



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERU.**

**CASO: EMPRESA “REYNA DEL CISNE S.R.L”- PIURA,  
Y PROPUESTA DE MEJORA 2021”**

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

**AUTOR**

**ZAPATA CELI LISETH DEL CARMEN  
ORCID: 0000-0003-0922-1320**

**ASESOR**

**GARCÍA MANDAMIENTOS EDMÉ MARTHA  
ORCID: 0000-0003-0012-652X**

**PIURA – PERÚ  
2021**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERU.**

**CASO EMPRESA “REYNA DEL CISNE S.R.L”- PIURA,  
Y PROPUESTA DE MEJORA 2021”**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Zapata Celi Liseth del Carmen

**ORCID: 0000-0003-0922-1320**

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

### **ASESOR**

García Mandamientos, Edmé Martha

**ORCID: 0000-0003-0012-652X**

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

### **JURADO**

Luis Fernando, Espejo Chacón

**ORCID 0000-0003-3776-2490**

Juan Marco, Baila Gemín

**ORCID 0000-0002-0762-4057**

Nidia Erlinda, Yépez Pretel

**0000-0001-6732-7890**

## **JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR**

---

Dr. Luis Fernando, Espejo Chacón

Presidente

---

Mgtr. Juan Marco, Baila Gemín

Miembro

---

Mgtr. Nidia Erlinda, Yépez Pretel

Miembro

---

Mgtr. Edmé Martha, García Mandamientos

Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la vida y salud, por la fortaleza necesaria para continuar cumplimiento mis metas. A mis padres por sus consejos, valores y motivación constante, ya cuyo esfuerzo ha hecho posible lograr mi objetivo, a mi hermano por sus consejos, y conocimientos para lograr este proyecto satisfactoriamente.

A la Mgter. CPC. García Mandamientos, Edmé Martha, mi asesora de tesis, quien, con su paciencia, profesionalismo y experiencia, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres José y María quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre. A mi hermano Daniel por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021 y hacer una propuesta de mejora, la presente investigación es de tipo descriptivo, bibliográfico y de caso, se trabajó con un cuestionario de 42 preguntas que se le realizó al gerente de dicha empresa, teniendo como principales resultados que la empresa no cuenta con un plan organizacional que permita diferenciar las funciones de cada área, no se elaboran por escrito los procedimientos de autorización, registro, custodia, y control de las operaciones del fondo de caja chica, no existe una verificación oportuna y registro de todos los materiales y suministros recibidos de acuerdo con los requerimientos no utiliza formatos pre establecidos para ingreso y salida de materiales, no se realiza seguimiento de inventarios existentes, no lleva un registro diario de las operaciones realizadas, no cuenta con un plan de cuentas de costos que se ajusten para llevar un mejor control a las necesidades de la constructora. Puede observarse también que los trabajadores no reciben capacitaciones para realizar mejor el trabajo y evitar demoras de las responsabilidades. Se concluyó que en la empresa REYNA DEL CISNE S.R.L existen deficiencias en las áreas de operatividad siendo esto un punto crítico para las actividades realizadas, por cual necesita segregarse funciones para cada área y mejorar en los procesos que no estén bien alineados, de esta manera logrando resultados óptimos y eficientes.

Palabras clave: Control interno, Construcción, Funciones, Procedimientos.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to determine and describe the characteristics of internal control of micro and small companies in the service sector in Peru and the company "Reyna del Cisne S.R.L" of Piura, 2021 and make a proposal for improvement, this research is descriptive, bibliographic and case, we worked with a questionnaire of 42 questions that was made to the manager of the company, having as main results that the company does not have an organizational plan that allows differentiating the functions of each area, the procedures for authorization, registration, custody, There is no timely verification and registration of all materials and supplies received in accordance with the requirements, no pre-established formats are used for incoming and outgoing materials, there is no follow-up of existing inventories, there is no daily record of the operations carried out, and there is no plan of cost accounts that can be adjusted to better control the needs of the construction company. It can also be observed that workers do not receive training to better perform their work and avoid delays in their responsibilities. It was concluded that in the company REYNA DEL CISNE S.R.L. there are deficiencies in the areas of operation being this a critical point for the activities carried out, which needs to segregate functions for each area and improve the processes that are not well aligned, thus achieving optimal and efficient results.

Key words: Internal control, Construction, Functions, Procedures.

## CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
CONTENIDO .....	ix
INDICE DE TABLAS .....	xiii
INDICE DE FIGURAS .....	xiv
I. INTRODUCCION .....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	5
2.1. Antecedentes .....	5
2.1.1. Internacionales .....	5
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Regionales/Locales .....	10
2.2. Bases Teóricas de la Investigación .....	14
2.2.1. Marco Teórico .....	14
2.3. Marco Conceptual .....	29

2.3.1. Control Interno.....	29
2.3.2. Evaluación de riesgos y Tipos de riesgos.....	31
2.3.3. Fases para implementar el sistema de control interno. ....	32
2.3.4. Importancia del control interno.....	35
2.3.5. Objetivos del Sistemas del Control Interno. ....	36
2.3.6. Beneficios de aplicar sistema de control interno. ....	36
2.3.7. Fundamenttos del control interno. ....	38
2.4. Caso en estudio. ....	39
2.4.1. MISION .....	40
2.4.2. VISION.....	40
III. HIPÓTESIS .....	42
IV. METODOLOGIA .....	42
4.1. Diseño de la investigación .....	42
4.1.1. Tipo de investigación.....	42
4.1.2. Nivel de investigación. ....	42
4.1.3. Diseño de la investigación. ....	43
4.2. Universo y Muestra.....	43
4.2.1. Universo.....	43
4.2.2. Muestra .....	43

4.3. Definición y operacionalización de variables .....	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	44
4.4.1. Técnica.....	44
4.4.2. Instrumento.....	45
4.5. Plan de análisis .....	45
4.6. Matriz de Consistencia .....	46
4.7. Principios Éticos .....	47
4.7.1. Respeto por las Personas .....	47
4.7.2. Justicia .....	47
4.7.3. Integridad científica .....	48
4.7.4. Libre participación y derecho para estar informado. ....	48
4.7.5. Libre participación y derecho para estar informado. ....	48
V.RESULTADOS .....	49
5.1. Resultado .....	49
5.1.1 Respecto al objetivo N° 1. ....	49
5.1.2 Según Objetivo específico N° 2.....	51
5.1.3 Según Objetivo específico N° 3.....	54
5.1.4 Respecto al objetivo N° 4. ....	59
4.2. Análisis de resultados .....	100

4.2.1. Respecto al Objetivo N° 1. ....	100
4.2.2. Respecto al Objetivo N° 2. ....	101
4.2.3. Respecto al Objetivo N°3. ....	103
4.2.4. Respecto al Objetivo N° 4. ....	106
VI. CONCLUSIONES .....	107
6.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	107
6.2. Respecto al objetivo específico 2: .....	108
6.3. Respecto al objetivo específico 3: .....	108
Referencias .....	110
ANEXOS .....	116

\_Toc89905953

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Definición y operacionalización de variables.....	44
<b>Tabla 2:</b> Matriz de consistencia. ....	46
<b>Tabla 3:</b> Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. ....	49
<b>Tabla 4:</b> Cuestionario aplicado al Gerente de la empresa REYNA DEL CISNE S.R.L. ....	51
<b>Tabla 5:</b> Análisis comparativo del control interno de las Micro y Pequeñas empresas y la empresa Reyna del Cisne SRL.....	54
<b>Tabla 6:</b> Responsables y actividades de Recepción de materiales o suministros.....	73
<b>Tabla 7:</b> Responsables y actividades de almacenamiento y despacho de materiales y suministros.....	74
<b>Tabla 8:</b> Responsables y actividades de Almacenamiento de Materiales críticos.....	75
<b>Tabla 9:</b> Descripción del proceso de creación del componente caja chica.....	91
<b>Tabla 10:</b> Descripción del proceso de arqueo de caja.....	94

## INDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Organigrama estructural. ....	59
<b>Gráfico 2:</b> Proceso recepción de materiales.....	76
<b>Gráfico 3:</b> Proceso de almacenamiento. ....	77
<b>Gráfico 4:</b> Kardex. ....	78
<b>Gráfico 5:</b> Orden de Entrada.....	79
<b>Gráfico 6:</b> Orden de Salida. ....	80
<b>Gráfico 7:</b> Formato de entrega de materiales.....	81
<b>Gráfico 8:</b> Diagrama de flujo de requerimientos y uso de equipo de protección de personal.....	85
<b>Gráfico 9:</b> Flujograma Procedimientos de actividades Caja chica. ....	90
<b>Gráfico 10:</b> Flujograma arqueo de caja. ....	93
<b>Gráfico 11:</b> Arqueo de caja chica. ....	95
<b>Gráfico 12:</b> Recibo de anticipo. ....	97
<b>Gráfico 13:</b> Recepción de Anticipo. ....	97
<b>Gráfico 14:</b> Planilla de Gastos de Movilidad.....	98
<b>Gráfico 15:</b> Control de cheques emitidos. ....	98
<b>Gráfico 16:</b> Conciliación Bancaria. ....	99

## I. INTRODUCCION

El control interno, es un proceso integrado a los procesos de la organización, es decir son una serie de acciones que están presentes en las actividades y que son inherentes a la dirección que ejerce la administración. El control interno no es solamente manual de políticas y formatos. (Auditoria, 2018)

Las empresas de servicios cumplen una función muy importante en el país. Sin embargo, mantener un Control Interno de las actividades en las empresas, es importante e indispensable, porque permitirá lograr estándares de eficiencia que conllevará a la empresa a tener productividad y cumplir con sus objetivos y metas propuestas, además ello repercutirá de manera positiva en la satisfacción a los clientes.

