

Sustenta que, no se ha demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios estudiadas del Perú, sin embargo, se estableció que el control interno si influye en la gestión administrativa, es decir mejora la gestión, asimismo al aplicar adecuadamente los componentes del COSO, el control interno si influye positivamente en la gestión administrativa.

Lozano (2018)

Sostiene que, el control interno en el sector servicio es fundamental, debido a que es una herramienta practica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continua el uso de los recursos productivos y la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes e irregularidades expuestos a riesgos basándose en la teoría del informe COSO.

**Saavedra
(2012)**

Afirma que, el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, económica y productividad en la prestación de sus servicios de la empresa de transporte, logrando alcanzar sus objetivos y metas trazadas. Además, permite minimizar los riesgos y errores en forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para la toma de decisiones. Asimismo, el sistema de control, permite a cualquier entidad pública o privada obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia, económica e indicadores indispensables para el análisis, toma decisiones y cumplimiento de sus metas.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales y local.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS	RESULTADOS
<i>I. AMBIENTE DE CONTROL</i>	
1.1 ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.2 ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.3 ¿La alta dirección ha elaborado su plan estratégico y operativo para alcanzar sus objetivos institucionales de la empresa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral en la gestión administrativa?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
1.5 ¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación para los procesos administrativos?	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

1.6 ¿El personal administrativo cuenta con la capacidad y el entrenamiento necesario para el puesto de trabajo a cargo?

SI NO

1.7 ¿La administración cumple con responsabilidad de sus actividades?

SI NO

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1 ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de las áreas administrativas de la empresa?

SI NO

2.2 ¿Se realizan las listas físicas reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el local?

SI NO

2.3 ¿Están identificados los riesgos internos?

SI NO

2.4 ¿Están identificados los riesgos externos?

SI NO

2.4 ¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en las áreas administrativas de la empresa?

SI NO

2.5 ¿El área de administración emite reportes oportunos a la gerencia, para su control?

SI NO

2.6 ¿La empresa tiene asignado un responsable en todos los niveles de la Clínica?

SI NO

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 ¿Los procesos administrativos cuentan con la supervisión pertinente?

SI NO

3.2 ¿Cuentan con la respectiva clasificación de los productos?

SI NO

3.3 ¿La empresa cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?

SI NO

3.4 ¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?

SI NO

3.5 ¿La administración cuenta con los controles para proteger la información contable y administrativa de la empresa?

SI NO

3.6 ¿El área de administración cuenta con procedimientos establecidos para autorizar las operaciones?

SI NO

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación?

SI NO

4.2 ¿Cuentan los trabajadores con comunicación directa hacia el gerente de la entidad?

SI NO

4.3 ¿El personal tiene la confianza de informar al gerente de cualquier falla o problemas accidentales?

SI NO

4.4 ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

SI NO

4.5 ¿La administración informa a la gerencia sobre las quejas o reclamos realizados por los usuarios?

SI NO

4.6 ¿La administración proporciona información confiable a la gerencia para la toma de decisiones?

SI NO

V. SUPERVISIÓN

5.1 ¿Se realiza supervisión correspondiente?

SI NO

5.2 ¿La supervisión es frecuente?

SI NO

5.3 ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?

SI NO

5.4 ¿La administración utiliza el manual de procedimientos como herramienta de consulta?

SI NO

5.5 ¿La planificación de metas, objetivos han sido logradas según sus expectativas?

SI NO

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa Clínica Robles S.A.C.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú y de la empresa “Clínica Robles S.A.C.” de Chimbote, 2017.

CUADRO 03: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Arias (2017) manifiesta que, el ambiente de control influye al promover prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento de una gestión precisa, además la evaluación de riesgo identifica, analiza y administra los factores que podrían afectar el	La “Clínica Robles S.A.C” cuenta con un sistema de control interno, que tiene definido la misión y visión en el plan organizacional, asimismo tiene elaborado su plan estratégico, fomentando un buen clima laboral en la gestión administrativa, brindando al personal entrenamiento y capacitación para el cumplimiento óptimo	SI COINCIDEN