Hoy en día es necesario que en las empresas se lleve a cabo un adecuado control interno para el desarrollo eficaz y eficiente de sus actividades; en ese sentido, es oportuno conocer las características del control interno relacionadas en este caso a las micro y pequeñas empresas del sector servicios de nuestro país, de esta manera se espera tener un conocimiento más claro acerca del control interno respecto a este sector y a este tipo de empresas; además es de suma importancia que las empresas constructoras utilicen el sistema de control interno como una herramienta para perfeccionamiento de su gestión pues esto ayudara a salvaguardar los bienes de la entidad y a la vez hacer confiables los registros y resultados contables esta acción ayudara a lograr que la constructora obtenga los mejores niveles tanto financieros como en la calidad de sus servicios.

La entidad en investigación con fue “VENTAS Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L”, identificada con Registro Único del Contribuyente: 2052655288, ubicado en “LOS CLAVELES Mz. G Lote 25, Distrito 26 de octubre Piura”, cuya actividad principal es la realización de obras, carreteras, saneamientos entre otros, cuenta con profesionales altamente capacitados, sin embargo como muchas entidades de este rubro resulto tener deficiencias en diversas áreas como en: el control de personal, administración correcta de almacén, uso correcto del dinero entre otros. Ante esta problemática se brinda propuestas de mejoras con el único objetivo que la empresa logre sus objetivos y obtenga más ganancias y menos pérdidas. Por lo anteriormente expuesto la investigación se formuló a través del siguiente enunciado:

¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021 y cómo mejorarlas.?

Teniendo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021 y hacer una propuesta de mejora.

Y como objetivos específicos:

- “Determinar y Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.”
- “Describir las características del control interno de la empresa Reyna del Cisne S.R.L de Piura 2021.”
- “Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa

Reyna del Cisne S.R.L de Piura, 2021.”

- “Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021.”

La investigación se justificó:

**Del el punto de vista teórico:** Dicho estudio permitirá a la empresa REYNA DEL CISNE S.R.L conocer los aspectos fundamentales del control interno, ello con el fin de lograr una buena gestión administrativa en las diversas áreas, mejorando la calidad de servicio, información y la competitividad que permitirá lograr estándares de eficiencia, llevando a la empresa a tener productividad y rentabilidad, cumpliendo con sus objetivos y metas propuestas, además ello repercutirá de manera positiva en la satisfacción a los clientes.

**Del punto de vista práctico:** El estudio es planteado con el propósito de tener ideas más breves y precisas de cómo administrar, determinar y proponer cambios que conlleven a la empresa a tener áreas más consolidadas, permitiendo obtener un equipo más eficiente que facilite lograr todos los objetivos planteados por la entidad.

**Del punto de vista académico:** El resultado de dicho estudio ayudara a futuros estudiantes y otros interesados como aporte metodológico y antecedente para las próximas investigaciones relacionadas sobre el control interno, Los investigadores deben utilizar el método científico y aplicar nuevos enfoques de control interno.

La metodología que se aplicó en la presente investigación es: descriptiva, de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección un cuestionario de 42 preguntas aplicadas al gerente general de la empresa.

Como resultado se ha evidenciado que la empresa no cuenta con un organigrama, no realiza capacitaciones al personal periódicamente, no lleva un control del ingreso y salida del personal, no cuenta con supervisor de personal/área, no se emiten por escrito los implementos de seguridad, no llevan un control con el área de caja chica, no hay una buena administración del ingreso, salida y registro de materiales y suministros en almacén, no registran a diario a las operaciones efectuadas, no utiliza formatos pre establecidos para ingreso / salida de materiales, no realizan inventarios constantes de materiales entre otras deficiencias.

Concluyendo que la empresa si cumple con efectividad y eficiencia las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Pues como organización también debe buscar estrategias para que sus actividades se realicen con el menor esfuerzo y recursos financieros así mismo se preocupan por el rendimiento financiero y operacional, que ayuda a la organización para poder proteger sus activos de posibles pérdidas y al cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones a las que está sujeta como empresa pues de eso depende la calidad y fama que gane como organización. Por otro lado, como en toda empresa la empresa REYNA DEL CISNE, también cuenta con debilidades en sus inventarios pero que con la implementación de un buen control interno permitirá solucionar dichos inconvenientes, pues además que nuestra empresa no cuenta con un organigrama que ayude a diferenciar las responsabilidades de cada área.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales.

**Lopez, (2018);** en su investigación denominada “Análisis de la Incidencia de un Sistema de Control Interno para el Desarrollo Empresarial de “Constructora López”. El objetivo fue analizar la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial y con un estudio de enfoque documental obtuvo como resultado que dicha empresa ha venido desarrollando sus actividades a través del tiempo siendo afectada por falta de control y manejo empíricamente por la administración, sin tomar en cuenta la importancia que hoy en día exige que se implementen mejoras en las empresas para ser competitivas ante el mercado que es muy exigente.

**Medina, (2019);** en su investigación titulada “Diseño de Procedimientos de Control Interno para Gestión Administrativa en Empresa Constructora CIMETCORP S.A.” uso método descriptivo y enfoque cualitativo, donde el objetivo es proponer un manual como de Control Interno en la empresa CIMETCORP S.A. con el fin de fortalecer el manejo administrativo y los recursos del negocio; concluyendo que con la implementación del sistema de control interno administrativo para empresa Constructora CIMETCORP S.A. se mejorará los controles de gestión, respaldado por el manual de políticas, funciones y procedimientos en el que cada colaborador tendrá acceso a revisar de acuerdo a su cargo las, competencias, objetivos y responsabilidades. La elaboración de la estructura organizacional es esencial para saber con qué

recursos cuenta la empresa para la ejecución de tareas. Aunque las PYMES en la mayoría de sus ocasiones pasan por alto la socialización de su misión, visión y valores corporativos es de mucha relevancia porque determina el por qué y para qué se encuentra laborando en el mercado. La definición de los procesos ayuda al mejoramiento de las funciones y al alcance de la meta de una forma más eficaz a un tiempo apropiado.

**Silva, (2016);** en su indagación denominada “Diseño de un Manual de Procedimientos para el Control Interno en el Proceso de Compras de la Empresa Constructora” ROCCOSUL Cía. Ltda.”, tuvo como objetivo principal diseñar un Manual de procedimientos para el control interno en el proceso de compras de la empresa constructora y usando método inductivo, deductivo y analítico concluye que la ausencia de control interno en el proceso de compras de la empresa constructora ROCCOSUL Cía. Ltda, hace que surjan problemas que a la larga van afectando su normal desarrollo, el inadecuado manejo en las actividades y controles internos de la empresa conllevan a que existan retrasos en la planificación y entrega de las obras y proyectos edificados por la constructora. En base al análisis y observación realizados se pudo determinar que la empresa constructora Roccosul Cía. Ltda., carece de un manual que detalle cada una de las actividades a seguir, con sus respectivos controles dentro del proceso de compras y una vez implementado se pueda realizar una evaluación continua del cumplimiento del manual, con el fin de lograr la mejora en el proceso.