	<p>cumplimiento de las de sus responsabilidades. metas.</p>	
<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>Samaniego (2013) La “Clínica Robles S.A.C” a sostiene que, el ambiente través del control interno de control influye al promueve la efectividad y promover prácticas, eficiencia en la gestión, valores, conductas y realizando listas físicas para reglas apropiadas para el determinar y cuantificar los funcionamiento de una activos de la empresa, gestión precisa, además asimismo tienen la evaluación de riesgo identificados los riesgos identifica, analiza y internos, pero desconocen los administra los factores externos. Cada área de la que podrían afectar el empresa cuenta con un cumplimiento de las responsable, además la metas. administración emite oportunamente los reportes a la gerencia.</p>	<p>SI COINCIDEN</p>

Actividades de control	<p>Villanueva (2015) La “Clínica Robles S.A.C” afirma que, el control en el área administrativa interno influye en el cuenta con la supervisión cumplimiento oportuno pertinente, además de la del mantenimiento clasificación de cada preventivo de los producto, asimismo cuentan equipos. Al implementar con equipos y mecanismo un mecanismo de control que facilitan las operaciones, hizo más eficaz el cada procedimiento tiene seguimiento constante de lineamientos que deben las medidas correctivas, seguirse para la rendición de para minimizar los cuentas. Igualmente se riesgos de la entidad. efectúa controles para proteger su información contable, estableciendo autorizaciones para las operaciones.</p>	<p>SI COINCIDEN</p>
-------------------------------	---	--------------------------------

Información y comunicación	<p>Samaniego (2013) La “Clínica Robles S.A.C” sostiene que, la cuenta con un soporte técnico y adecuado para la información y comunicación si influyen en la determinación de adecuada, asimismo los micro médicos tienen una comunicación directa con el gerente, el personal tiene la confianza de informar sobre cualquier problema que se presente. También se ha elaborado y difundido documentos que orientan al personal para el reporte de quejas y reclamos de los usuarios. Toda información se proporciona a la gerencia para la adecuada toma de decisiones.</p>	SI COINCIDEN
-----------------------------------	---	-------------------------

Supervisión	<p>Martínez (2016) La “Clínica Robles S.A.C” argumenta, que el control realiza supervisiones interno es importante por frecuentes a cada área. la seguridad que presta Además, ejecuta seguimiento para el desarrollo de las continuo de sus planes de tareas diarias, influyendo mejoramiento, la en los resultados de la administración cuenta con empresa teniendo en manual de procedimientos cuenta mayor control, para cualquier consulta. menor error, además de la Asimismo, sus metas y obtención de mejores objetivos han sido logrados. resultados.</p>	SI COINCIDEN
--------------------	---	-------------------------

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

Arias (2017), Cáceres (2017), Martínez (2016), Meca (2016), Villanueva (2015), Samaniego (2013) y Lozano (2018) coinciden en sus resultados que el sistema de control interno es un apoyo en la administración contribuyendo a la mejora continua de cada proceso en la entidad de servicios, logrando satisfacer la

necesidad de los usuarios y a la vez brindando una atención de calidad. Además, es importante por la seguridad que presta para el desarrollo de las tareas diarias, influyendo de manera positiva en los resultados de la empresa ya que a mayor control menor error. Asimismo, contribuye a tomar decisiones acertadas para la buena marcha y la obtención de mejores resultados. De esta manera los componentes del control interno permiten resguardar y proteger los activos, además de verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones. Estos resultados coinciden con los autores internacionales **Urbina & Luna (2016)**, **Meneses & Subía (2015)** y **Crespo & Suarez (2014)** establecen que al proponer el diseño de control interno permite una fluidez de las políticas y procedimientos, mejorando el ambiente laboral para desarrollo de las actividades, asimismo se potencializa el desarrollo y crecimiento organizacional, así como el mejoramiento en los procesos de su operatividad, permitiendo registrar de manera correcta todas las operaciones. Estos resultados concuerdan con la teoría del control interno establecido por **Gonzales (2014)** para quien, el control interno representa una parte importante dentro de la empresa, aumentando la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción de riesgos de fraudes, permitiendo maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una gestión financiera y administrativa, obteniendo mejores niveles de productividad, asimismo también ayuda a contar con recursos humanos motivados y comprometidos con la organización.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.

5.2.2.1. Respecto al componente ambiente del control.

Del cuestionario aplicado al administrador de la “Clínica Robles S.A.C”, de las 7 preguntas relacionadas al componente, el 100% dio como respuesta Si; lo cual refleja que la Clínica cuenta con un sistema de control interno, asimismo tiene definido la misión y visión en el plan organizacional, fomentan un buen clima laboral en la gestión administrativa, brindando al personal entrenamiento y capacitación. Estos resultados coinciden con los autores internacionales **Meneses & Subía (2015)**, y los autores nacionales **Arias (2017)** y **Samaniego (2013)** quienes afirman que este componente permite implementar un manual de políticas y procedimientos, mejorando el ambiente laboral para el desarrollo de las actividades, definiendo las responsabilidades. Asimismo, influye en la empresa al promover prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas. Estos resultados concuerdan con la teoría ambiente del control establecida por **Solórzano (2007)** quien afirma que este componente es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

5.2.2.2. Respecto al componente de evaluación de riesgos.

Del cuestionario aplicado al administrador de la “Clínica Robles S.A.C”, de las 6 preguntas efectuadas, el 17% dio como respuesta No y el 83% dio como

respuesta Si; lo cual refleja que la Clínica a través de este componente promueve la efectividad y eficiencia en la gestión, realizando listas físicas para determinar y cuantificar los activos de la empresa, asimismo tienen identificados los riesgos internos y cada área cuenta con un responsable. Estos resultados concuerdan con los autores nacionales **Arias (2017)**, **Samaniego (2013)**, **Meca (2016)** y el autor local **Lozano (2018)** quienes manifiestan que este componente identifica, analiza y administra los factores que podrían afectar el cumplimiento de las metas, influyendo en los resultados de la empresa, permitiendo minimizar contingencias. Estos resultados concuerdan con lo que establece la teoría con respecto a la evaluación de riesgos por **Solórzano (2007)** quien establece que consiste en la identificación y el análisis de los riesgos más relevantes para la consecución de los objetivos.

5.2.2.3. Respecto al componente de actividad de control

Del cuestionario aplicado al administrador de la “Clínica Robles S.A.C”, de las 6 preguntas relacionadas al componente, el 100% dio como respuesta Si; lo cual refleja que el área administrativa cuenta con actividades de control, asimismo cuentan con equipos y mecanismos que facilitan las operaciones y cada procedimiento cuenta con lineamientos que deben seguirse para la rendición de cuentas. Igualmente efectúa controles para proteger su información contable, estableciendo autorizaciones para las operaciones. Este resultado concuerda con los autores internacionales **Crespo & Suarez (2014)** y con el autor nacional **Villanueva (2015)** quienes manifiestan que, a través

de este, se mejoran los procesos de operación y de procedimientos para las áreas contables y administrativas de la empresa, al implementar este mecanismo se hace más eficaz el seguimiento constante de las medidas correctivas, para minimizar los riesgos. Estos resultados concuerdan con la teoría de actividad de control establecida por **Solórzano (2007)** quien manifiesta que son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa, además asegura que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

5.2.2.4. Respecto al componente información y comunicación.

Del cuestionario aplicado al administrador de la “Clínica Robles S.A.C” de las 6 preguntas realizadas, el 100% dio como respuesta Si; lo cual representa que la Clínica cuenta con un soporte técnico adecuado para la información y comunicación, asimismo los médicos tienen comunicación directa con el gerente, además toda información se proporciona a la gerencia para la adecuada toma de decisiones. Este resultado coincide con los autores nacionales **Arias (2017)**, **Samaniego (2013)** quienes afirman que este componente incide en el desarrollo de las actividades, al proporcionar una correcta información al personal con el detalle suficiente y de manera oportuna. Asimismo, estos resultados concuerdan con la teoría de **Solórzano (2007)** quien establece que este componente recopila y comunica la información pertinente en forma oportuna, permitiendo cumplir a cada empleado con sus responsabilidades.

5.2.2.5. *Respecto al componente de supervisión.*

Del cuestionario aplicado al administrador de la “Clínica Robles S.A.C” de las 5 preguntas realizadas, el 100% di como respuesta SI; lo cual refleja que la clínica realiza supervisiones frecuentes a cada área, además ejecuta seguimiento continuo de sus planes de mejoramiento. Este resultado coincide con los autores internacionales **Meneses & Subía (2015)**, los autores nacionales **Martínez (2016)** y **Samaniego (2013)** y el autor nacional **Lozano (2018)** quienes determinan que mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. De esta manera la supervisión, de detectar, previene y corrige en forma oportuna las irregularidades. Asimismo, estos resultados coinciden con la teoría del autor **Solórzano (2007)** quien afirma que este componente es un proceso que mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo, consistiendo en actividades de supervisión.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3

5.2.3.1. *Respecto al componente de ambiente de control.*

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (Clínica Robles S.A.C), estos resultados concuerdan con el autor **Arias (2017)** y la empresa en estudio puesto que cuenta con un control permanente, además tiene definido la misión y visión en el plan organizacional. Asimismo, fomenta el buen clima laboral y el personal cuenta con enteramiento y capacitación.