**Remo, (2016);** En su tesis “Sistema de Control Interno Para Proyectos de Obras Civiles: Caso Empresa Constructora “Elda”; tuvo como objetivo

general descripción de la implantación del Sistema de Control Interno basado en el informe COSO, que contribuyó a mejorar los Procesos Contables - Administrativos aplicados en los proyectos de obras civiles desarrollados por Empresa Constructora ELDA y usando método Descriptivo y Explicativo concluye que la empresa Constructora ELDA dedicada al rubro de la construcción de Obras Civiles carecía de conocimiento de los sistemas de control, no contaba con un Sistema de Control Interno formal y documentado que le permitiera tener una seguridad razonable sobre la utilización de los recursos humanos y económicos, por lo que no controlaba en forma eficiente la operaciones de campo y sus recursos, constituyéndose este como una parte fundamental en toda organización, ya que de este depende que todas las operaciones se realicen adecuadamente y que los riesgos existentes puedan ser manejados y eliminados.

La empresa al no contar con manuales de funciones, procedimientos y responsabilidades documentado, carecían de una adecuada segregación de funciones y niveles de autorización, lo que genera pérdidas significativas a la empresa, la carencia de estas herramientas no permitió la interpretación adecuada de la información contable y financiera sobre los niveles de riesgo, dando lugar a la incorrecta interpretación en la toma de decisiones y de esta forma permite a la empresa limitar los fraudes o apropiaciones, limita las facultades de personas dentro de la empresa a evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros de más gravedad.

### **2.1.2. Nacionales.**

**Palomino, (2017);** en su tesis titulada “Control Interno y su relación con los inventarios en las Empresas Constructoras del Distrito de San Borja, año 2017”; tuvo como objetivo: Determinar de qué manera el control interno se relaciona con los inventarios en las empresas constructoras del distrito de San Borja, año 2017, y usando un método de investigación de tipo básica y cuantitativa, concluye que el control interno se relaciona con los inventarios en las empresas constructoras del distrito de san Borja, año 2017, ya que un control interno nos va a permitir solucionar inconvenientes que puedan manifestarse en el proceso de actividades que puedan presentar las empresas o en el servicio que ellos ofrecen, otorgando un mayor eficiencia y efectividad en sus actividades. También indica que el control interno se relaciona con los bienes de las empresas, ya que por la ausencia de un control que dirija a desarrollar la planificación de sus bienes o por la ausencia de planificación, entre otros lo conlleva al deterioro de la situación económica financiera de la empresa y por último sostiene que control interno se relaciona con los procesos de producción en las empresas constructoras debido a las revisiones periódicas permiten la evaluación de las existencias que no tienen mucha salida y como resultado estableciéndose agresivas campañas de ventas para evitar pérdidas a la empresa.

**Reyes, (2017);** en su tesis denominada: Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión de Inventarios en la Empresa Constructora Group ALP S.R.L. Chiclayo-2017. Tuvo como objetivo general proponer un sistema de

Control Interno para mejorar la gestión de inventarios en la empresa constructora Group Alp S.R.L. Chiclayo2017. Para elaborar este trabajo de investigación el autor, utilizó tipo de metodología descriptiva-propositiva, obteniendo el diagnostico que la empresa presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de gestión el cual conlleve a desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz, traduciéndose en la ausencia de un manual de funciones, planificación de las necesidades de los materiales de construcción, inadecuada programación de las compras consecuencia de desconocimiento del stock en los diferentes lugares de la obra en algunos periodos de tiempo, clasificación empírica de los inventarios.

**Nina, (2018);** en su tesis denominada: “Caracterización del Control Interno en los Procedimientos Administrativos del Área de Almacén en la Constructora “Construcción e Ingeniería s.a. -2018”; cuyo objetivo general fue: Describir la caracterización del control interno en los procedimientos administrativos del área de almacén de la constructora “Construcción e Ingeniería S.A 2018” y para dar cumplimiento a estos objetivos realizó una investigación de tipo cualitativo, ya que tiene como propósito describir la variable en estudio, basándose en la recolección de datos provenientes directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular variable alguna dentro del sistema. Teniendo como resultados que la empresa muestra poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, no cuenta con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento del mismo, y en cuanto a los recursos

humanos su administración es deficiente; que la dirección de la empresa no identifica los riesgos, colocando en peligro la protección del valor de sus activos y que la empresa, carece de una estructura adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos orientados en las metas de la empresa y del cumplimiento de los lineamientos administrativos.

**Abarca, (2020);** En su tesis: “Sistema de Control Interno de Activos Fijos y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras de Lima Metropolitana, 2018.” Uso método de investigación básica e hipotético-deductivo; donde tuvo como objetivo determinar cómo influye el sistema de control interno de activos fijos en la rentabilidad de las empresas constructoras de Lima Metropolitana en el año 2018. Concluyendo que es necesario que a la gerencia general de las empresas constructoras del estudio y similares en general, realice un control interno de activos fijos adecuado como parte de su estrategia global, mediante la implementación de un sistema que permita acceder a un ordenamiento capaz de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mediante la revisión de cada colaborador que interviene en el área de control interno de activos fijos. Este proceder que es de vital importancia ayudará a las empresas en estudio a cumplir con las exigencias requeridas por el área de Contabilidad.

### **2.1.3. Regionales/Locales.**

**Torres, (2018);** en su tesis denominada: “El control Interno y su Influencia en la gestión contable de la constructora Cosisel Group, Piura– Perú-2018”.

Cuyo objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa constructora Cosisel Group, Piura-Perú, 2018. Y usando método descriptivo, concluye que en la empresa en estudio no existe un sistema de control interno en el área, esto genera que los datos del inventario no sean los correctos, la información que proporciona al área no corresponde con lo que existe físicamente, no existen políticas donde establezcan la responsabilidad y roles del personal. Un débil control interno influye en la gestión contable, pues el no tenerlo conlleva a que no se revelen en los Estados Financieros, el monto total de la inversión y en consecuencia se tomen malas decisiones. La falta de manuales, donde se detalle las funciones y responsabilidades del personal, genera que los colaboradores no realicen de manera adecuada sus actividades; que la gestión contable de la constructora Cosisel Group se caracteriza por que los Estados Financiero reflejan las operaciones que están sustentados con comprobantes de pago, la falta de organización genera que solo se registren las operaciones basándose en comprobantes de pago, siempre y cuando estos sean entregados al estudio contable, no comunican los hechos relevantes ni movimiento de los inventarios por lo que los Estados Financieros no son fiables.

**Chuyes, (2019);** En su tesis “Características del Control Interno de las Empresas del Sector Construcción del Perú: caso empresa constructora “Maquinarias 2025 Sociedad Anónima Cerrada” Sullana y propuesta de mejora 2018” tuvo como objetivo; determinar Las Características del Control Interno de las Empresas del Sector Construcción del Perú: Caso Empresa

Constructora “Maquinarias 2025 Sociedad Anónima Cerrada” Sullana Y Propuesta De Mejora 2018, y usando el método de la investigación descriptivo, llega a su conclusión que la constructora no tiene una estructura organizacional definida para jerarquía, funciones, y responsabilidades, no cuenta con las herramientas y equipos necesarios para el desempeño de sus labores, carece de personal acorde para el área de trabajo, no tiene equipos de procesamiento de información de última generación, no tiene control sobre sus recursos materiales (Kardex, inventarios periódicos), la información contable (facturas de compras y ventas) no está debidamente sustentada con sus comprobantes de pago, por ello los estados financieros no se toman como base para la toma de decisiones.

**Nizama, (2019);** En su investigación: Los mecanismos de Control Interno en el Área de Abastecimiento de las Empresas Constructoras en el Perú: Caso Constructora San Sebastián Piura SAC, tuvo como objetivo: Determinar los, mecanismos de control interno en el área de abastecimiento de las empresas constructoras en el Perú y de Constructora San Sebastián Piura SAC en la ciudad de Piura en el año 2019. Y usando un estudio descriptivo, Concluye que la empresa no aplica de forma constante los componentes del control interno, dado que uno de los principales problemas es que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, para el personal ocasionando cargas laborar en los trabajadores, que la empresa no cuenta con un seguro para sus mercaderías en caso de robo, otro de los problemas es que algunos proveedores llevan directamente la mercadería 83 a obra y no envían la factura correspondiente para su registro en el sistema contable y solo se

evidencia la compra a través de la orden de compra emitida, también se evidencia que no existe una desagregación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías, dado que en algunos casos la persona que realiza el despacho de mercadería es la misma persona que registra la salida de los mismo materiales. Por otro lado, se puede concluir que los requerimientos de materiales para obra no se atienden de inmediato debido a la falta de comunicación entre área de abastecimiento, el ingeniero residente de obra y el administrador de obra, dado que los requerimientos no son enviados con anticipación y siempre los envía a última hora para su atención inmediata.