5.2.3.2. Respecto al componente de evaluación de riesgos.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (Clínica Robles S.A.C), estos resultados coinciden con **Samaniego (2013)** y la empresa de estudio puesto que en ambos casos tienen identificado los riesgos internos, además cada área cuenta con un responsable. A través de este se promueve la efectividad y eficiencia en la gestión, realizando listas físicas para cuantificar los activos.

5.2.3.3. Respecto al componente de actividades de control.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (Clínica Robles S.A.C) coinciden con el autor **Villanueva (2015)** y la empresa de estudio puesto que cuenta el área administrativa cuenta con actividades de control, además efectúa controles para proteger su información contable, estableciendo autorizaciones para las operaciones. Cada procedimiento tiene lineamientos que deben seguirse para la rendición de cuentas.

5.2.3.4. Respecto al componente de la información y comunicación.

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (Clínica Robles S.A.C) coinciden con **Samaniego (2013)** y la empresa de estudio puesto que en ambos casos cuentan con un soporte técnico para obtener una información y comunicación adecuada. Asimismo, la alta dirección tiene comunicación fluida con todo su personal.

5.2.3.5. *Respecto al componente de supervisión.*

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 (Clínica Robles S.A.C) estos resultados concuerdan con el autor **Martínez (2016)** y la empresa de estudio puesto que en ambos casos se realiza supervisiones frecuentes a cada área. Asimismo, se ejecuta seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento, igualmente la administración cuenta con un manual de procedimientos para cualquier consulta.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Todos los autores nacionales revisados, establecieron que el control interno influye favorablemente en la gestión administrativa de las clínicas privadas del Perú; estableciendo procedimientos, políticas, control y mejoras; asimismo a través de sus componentes permite que la empresa cuente con un adecuado ambiente de trabajo para el desarrollo de las actividades, se establezcan políticas e instrucciones para identificar los riesgos internos y externos, implementado mecanismos para la supervisión de las operaciones, además, ayuda a proporcionar una adecuada información y comunicación para la toma de decisiones, de esta manera orienta a la gestión administrativa haciéndola más eficiente y eficaz.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

De la encuesta realizada al administrador de la Clínica Robles, de 30 preguntas efectuadas sobre los componentes de control interno; 1 (3.33 %) fueron NO y 29 (96.67%) fueron SI, estas respuestas señalaron que la empresa cuenta con un sistema de control interno definido, contribuyendo al buen clima laboral, de esta manera capacitan al personal logrando que se establezca un compromiso con esta, asimismo tienen identificados los riesgos, contando con un responsable en cada área para el logro de los objetivos, además la clínica cuenta con equipos y un sistema que facilita las operaciones y cada procedimiento, protegiendo toda información, también la clínica cuenta con una comunicación adecuada para la toma de decisiones, de esta manera la

empresa ejecuta seguimiento continuo de las operaciones y el mejoramiento, lo cual refleja que cada área realiza la supervisión y el control frecuente.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

De los 5 elementos comparativos (componentes del control interno); respecto al ambiente de control: se determina que influye en la gestión administrativa de la Clínica, fomentando el buen clima laboral, mediante este se promueve la efectividad y la eficiencia en la gestión, contando con un personal altamente capacitado y comprometido; respecto a la evaluación de riesgos: la empresa cuenta con un responsable en cada área para la identificación de los riesgos internos, además se realiza registros físicos para cuantificar los activos; respecto a las actividades de control: el área de administración efectúa controles para la protección de la información, estableciendo autorizaciones para cada operación que se realiza; respecto a la información y comunicación: posee un soporte técnico, obteniendo una adecuada información y comunicación entre el personal y la alta dirección y respecto a la supervisión: la empresa realiza revisiones frecuentes para la mejora continua.

6.4. Conclusión general:

Se determina que el control interno influye favorablemente en la gestión administrativa en las Clínicas del Perú y en el caso de estudio, estableciendo normas, protegiendo los activos, e involucrando a todo el recurso humano sin excepción para el logro de los objetivos, de esta manera el control interno incide en cada procedimiento de la administración haciéndola eficiente y eficaz, asimismo garantiza la legalidad de

información que se genera. Se recomienda a las empresas implementar un control interno para mejorar la gestión administrativa, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos y satisfacer las necesidades lucrativas, siendo este uno de los propósitos de la gestión administrativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, S. (2010). *El control interno y su evaluación.* Recuperado de:
<http://uap.edu.pe/intranet/fac/material/03/20102BT030203413030108011/20102BT03020341303010801117400.pdf>

Aguirre, R. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medias empresas en México.* Recuperado de:
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Arias, C. (2017). *El control interno la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Centro Médico Odontológico Americano S.A.C – San Isidro, 2016.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote – Perú.

Bacallao, M. (2009). *Génesis del control interno en contribuciones a la economía.* Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2009a/>

Burgos, B. (2016). *Mejorar la competitividad empresarial.* Recuperado de:
<http://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/competitividad.html>

Cáceres, T. (2017). *Implementación del sistema de control interno eficiente y eficaz para la mejora continua en los sistemas administrativos en la CLÍNICA MARIA DEL PILAR, Ayacucho, 2016.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho

– Perú.

Casals & Associates. (2004). *Marco integrado de control interno para Latinoamérica.*

Recuperado de:
https://ce.jalisco.gob.mx/sites/ce.jalisco.gob.mx/files/usaidd._marco_integrado_de_ci.pdf

Calle, J. (2008). *Características de un buen sistema de control interno.* Recuperado de:

<https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

Cárdenas. (2015). *Definiciones y conceptos básicos del sistema de control interno.*

Recuperado de: <https://slideplayer.es/slide/3935569/>

Comité Institucional de Ética en Investigación. (2016). *Código de ética para la investigación.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote.

Cueva, L. (2007). *Teoría clásica de la administración de Henry Fayol.* Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>

Crespo & Suarez. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “MULTITECNOS S.A” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 - 2013.*

Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Guayaquil – Ecuador.

Dorta. (2005). *Teorías organizativas y los sistemas de control interno.* Recuperado de:
http://legal.legis.com.co/document?obra=rcontador&document=rcontador_7680752a7d9f404ce0430a010151404c

Emprendedor. (2012). *Tipos de empresas en el Perú.* Recuperado de:
<https://emprendedor.pe/finanzas/tipos-de-empresas-en-el-peru/>

Frías, I. (2016). *La importancia del control interno en la empresa.* Recuperado de:
<https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

Gestiopolis. (2003). *Que es proceso administrativo.* Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/que-es-proceso-administrativo/>

Giménez, A. (2014). *La importancia del control interno en la empresa.* Recuperado de:
<https://www.audalianexia.com/blog/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Gonzales, M. (2014). *Importancia del control interno en las pymes.* Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>

Gonzales, C. (2014). *Importancia del control interno en las pymes.* Recuperado de:
<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes>

González, M. E. (26 de mayo de 2002). *El control interno*. Obtenido de gestiopolis:

<https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

Gómez, M. (2013). *14 principios de administración Henry Fayol*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/14-principios-administracion-henri-fayol/>

Guzmán & Vera. (2015). *El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario. Caso: centro de atención y cuidado diario “EL PEDREGAL” de Guayaquil*. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil – Ecuador.

Hernández. (s/f). *Propuesta de guía de administración educacional del ejercicio jurídico de los estudiantes de derecho de la universidad de Cienfuegos*. Recuperado:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1311/gestion.html>

Huamán. (2009). *Las Mypes en el Perú*. Recuperado de: [https://www.gestiopolis.com/las-](https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/)

[mypes-en-el-peru/](https://www.gestiopolis.com/las-mypes-en-el-peru/)

Instituto ISIV. (2009). *El proceso de gestión*. Recuperado de:

<https://www.slideshare.net/isiv/clase-31-organizacin-de-empresas-ii>

Lemus, R. (2016). *Beneficios de la planeación estratégica sobre control interno en una*

Pyme. Recuperado de: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4110-control-interno-para-pymes-los-beneficios-de-la-planeacion-estrategica>

Ley N°30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Lozano. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso Empresa CEPEIN E.I.R.L – Chimbote, 2015*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Martínez. (2017). *Marco integrado del control interno, modelo COSO III*. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

Martínez, L. (s/f). *Control interno*. Recuperado de: http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjS2MDtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAeRrSVDUAAAA=WKE

Martínez, M. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: CLINICA MIRAFLORES S.A.C – Piura, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú.