**Hidalgo, (2018)**; en su tesis titulada: Evaluación del sistema de Control Interno en el Proceso de la Gestión de Almacenes de la Empresa AB Construcciones S.A.; tuvo como objetivo evaluar la eficacia del sistema de control interno del proceso de almacenes, y como metodología de investigación uso el modelo COSO, obteniendo como conclusión que la empresa no ha establecido actividades de control que mitigan el riesgo y, en consecuencia se plantean alternativas de control para reducir las pérdidas materiales y mitigar riesgos. En cuanto a riesgos, determinamos que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno. Además, gerencia no evalúa los riesgos de las actividades sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación, debido a que no considera la posibilidad de fraude en sus actividades. Con la evaluación se elaboró la matriz de riesgos donde se identificaron los riesgos y por último que dentro

del ambiente de control la prioridad de la empresa cumplir es con los plazos establecidos en el contrato de construcción, por lo que gerencia no ha creado políticas de control, manuales y reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y trabajadores.

## **2.2. Bases Teóricas de la Investigación**

### **2.2.1. Marco Teórico.**

#### ***2.2.1.1. Teoría de Control interno.***

##### **Inicios del control interno**

Según **Departamento de Control Interno de la Contraloría General de la República, (2014)**; El desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes. El desarrollo industrial y económico de los negocios propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuesta a las nuevas situaciones. Los contadores idearon la "comprobación interna" (término con el que se llamaba a lo que hoy en día es el Control Interno) para asegurarse contra posibles errores y fraudes.

Esta era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados, que tenían como finalidad brindar a la administración, hasta donde fuese posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica. A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos. Hasta entonces, el Control Interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores. A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.

#### ***2.2.1.2. Aspectos generales del control interno.***

El término de “Control Interno” es bastante frecuente en el ámbito institucional. El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. Por su parte, WordReference, establece que el control implica comprobar e inspeccionar una cosa (ejem. control de calidad, sanidad, etc.), tener dominio o autoridad sobre alguna cosa (ejem.

perder el control del coche) o limitar o verificar una cosa (ejem. control de gastos, control de velocidad, etc.). A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos. En la misma línea, el control como actividad de la administración es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

#### ***2.2.1.3 Generalidades del control interno.***

Según **Hurtado & Alvarez, (2016)**; El control es una acción que compromete a todos los integrantes de una compañía o una entidad. Es la acción que asegura el cumplimiento de metas u objetivos, pues a partir de la aplicación de la misma las personas reconocen y evidencian las desviaciones que se presentan en el desarrollo de un proceso, programa o proyecto. El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado se cumple con relación a las reglas y procedimientos que se establecen. Es de anotar, que el término control, para algunas personas, tiene una connotación negativa, pues se referencia con restricción, vigilancia, imposición, pero realmente en el cotidiano desarrollo de las compañías y las entidades, el control es necesario para garantizar un flujo normal del trabajo y el cumplimiento efectivo de la misión o plan de trabajo. El control interno es una acción que permite garantizar el desarrollo

óptimo de un proceso. Es un concepto muy general y que puede utilizarse en el contexto de una entidad para evaluar la planeación estratégica y el cumplimiento de esta. El ejercicio del control interno debe orientarse a una acción que permita el mejoramiento continuo, las acciones preventivas evitando que presenten las acciones correctivas con la administración de los riesgos identificados.

Según **Arroyo, Guzman, & Estela, (2019)**; El sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso.

#### ***2.2.1.4 El Control Interno en el Marco de la Empresa.***

Entre mayor sea una empresa más necesidad tiene de un buen sistema de control interno, ya que a medida que crece y si tiene muchos dueños, un número significativo de empleados y muchas tareas delegadas, los dueños pierden el control de la compañía y de sus procesos, es ahí donde debe intervenir un sofisticado sistema de control interno según se requiera y así asegurar que no existan fraudes, errores o pérdidas de ninguna índole o tratar de minimizar el riesgo de estos. (Arroyo, Guzman, & Estela, 2019)

#### ***2.2.1.5 Clasificación del control interno.***

Existen dos tipos control interno administrativo y control interno

contable.

**a) Control interno administrativo.**

Según **Campos, (2015)**; está dirigido hacia el plan de la organización y los procedimientos que conciernen a estos procesos de decisión llevan a la autorización de las actividades y transacciones por parte de la gerencia, estas pueden ser políticas, procedimientos y objetivos programados. Es decir, el control interno administrativo está directamente relacionado con la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización.

**b) Control interno contable.**

Esta comprende a los controles establecidos por la entidad en los procesos contables para salvaguardar la información financiera y que de esta manera pueda ser más efectiva la toma de decisiones y la entidad pueda llegar a sus objetivos establecidos. (Arroyo, Guzman, & Estela, 2019)

Según **Corvo, (2021)**; El control interno contable abarca los métodos implementados por una empresa para garantizar la integridad de la información financiera y contable, cumplir con los objetivos operativos y de rentabilidad, y transmitir las políticas de gestión en toda la organización. Estos se superponen a los procedimientos operativos normales de una compañía.

**2.2.1.6 Objetivos del Control Interno.**

Un adecuado Sistema de Control Interno es parte importante de una entidad bien organizada, pues garantiza la salvaguarda de los bienes y

hace confiables los registros y resultados de la contabilidad, que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña. Por otra parte, quien pretenda obtener resultados de eficiencia, eficacia y economía en la gestión de su organización, no puede ignorar la planeación y aplicación de un Sistema de Control Interno con los requerimientos necesarios para lograr dichos objetivos. (Corvo, 2021)

Según **Quispe, (2020)**, establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- a) **Eficacia y eficiencia de las operaciones:** Hacen referencia a la eficiencia y efectividad de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas
  
- b) **Fiabilidad de la información financiera:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
  
- c) **Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Según **Plasencia, (2010)**; La definición formal de control interno,

publicada originalmente en 1949 y repetida en subsiguientes ediciones, es sucinta y sirve como punto de partida para explicar la función de este mecanismo y su uso en la teoría y práctica de la auditoría: "El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un "sistema" de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas". En la referida Resolución, además de definirse qué es el control interno, se describen el contenido de los componentes y las normas para su implementación y evaluación, de forma tal que se revoluciona el concepto de ese mecanismo, pues se extiende su aplicación a todas las actividades que se desarrollan en las organizaciones, de modo que, a los efectos, se cataloga como el proceso integrado a las operaciones, efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los siguientes objetivos:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas, establecidas

Según **Roberto, (2017)**; El control interno antes de 1992 no tenía el

mismo significado para todos, existiendo diversas definiciones que generaba muchas interpretaciones a nivel personal y entendimiento. La organización COSO publicó el informe COSO I, integrando los diversos conceptos en una sola definición: 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 objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables

**a) Eficacia y eficiencia de las operaciones**

Según **Conexionesan, (2017)**; Referidos a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización. Incluyen objetivos relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Se debe buscar que las actividades se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo con lo dispuesto por la dirección.

**b) Fiabilidad de la información financiera.**

Según **Conexionesan, (2017)**; Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. La información captada y producida por la contabilidad será útil si su

contenido es confiable y si es presentada oportunamente a los usuarios.

**c) Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables.**

Según **Conexionesan, (2017)**; Son los referidos al acatamiento de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía.

Si se logra identificar perfectamente cada uno de los objetivos, se puede decir que una organización conoce el significado de control interno. Toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos constituye una fortaleza de control interno. Y, por el contrario, toda acción, medida, plan o sistema que soslaye o descuide esos objetivos, es una debilidad de control interno.

Según **Marin, (2019)**; estable tres categorías de objetivos:

**a. Eficacia y eficiencia de las operaciones:** Son los objetivos que hacen referencia a la información financiera y no financiera, interna y externa (Contabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, políticas de la empresa).

**b. Fiabilidad de la información financiera:** Son los objetivos que hacen referencia a la efectividad y eficiencia, es decir rendimiento financiero y operacional, para proteger sus activos de posibles pérdidas.

**c. Cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicables:** Son los

objetivos que hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones demandadas a la entidad.

#### **2.2.1.7 Método COSO.**

Según **Salvador, (2016)**; El Informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Debido a la gran aceptación de la que ha gozado, desde su publicación en el año 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen en la actualidad 2 versiones del Informe COSO. La versión del 1992 y la versión del 2004, que incorpora las exigencias de ley Sarbanes Oxley a su modelo.

Está diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio.