Meneses & Subía. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para la Clínica Oftalmológica LASER CENTER VISION 20/20 CLV S.A ubicada DMQ.* Universidad Politécnica Salesiana. Quito – Ecuador.

Meca, Z. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las clínicas privadas del Perú. Caso: CLINICA INTERNACIONAL S.A. Piura, 2015.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura – Perú.

Nicuesa. (2017). *Tipos de empresa según su actividad económica.* Recuperado de:
<https://empresariados.com/tipos-de-empresa-segun-su-actividad-economica/>

Núñez. (2012). *Concepto e importancia de empresa.* Recuperado de:
<https://www.slideshare.net/natalianunezgomez1/concepto-e-importancia-de-empresa>

Orellana. (s/f). *Empresas refuerzan sus sistemas de control interno.* Recuperado de:
<http://www2.latercera.com/noticia/empresas-refuerzan-sistemas-control-interno/>

Perdomo. (2004). *Clasificación del control interno.* Recuperado de:
https://www.tiposde.com/control_interno.html

Pérez, P. (2008). *Definición de empresa.* Recuperado de: <https://definicion.de/empresa/>

Ramírez, Ramírez & Calderón. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial.* Recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Riquelme, M. (s/f). *Cuáles son las teorías de la administración.* Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/>

Rojas. (2009). *Control interno, antecedentes y evolución.* Recuperado de: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-1-2>

Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Rodríguez. (2012). *Formalización de MYPES.* Recuperado de: <https://www.slideshare.net/Lordkoky/formalizacion-de-mypes>

Rodríguez. (2011). *Origen, evolución y precursores de la gestión administrativa.* Recuperado de: <https://www.slideshare.net/abelrodrila/origen-evolucion-y-precursores-de-la-gestion-administrativa>

Uribe & Luna. (2016). *Sistema contable y control interno en la empresa de vigilancia VISPA Matagalpa en el I Semestre del año 2015.* Universidad Nacional Autónoma

de Nicaragua. Matagalpa- Nicaragua.

Samaniego, M. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo.* Universidad San Martín de Porres. Lima - Perú.

Saavedra. (2012). *Control interno en los procedimientos administrativos y económicos en la empresa América Express S.A. Chimbote.*

Sánchez. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios Generales R & J E.I.R.L – Chimbote, 2014.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Servín. (s/f). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?* Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

Solorzano. (2017). *Los cinco componentes del control interno.* Recuperado de: https://degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno/

Solís. (2011). *Definición y clasificación de empresa.* Recuperado de: <https://generacionproyectos.wordpress.com/2011/11/29/1-4-definicion-y-clasificacion-de-empresa/>

SUNAT. (s/f). *Definición de micro y pequeña empresa.* Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

SUNAT. (s/f). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa.* Recuperado de:
<http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>

Thompson. (2007). *Tipos de empresa.* Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/empresa/tipos-empresa.html>

Villanueva, C. (2015). *El control interno y la gestión administrativa en el hospital nacional “GUILLERMO ALMENARA IRIGOYEN”.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
Lima – Perú.

Universidad Latina de Costa Rica. (s/f). *Importancia de la gestión administrativa en una empresa.* Recuperado de: <https://i.ulatina.ac.cr/blog/importancia-de-la-gesti%C3%B3n-administrativa-en-una-empresa>

Zelaya. (2015). *Clases 05 teoría administrativa I UNSSA la empresa.* Recuperado de:
https://www.slideshare.net/JorgeZelaya/clase-04-teoria-administrativa-i-unssa-la-empresa?next_slideshow=1

ANEXOS

Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.