Según **Calderon, (2018)**; Es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b) Fiabilidad de la información financiera.
- c) Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

Esta definición refleja los conceptos fundamentales siguientes:

✓ El control interno es un proceso. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas dirigidas a un fin o resultado. No se trata de acciones añadidas, si no de acciones incorporadas a los procesos e integradas a la gestión de la entidad como parte inseparable de su actividad.

✓ El control interno lo llevan a cabo las personas, en cada nivel de la entidad. No se trata sólo de la dirección, si no de todas las personas que componen la organización, las cuales deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos, aplicar controles y estar en condiciones de responder adecuadamente a ello.

✓ El control interno sólo puede aportar un grado razonable de seguridad a la entidad de que los objetivos previstos serán alcanzados, no es posible que los controles eviten todos los problemas y cubran todos los riesgos, por lo que es muy importante conocer sus limitaciones.

El control interno facilita la consecución de los objetivos de la entidad en los tres ámbitos siguientes: Eficiencia y eficacia de las operaciones, Fiabilidad de la información financiera y contable, y Cumplimiento de las leyes y las normas aplicables. (Calderon, 2018)

El interés del informe COSO consiste en disponer de una metodología común, con una visión integradora y dinámica que permita satisfacer las demandas de todos los sectores involucrados, para mejorar la calidad de la información financiera, concentrándose en el manejo corporativo y las normas éticas. Desde su concepción ha sido ampliamente

difundido en el ámbito mundial como uno de los estudios más completos en la materia.

#### ***2.2.1.8 Componentes del sistema de control.***

Según **Serrano, Señalin, Vega, & Herrera, (2018)**; El control se encuentra compuesto por cinco aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su origen en la gestión administrativa de las organizaciones, además de encontrarse integrado a los procesos administrativos; estos también pueden ser considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno y ayudan a determinar su eficacia y eficiencia.

Los componentes del control interno son los siguientes:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Supervisión o monitoreo.

##### **a) Ambiente de control.**

Según Serrano, **Señalin, Vega, & Herrera, (2018)**, Un ambiente de control adecuado permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación

económica y financiera de las organizaciones. Se puede afirmar que existe dentro de las organizaciones un adecuado control interno si se evidencian los siguientes aspectos:

- Se da una estructura organizativa.
- Son aplicadas adecuadas políticas administrativas.
- Se cumplen con las leyes y políticas propuestas por la empresa y que fueron correctamente.
- Asimiladas por el personal de la organización.

#### **b) Evaluación de riesgos.**

La adecuada identificación de los riesgos se ha convertido en un elemento indispensable en la administración financiera, esto debido a que las organizaciones se desenvuelven en un entorno cada vez más globalizado y sofisticado, donde es importante anticiparse a situaciones adversas. La evaluación de los riesgos contribuye en la descripción con el que los directivos podrán identificar, analizar y administrar, los riesgos a los que se pueden enfrentar las organizaciones y el resultado proveniente de esta acción. De esta manera la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de diversas situaciones que impidan la consecución de los objetivos de la empresa. Es importante que la organización disponga de mecanismos que le permitan afrontar estos posibles cambios. (Serrano, Señalin, Vega, & Herrera, 2018)

Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y

monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades.

El riesgo es una condición del mundo real en el cual hay una exposición a la adversidad, conformada por una combinación de circunstancias del entorno, donde hay posibilidad de pérdida. Es preciso que la empresa ejecute actividades o programas de prevención los cuales deben enmarcarse en un proceso lógico, sistemático, documentado y que puede ser difundido de forma interna con el propósito de garantizar la gestión correcta de la actividad. (Serrano, Señalin, Vega, & Herrera, 2018)

**c) Actividades de control.**

Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones. Las actividades de control pueden clasificarse en: preventivos, detectivos y correctivos, además pueden incluirse controles a los manuales de usuario, de tecnología de información y controles administrativos. Básicamente las actividades de control deben encontrarse relacionadas con el tipo de empresa y con el personal y las funciones que realiza dentro de ella. (Serrano, Señalin,

Vega, & Herrera, 2018)

**d) Información y comunicación.**

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control. De esta manera este componente tiene el propósito de facilitar la información en el menor tiempo que le permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a su vez mostrando veracidad y fiabilidad en dicha información. Para ello, la entidad cuenta con sistemas de información eficientes orientados a producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad para así lograr su manejo y control. (Serrano, Señalín, Vega, & Herrera, 2018)

**e) Supervisión y monitoreo.**

Una estructura de control interno no puede garantizar por sí misma una gestión eficaz y eficiente, con registros e información financiera íntegra, precisa y confiable, ni puede estar libre de errores, irregularidades o fraudes. Bajo este concepto se evidencia la importancia de la actividad de supervisión y monitoreo.

La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y

supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas. (Serrano, Señalin, Vega, & Herrera, 2018)

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Control Interno.**

Según **Estupiñan, (2015)**; como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento el control interno contable, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren oportunamente por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y el periodo contable en que se lleva a cabo con el objeto de permitir la preparación de Estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado investigado cualquier diferencia para aportar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa.

Según **Díaz, Morales, & Fernández, (2018)**; El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. La toma de decisiones en la organización se sustenta de fuentes de información razonables, relevantes y confiables que emiten los estados financieros soportados por la contabilidad regulada por las NIF y respaldada por un sistema de control interno contable que contribuye al logro del objetivo de los estados financieros.

Los estados financieros son el resultado de las operaciones, transacciones, transformaciones internas y externas del ente económico, expresado en términos cuantitativos que permiten al usuario evaluar el comportamiento económico-financiero, su estabilidad y vulnerabilidad, así como medir la eficiencia y logro de sus objetivos y la capacidad para mantener, optimizar los recursos y determinar la viabilidad como negocio en marcha (NIF A-1). Carecer de información veraz y oportuna en las Pymes trae como consecuencia que las decisiones tomadas sean por experiencias anteriores o por corazonadas, con la posibilidad de cometer errores recurrentes con consecuencias que merman la organización y no permiten identificar las desviaciones y áreas de oportunidad a tiempo o con anticipación para generar una mayor certidumbre en la toma de decisiones. Las Pymes, al no contar con información, ante los cambios vertiginosos del entorno, reaccionan sin dejar tiempo para el análisis y la planeación.

### **2.3.2. Evaluación de riesgos y Tipos de riesgos.**

Según **Arroyo, Guzman, & Estela, (2019)** La evaluación del riesgo consiste en realizar un análisis preliminar del control interno y de los sistemas contables en la organización, para detectar las áreas que se consideren con más riesgo.

**Existen varios tipos de riesgos**, entre ellos tenemos: riesgo de auditoría, riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

#### **a. Riesgo de auditoría:**

El riesgo de auditoria se basa en la opinión del auditor, cuando emite una opinión inapropiada cuando los Estados Financieros han sido elaborados de forma errónea por una empresa.

#### **b. Riesgo inherente:**

El riesgo inherente es el riesgo propio del trabajo y de los procesos, siempre está en la compañía de una forma intrínseca, no puede ser eliminado, como un ejemplo de riesgo inherente en la transportación sería un choque, en la minería un derrumbe, etc.

#### **c. Riesgo de control:**

El riesgo de control es el riesgo causado por las limitaciones inherentes a cualquier sistema de contabilidad y de control interno. Es esencial tener en cuenta que el riesgo de control será diferente para diferentes cuentas dependiendo de la eficacia de los controles relacionados con cada una.

#### **d. Riesgo de detección:**

Este riesgo está directamente relacionado con los procesos de auditoría, en realidad con la no detección de errores en dichos procesos realizados, la

responsabilidad de llevar a cabo una buena auditoria es obligación estricta de los auditores.

### **2.3.3. Fases para implementar el sistema de control interno.**

**UP Consultoria Empresarial, (2019);** Para aplicar el control interno en una empresa se debe conocer el giro del negocio y posterior a ello seguir una serie de fases las cuales deben seguirse secuencialmente para garantizar una correcta implementación del control interno. Son las siguientes:

#### **Fase 1: Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación.**

Antes de comenzar con la implementación del sistema de control interno, es importante preparar el terreno. Esta preparación consiste en comunicar a las personas qué se quiere hacer y saber transmitir la importancia del control y sus beneficios para la organización e incluso para cada persona individualmente. Una posible forma de inculcar estos conceptos es mediante una capacitación a nivel de área o departamento. En dicha capacitación se dará a conocer la hoja de ruta para el desarrollo de las restantes fases. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 2: Recabar información.**

Una vez hemos introducido la cultura del control entre los miembros de la organización, llega el momento de recolectar datos. En esta fase debe intervenir activamente todo el personal, coordinados por un responsable

designado, ya sea externo o interno, procedente del área de estrategia de la organización. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

Existen diferentes métodos para llevar a cabo esta recopilación, por ejemplo:

- **Narración:** Mediante una entrevista o documento, cada empleado hace una descripción de las labores, tareas, procesos que lleva a cabo, independientemente de si estos están establecidos formalmente. El coordinador recopila estos testimonios.
- **Listas de chequeo:** Otro método podría ser la confección de cuestionarios previos por parte del responsable del levantamiento de la información, al cual se le presume un conocimiento previo en sistemas de control interno. Estos checklist contienen cuestiones orientadas a conocer la dinámica interna de cada área de la organización.
- **Observación:** Mediante la observación también se puede extraer información útil para complementar aspectos que deban ser documentados. Se suelen usar flujogramas para completar la información recabada con los métodos anteriores. Se plantean de forma visual los pasos que se siguen para realizar una operación determinada.

### **Fase 3: Clasificar la información obtenida.**

Ya que el responsable ha reunido toda la información necesaria a través de alguna de las vías mencionadas, es el momento de digitalizar y clasificar la misma de la forma más ordenada posible para facilitar su consulta y correcta interpretación. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 4: Diagnosticar.**

En este punto, ya se dispone de la información necesaria para realizar un diagnóstico del estado de múltiples aspectos de la gestión: el cumplimiento de los objetivos, los roles y sus funciones, las políticas, registros financieros, etc. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 5: Revisar los procedimientos.**

Bajo la normativa legal, la óptica de calidad total, los parámetros de reingeniería y directrices administrativas, se hace una revisión exhaustiva de los procedimientos con el fin de hacerlos más eficientes. Se suprimen pasos no necesarios, se centralizan procesos repetidos y se abren vías de comunicación. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 6: Evaluar el control interno y de gestión.**

Se ha de establecer una manera de evaluar el sistema de control interno entre todos los miembros de la organización. Cada uno de ellos debe aportar su visión e involucrarse, comprometiéndose a someterse a un continuo autocontrol que favorezca la mejora continua. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 7: Implementar, hacer seguimiento y ajustar.**

En este punto, el sistema de control interno ya está diseñado. Ha llegado el momento de que los responsables se hagan cargo de implementarlo en cada una de las áreas y garantizar su cumplimiento. El responsable en cuestión

deberá hacer un seguimiento continuo junto con el apoyo de la auditoría interna. También es la ocasión tomar acciones correctivas necesarias y hacer ajustes finales. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **Fase 8: Evaluar indicadores y realizar más ajustes.**

Se deben diseñar KPI de gestión colectivamente para analizarlos. Dichos indicadores pueden almacenarse y sistematizarse en cuadros de mando Balanced Scorecard, preferiblemente de forma automatizada. Esto permite obtener información en tiempo real. Otra vía de evaluación que se emplea frecuentemente son los sistemas de administración de riesgos, en base a los cuales se pueden construir tableros de mando visuales, en términos numéricos y con colorimetría. (UP Consultoria Empresarial, 2019)

#### **2.3.4. Importancia del control interno.**

Según **Mantilla, (2014)**; El control interno en las empresas es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Esta publicación analiza esta cadena y el control interno desde la perspectiva de procesos, enfocándose particularmente en la auditoría.”

Según **Actualicese, (2021)**; El sistema contable adquiere especial importancia en el control interno, puesto que proporciona la información financiera para la entidad y, por lo tanto, las declaraciones contenidas en los estados financieros. Esta información es la base del control gerencial, por lo que es necesario que sea confiable y oportuna.

### **2.3.5. Objetivos del Sistemas del Control Interno.**

Según **Contraloría General de la República, (2014)**; Entre sus objetivos, el Control Interno busca:

- Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento por parte de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.
- Promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

### **2.3.6. Beneficios de aplicar sistema de control interno.**

Según **Quisbert, (2016)**; al aplicar un Sistema de Control Interno, se logran muchos beneficios sobretodo en los Proyectos de Obras Civiles, que desarrolla la empresa inciden en costos directos e indirectos.

#### ***2.3.6.1. Costo directo.***

Según **Perez, (2021)**; Son todos aquellos gastos que están directamente

relacionados con la obra de construcción, es la parte más cuantiosa en los precios unitarios y por consiguiente del presupuesto de obra. son los que guardan una relación estrecha con el producto, proyecto o servicio. De hecho, se establecen desde las primeras fases de producción y suelen reflejarse en los presupuestos o estimaciones de costos, tema clave del que puedes descubrir y conocer mucho más clicando en este enlace. Es decir, son costos que se asocian de forma directa a la elaboración y terminación de un producto. También es un costo que incide en una actividad única, siendo proporcional al producto. Por lo que es fácilmente asignable y cuantificable.

#### ***2.3.6.2. Costo de mano de obra.***

Según (**International labour orgazation, s.f.**); El costo de la mano de obra es el costo incurrido por el empleador en la mano ocupación de obra en un período de referencia específico. El concepto estadístico de costo de la mano de obra comprende la remuneración del trabajo realizado, los pagos por el tiempo pagado pero no trabajado, las primas y gratificaciones, el costo de la comida, la bebida y otros pagos en especie, el costo de la vivienda de los trabajadores a cargo de los empleadores, los gastos de seguridad social de los empleadores, el costo para el empleador de la formación profesional, los servicios de bienestar y otros elementos diversos, como el transporte de los trabajadores, la ropa de trabajo y la contratación, junto con los impuestos considerados como costo de la mano de obra.

### **2.3.7. Fundamentos del control interno.**

Según **Farfan, (2021)**; estos pilares favorecen la efectividad en el control interno entre ellos tenemos: el autocontrol, la autorregulación y la autogestión. A continuación, presentaremos cada uno.

#### ***2.3.7.1. Autocontrol***

Según **Moreno, (2018)**; El autocontrol, es la capacidad que tenemos para dirigir nuestras acciones, manteniendo nuestras emociones y sentimientos bajo un orden que establecemos por propia voluntad. En nuestra faceta más personal, esto nos ayuda, principalmente a mantener la calma, y por ello, a decidir mejor sobre nuestra vida. Pero, en tu vida profesional, te aporta también una serie de ventajas que pueden suponer una importante mejora en el desarrollo profesional.

#### ***2.3.7.2. Autorregulación.***

Según **Ciceron, (2016)**; Es una herramienta fundamental que permitirá al alumno activar su aprendizaje y alcanzar con éxito sus propósitos educativos. Cuando hablamos de autorregulación nos referimos al control que un sujeto realiza sobre sus pensamientos, acciones, emociones y motivación a través de estrategias personales para alcanzar los objetivos

#### ***2.3.7.3. Autogestión .***

Según **Peiro, (2016)**; La autogestión es el sistema de organización de una empresa por el cual los trabajadores participan en todas las

decisiones generales. De ese modo, los empleados son capaces de llevar a cabo tareas de administración, producción, autoevaluación y autoexigencia. Además, son propietarios de parte del capital social de la firma y, por ende, participan de los beneficios del negocio

#### **2.4. Caso en estudio.**

#### **DATOS GENERALES DE LA EMPRESA:**

<b>RAZON SOCIAL</b>	: VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L
<b>DOMICILIO</b>	: LOS CLAVELES LOTE 25 MZ G- PIURA- VEINTISEIS DE OCTUBRE
<b>RUC</b>	: 20526555288
<b>CONTACTO</b>	: LENIN CRIOLLO HUACCHILLO
<b>FINALIDAD DE LA EMPRESA</b>	: OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P - CONSTRUCCION DE OBRAS.
<b>FECHA DE INSCRIPCION</b>	: 06/01/2012

#### **PERFIL DE LA EMPRESA**

VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L, 100% peruana, desde su fundación en el año 2012, trabaja como una empresa especializada en la industria de la Construcción y Obra Civil.

La clave de la empresa es un equipo de profesionales preparados, excelente grupo

humano, atendemos todas las dudas y requerimientos en la etapa del desarrollo del proyecto desde el inicio hasta la culminación del proyecto.

#### **2.4.1. MISION**

Es una empresa enfocada en crear, desarrollar y comercializar proyectos de construcción que equilibra los requerimientos de calidad, seguridad, alcance, tiempo y costes; adaptando las especificaciones y los planes a las diversas inquietudes e intereses de nuestros clientes. Trabajando en un entorno altamente motivado y con gente comprometida en aportar al desarrollo social dentro de los estándares de productividad, respetando el medio ambiente en que nos desenvolvemos.