Tesis, Control interno

Autores : Lourdes Lorena Meneses Angulo
 Gladys Gabriela Subía Pincay

Lugar : Quito – Ecuador

Año : 2015

Institución : Universidad Politécnica Salesiana

Autor: Arias Balandra, Clarisa	Ciudad, país: Lima – Perú
Título: El control interno y su influencia en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso Centro Médico Odontológica Americano S.A.C – San Isidro 2016.	
Año: 2016	

Resumen del contenido: El control Interno, la cual consiste en revisar los procesos operacionales de la empresa, modificarlos, eliminarlos o crear nuevos procesos que ayuden a crecer, fortalecer y simplificar el trabajo sin que pierda calidad, con la finalidad de mantenerse a la vanguardia y agregar valor a los productos que ofrece. Se concluye que tanto la mayoría de micro y pequeñas empresas en el Perú y la empresa Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., adolecen de características similares en cuanto al manejo del control interno en las operaciones que realizan, dichas debilidades hacen que la mayoría de este tipo de empresas presenten problemas en su crecimiento, no minimicen sus riesgos, no cuiden sus activos y como consecuencia no logran sus objetivos establecidos.



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ASPECTOS GENERALES

1.1 Rubro y finalidad de la empresa.

.....
.....

1.2 Profesión del encargado de almacén.

.....

1.3 Sexo

.....

I. AMBIENTE DE CONTROL

1.1 ¿La empresa tiene implementado un sistema de control interno?

SI () NO ()

1.2 ¿La alta dirección ha definido la misión y visión de la empresa?

SI () NO ()

1.3 ¿La alta dirección ha elaborado su plan estratégico y operativo para alcanzar sus objetivos institucionales de la empresa?

SI () NO ()

1.4 ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

SI () NO ()

1.5 ¿La organización cuenta con el plan anual de capacitación para los procesos administrativos?

SI () NO ()

1.6 ¿El personal administrativo cuenta con la capacidad y entrenamiento necesario para el puesto de trabajo a cargo?

SI () NO ()

1.7 ¿La administración cumple con responsabilidad sus actividades?

SI () NO ()

II. EVALUACIÓN DE RIESGOS

2.1 ¿Cree usted que el control interno es fundamental para promover efectividad y eficiencia en la gestión de las áreas de la empresa?

SI () NO ()

2.2 ¿Se realizan las listas físicas reales para determinar y cuantificar lo que se tiene en el local?

SI () NO ()

2.3 ¿Están identificados los riesgos internos?

SI () NO ()

2.4 ¿Están identificados los riesgos externos?

SI () NO ()

2.5 ¿Cree usted que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo los errores comunes en las áreas de la empresa?

SI () NO ()

2.6 ¿La empresa tiene asignado un responsable en todos los niveles de la Clínica?

SI () NO ()

III. ACTIVIDADES DE CONTROL

3.1 ¿Los procesos administrativos cuentan con la supervisión pertinente?

SI () NO ()

3.2 ¿Cuentan con la respectiva clasificación de los productos?

SI () NO ()

3.3 ¿La empresa cuenta con implementación de equipos y mecanismo que faciliten las operaciones?

SI () NO ()

3.4 ¿La entidad cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?

SI () NO ()

3.5 ¿La administración cuenta con los controles para proteger la información contable y administrativa de la empresa?

SI () NO ()

3.6 ¿El área de administración cuenta con procedimientos establecidos para autorizar las operaciones?

SI () NO ()

IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.1 ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las tecnologías de la información y comunicación?

SI () NO ()

4.2 ¿Cuentan los trabajadores con comunicación directa hacia el gerente de la entidad?

SI () NO ()

4.3 ¿El personal tiene la confianza de informar al gerente de cualquier falla o problemas accidentales?

SI () NO ()

4.4 ¿La entidad ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

SI () NO ()

4.5 ¿La administración informa a la gerencia sobre las quejas o reclamos realizados por los usuarios?

SI () NO ()

4.6 ¿La administración proporciona información confiable a la gerencia para la toma de decisiones?

SI () NO ()

VII. SUPERVISIÓN

5.1 ¿Se realiza supervisión correspondiente?

SI () NO ()

5.2 ¿La supervisión es frecuente?

SI () NO ()

5.3 ¿La entidad realiza seguimiento continuo a sus planes de mejoramiento utilizando la información como medio de retroalimentación?

SI () NO ()

5.4 ¿La administración utiliza el manual de procedimientos como herramienta de consulta?

SI () NO ()

5.5 ¿La planificación de metas, objetivos han sido logradas según sus expectativas?

SI () NO ()