#### **2.4.2. VISION**

Ser una empresa constructora líder en el mercado, ser reconocidos como la mejor Empresa de Ingeniería, Construcción, Supervisión y Gerencia de Proyectos en los escenarios y proyectos donde participemos, en base a nuestro factor humano, criterios de calidad, seguridad y respeto al medio ambiente, cumpliendo total y puntualmente todos nuestros compromisos.

#### **Principios éticos y morales de la empresa**

- ❖ **Responsabilidad:** La Responsabilidad para con el cliente son valores claves, cumpliendo con los compromisos y obligaciones adquiridas con una Persona Natural, Empresa o Institución.
- ❖ **Eficiencia:** Logramos nuestros objetivos para con el cliente, que es satisfaciéndolos plenamente.

- ❖ **Respeto:** Contamos con un ambiente laboral de respeto y tolerancia, tanto en el personal que labora, como a nuestros clientes.
- ❖ **Puntualidad:** Cumplimos y hacemos cumplir los plazos establecidos por la Empresa, para así cumplir los roles a tiempo de nuestro trabajo.
- ❖ **Eficacia:** La empresa VENTAS Y SERVICIOS GENERALES “REYNA DEL CISNE S.R.L”, cuenta con un equipo de profesionales preparados, por tanto, cumplimos satisfactoriamente los trabajos.

#### **Manual de funciones de la empresa**

- **Gerente general:** tiene a cargo la representación legal de la empresa, la gestión comercial. Planea y ejecuta las estrategias de la organización. Propone alternativas de mejoramiento en todos los aspectos.
- **Subgerente:** reemplazar al gerente en las actividades desarrolladas cuando él se encuentre ausente, brindar al trabajador los instrumentos adecuados para una buena función.
- **Tesorería y cartera:** se encarga de gestionar y dirigir los temas relacionados con los movimientos económicos. Así como el pago de diferentes áreas.
- **Contador:** Responder adecuadamente con el manejo de la contabilidad, registros contables, EE. FF, planilla de trabajadores.
- **Servicios generales:** Encargado de la limpieza de cada área de la empresa en correcto estado.

### **III. HIPÓTESIS**

Por ser una investigación de índole descriptiva, no se plantea una hipótesis.

Según **Baptista, (2003)**; no todos los estudios de investigación van a llevar una hipótesis, ya que esto va a depender según cual sea su tipo de estudio en mi caso mi estudio es de tipo descriptivo en la cual no es necesario tener una hipótesis.

Según **Galan, (2009)**; No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. Se puede concluir que todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

### **IV. METODOLOGIA**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

##### **4.1.1. Tipo de investigación.**

La presente investigación se realizó bajo un enfoque: Bibliográfico y de Caso ya que consiste en la búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información de datos bibliográficos, según **(Mario, 2004)** menciona que la investigación es un proceso que mediante la aplicación del método científico procura obtener información relevante y fidedigna para entender verificar, corregir o aplicar el conocimiento.

##### **4.1.2. Nivel de investigación.**

El nivel de investigación fue descriptivo, se buscó la información procedente de propuestas, comentarios, análisis de temas relacionados al estudio, los que

se analizaran para establecer los resultados. Según (Eliseo, 2016); indica que el nivel de estudio depende la estrategia de la investigación. Por lo que el diseño es diferente en cada nivel de estudio.

#### **4.1.3. Diseño de la investigación.**

La investigación utilizo el diseño Descriptivo Bibliográfico y de Caso. Es de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de casos es el estudio detallado de la unidad de observación (unidad de análisis) teniendo en cuenta las características y comportamiento de dicha unidad en estudio. Según (Marisol, 2012); indica que el diseño de investigación hace explícitos los aspectos operativos de la misma, es decir, el CÒMO, se abordará metodológicamente la investigación.

### **4.2. Universo y Muestra**

#### **4.2.1. Universo**

El universo está compuesto por todas las micro y pequeñas empresas constructoras del Perú.

#### **4.2.2. Muestra**

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la empresa “REYNA DEL CISNE S.R.L”.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFICION	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<b>CONTROL INTERNO</b>	Está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.	Eficiencia de las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el área de caja</li> <li>• Área de personal</li> <li>• Área de contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
		Fiabilidad de la información financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Entrevista</li> </ul>
		Cumplimiento de la normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario</li> <li>• Entrevista</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia.

### 4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### 4.4.1. Técnica.

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y encuesta de 42 preguntas al gerente, son dos técnicas de investigación estructuradas que obedecen a un objetivo, en la que se da una opinión o respuestas sobre un asunto específico.

#### **4.4.2. Instrumento.**

La presente investigación hizo uso de un cuestionario para la recolección de datos, compuesto por preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar la información teniendo en cuenta los objetivos específicos de la investigación, teniendo en cuenta lo citado por (Tamayo & Silva) “Todo instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: Confiabilidad, validez y objetividad”.

#### **4.5. Plan de análisis**

**Para conseguir en el objetivo específico 1:** Se realizó una revisión bibliográfica y documental de la literatura pertinente (antecedentes nacionales, regionales /locales).

**Para conseguir en el objetivo específico 2:** Se aplicó un cuestionario, con la finalidad de describir cada una de las características del control interno de la empresa en estudio “REYNA DEL CISNE S.R.L”, Piura 2021.

**Para conseguir en el objetivo específico 3:** Se realizó un análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

**Para conseguir en el objetivo específico 4:** Se elaboró las propuestas de mejora, en base a las debilidades que han sido evaluadas en el objetivo específico 2, que ayude para solucionar los problemas que tiene la empresa “REYNA DEL CISNE S.R.L”, Piura 2021.

#### 4.6. Matriz de Consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia.

TITULO	ENUNCIADO	OBJETIVOS	
		GENERAL	ESPECIFICOS
<p>“CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERU.”</p> <p>CASO EMPRESA “REYNA DEL CISNE S.R.L”- PIURA, Y PROPUESTA DE MEJORA 2021”</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021? y cómo mejorarlas</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021 y hacer una propuesta de mejora.</p>	<p>Determinar y Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.</p>
			<p>Describir las características del control interno de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura 2021.</p>
			<p>Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021.</p>
			<p>Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021</p>

Fuente: Elaboración Propia.

## **4.7. Principios Éticos**

Para esta investigación se van a considerar unos de los principales principios éticos de la investigación

### **4.7.1. Respeto por las Personas**

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

### **4.7.2. Justicia**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar 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.

### **4.7.3. 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.

### **4.7.4. Libre participación y derecho para estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

### **4.7.5. Libre participación y derecho para estar informado.**

Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar

con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultado

#### 5.1.1 Respecto al objetivo N° 1.

Determinar y Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

*Tabla 3: Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.*

Autor	Resumen
<b>Palomino, (2017)</b>	En su tesis titulada “Control Interno y su relación con los inventarios en las Empresas Constructoras del Distrito de San Borja, año 2017”; concluye que el control interno se relaciona con los inventarios en las empresas constructoras del distrito de san Borja, año 2017, ya que un control interno nos va a permitir solucionar inconvenientes que puedan manifestarse en el proceso de actividades que puedan presentar las empresas o en el servicio que ellos ofrecen, otorgando un mayor eficiencia y efectividad en sus actividades.
<b>Reyes, (2017)</b>	En su tesis denominada: Sistema de Control Interno para Mejorar la Gestión de Inventarios en la Empresa Constructora Group ALP S.R.L. Chiclayo-2017. Concluye que la empresa presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de gestión el cual conlleva a desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz, traduciéndose en la ausencia de un manual de funciones, planificación de las necesidades de los materiales de construcción, inadecuada programación de las compras consecuencia de desconocimiento del stock en los diferentes lugares de la obra en algunos periodos de tiempo, clasificación empírica de los inventarios.
<b>Nina, (2018)</b>	En su tesis denominada: “Caracterización del Control Interno en los Procedimientos Administrativos del área de Almacén en la Constructora “Construcción e Ingeniería s.a. -2018”, Tuvo como resultados que la empresa muestra poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, no cuenta con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento del mismo, y en cuanto a los recursos humanos su administración es deficiente; que la dirección de la empresa no identifica los riesgos, colocando en peligro la protección del valor de sus activos y que la empresa, carece de una estructura

	<p>adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos orientados en las metas de la empresa y del cumplimiento de los lineamientos administrativos.</p>
<p><b>Abarca, (2020)</b></p>	<p>En su tesis: “Sistema de Control Interno de Activos Fijos y su Influencia en la Rentabilidad de las Empresas Constructoras de Lima Metropolitana, 2018.”, Concluye que es necesario que a la gerencia general de las empresas constructoras del estudio y similares en general, realice un control interno de activos fijos adecuado como parte de su estrategia global, mediante la implementación de un sistema que permita acceder a un ordenamiento capaz de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales, mediante la revisión de cada colaborador que interviene en el área de control interno de activos fijos. Este proceder que es de vital importancia ayudará a las empresas en estudio a cumplir con las exigencias requeridas por el área de Contabilidad.</p>
<p><b>Torres, (2018)</b></p>	<p>En su tesis denominada: “El control Interno y su Influencia en la gestión contable de la constructora Cosisel Group, Piura– Perú-2018”. concluye que en la empresa en estudio no existe un sistema de control interno en el área, esto genera que los datos del inventario no sean los correctos, la información que proporciona al área no corresponde con lo que existe físicamente, no existen políticas donde establezcan la responsabilidad y roles del personal. Un débil control interno influye en la gestión contable, pues el no tenerlo conlleva a que no se revelen en los Estados Financieros, el monto total de la inversión y en consecuencia se tomen malas decisiones. La falta de manuales, donde se detalle las funciones y responsabilidades del personal, genera que los colaboradores no realicen de manera adecuada sus actividades; que la gestión contable de la constructora Cosisel Group se caracteriza por que los Estados Financiero reflejan las operaciones que están sustentados con comprobantes de pago, la falta de organización genera que solo se registren las operaciones basándose en comprobantes de pago, siempre y cuando estos sean entregados al estudio contable, no comunican los hechos relevantes ni movimiento de los inventarios por lo que los Estados Financieros no son fiables.</p>
<p><b>Nizama, (2019)</b></p>	<p>En su investigación: “Los mecanismos de Control Interno en el área de Abastecimiento de las Empresas Constructoras en el Perú: Caso Constructora San Sebastián Piura SAC;” Concluye que la empresa no aplica de forma constante los componentes del control interno, dado que uno de los principales problemas es que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, para el personal ocasionando cargas laborar en los trabajadores, que la empresa no cuenta con un seguro para sus mercaderías en caso de robo, otro de los problemas es que algunos proveedores llevan directamente la mercadería 83 a obra y no envían la factura correspondiente para su registro en el sistema contable y solo se evidencia la compra a través de la orden de compra emitida, también se evidencia que no existe una desagregación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías, dado que en algunos casos la persona que realiza el despacho de mercadería es la misma persona que registra la salida de los mismo materiales.</p>
<p><b>Hidalgo, (2018)</b></p>	<p>En su tesis titulada: Evaluación del sistema de Control Interno en el Proceso de la Gestión de Almacenes de la Empresa AB Construcciones S.A.; obtiene como conclusión que la empresa no ha establecido actividades de control que mitigan el riesgo y, en consecuencia, se plantean alternativas de control para reducir las pérdidas materiales y mitigar riesgos. En cuanto a riesgos,</p>

	determinamos que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno. Además, gerencia no evalúa los riesgos de las actividades sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación, debido a que no considera la posibilidad de fraude en sus actividades.
--	---

*Nota:* Elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales regionales y locales de la investigación

### 5.1.2 Según Objetivo específico N° 2.

Describir las características del control interno de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura 2021.

*Tabla 4: Cuestionario aplicado al Gerente de la empresa REYNA DEL CISNE S.R.L.*

	PREGUNTAS	SI	NO	OBSERVACIÓN
	<b>EFICIENCIA DE OPERACIONES</b>			
1	¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?	X		
2	¿Por parte de gerencia se promueve y motiva a una cultura organizacional?	X		
3	¿La empresa logra los objetivos y metas establecidas?	X		
4	¿La empresa realiza capacitaciones al personal periódicamente?		X	De vez en cuando
5	¿Llevan un control del ingreso y salida del personal?		X	
6	¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?	X		
7	¿Cuenta con supervisor de personal/área?		X	
En el primer bloque de preguntas se logra evidenciar que la empresa no realiza capacitaciones contantes ni lleva un control diario del ingreso y salida de su personal.				
	<b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b>			
8	¿La entidad realiza transferencias o emite cheques o por las compras programadas?	X		
9	¿La entidad posee con cuentas bancarias existentes inactivas?		X	
10	¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?	X		
11	¿Antes de realizar giro de cheques, se controla diariamente los saldos de las cuentas bancarias?	X		
12	¿Se deja un registro por escrito de los procedimientos de las operaciones de caja chica?		X	
13	¿Las firmas giradoras están debidamente autorizadas?	X		

14	¿Son depositados en cuentas bancarias los ingresos que obtienen por las prestaciones de servicios?	X		
15	¿Están registrados a nombre de la entidad todas las cuentas bancarias?	X		
16	¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?	x		
17	¿se verifica el registro de los materiales y suministros recibidos?		X	
18	¿La empresa lleva correctamente los registros contables?	X		
19	¿Se lleva un registro a diario de cada operación realizada en el día?		X	Semanal
20	¿Se realizan inventarios contantes de los materiales?		X	
21	¿Utiliza formatos preestablecidos para ingreso / salida de materiales?		X	
22	¿La empresa cuenta con catálogo de cuentas de control de costos que se ajusten para tener una mejor visión de los resultados de la constructora?		X	
23	¿Realiza de acuerdo con el expediente técnico la compra de materiales?	X		
24	¿Se realiza un seguimiento de los inventarios existentes?		X	
25	¿Se realiza varias cotizaciones al querer adquirir o alquilar maquinaria?	X		
<p>En el Segundo bloque de preguntas se logra evidenciar que la empresa no se deja un registro por escrito de las operaciones caja chica, no se verifica el registro de todos los materiales y suministros recibidos, no se realizan inventarios contantes de los materiales, no utiliza formatos preestablecidos para ingreso / salida de materiales, no Se realiza un seguimiento de los inventarios existentes lo cual es un riesgo para la empresa ya que esto puede generar perdidas, balances retrasados, inventarios erróneos.</p>				
<b>CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA</b>				
26	¿La empresa cumple con el pago de tributos en los plazos establecidos?	X		
27	¿Se firma contratos con las empresas subcontratas?		X	
<p>Según encuesta la entidad no firma contratos con empresas subcontratas porque no realiza sus obras de manera directa, y no ha tenido penalidades ni arbitraje porque sus obras se han entregado a tiempo tal cual lo determinado en contrato,</p>				
28	¿Al contratar personal obrero se toma en cuenta que esté vigente el carné de construcción civil?	X		
29	¿Para efectos del pago de impuesto de acuerdo con el art 37; la empresa cumple con correspondiente amortización y adelantos directos?	X		
30	¿Al contratar operarios la entidad solicita los respectivos documentos que identificación y su alta en el T REGISTRO ?		X	
<p>La empresa al contratar a los operarios de las maquinarias no está verificando que se encuentren en planilla.</p>				
31	¿Cuentan con misión, visión, objetivos y metas que rijan a la organización?	X		

32	¿La empresa cuenta con un organigrama donde se refleje la diferencia de cargos?		X	
33	¿Se realiza un seguimiento y se evalúa el trabajo realizado por el personal de cada área?		X	
34	¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?	X		Al parecer sí.
La empresa no está contando con un organigrama que permita diferenciar las funciones de cada responsable de área lo cual conlleva que el trabajador no tenga clara sus funciones y de esta manera retrasando los objetivos trazados.				
35	¿Se entrega con cargo los equipos de protección al personal y se exige que les den el uso correcto?		X	
No entregas los EPP con un cargo, siendo esto de vital importancia y evidencia.				
36	¿Sus pagos se encuentran en planilla?	X		
37	¿En la entidad se utilizan todos los implementos de seguridad?	X		
38	¿La empresa tiene normas de calidad para la ejecución de obras y se preocupa por la calidad y servicio de sus obras?	X		
39	¿Cumple con los periodos establecidos de ejecución de las obras?	X		
40	¿La entidad realiza los pagos de SENCICO Y CONAFOVICER en sus obras realizadas?	X		
41	¿Se solicita la identificación de identidad y documentos necesarios a los operadores de la maquinaria para realizar su verificación y puedan ocupar el puesto de trabajo?	X		
42	¿Antes de realizar una adquisición y/o alquilar de máquinas solicitan registro de mantenimiento preventivos y las mejoras realizadas?	X		

**Nota:** Elaboración propia en base a las características del control interno.

### 5.1.3 Según Objetivo específico N° 3.

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021.

Tabla 5: Análisis comparativo del control interno de las Micro y Pequeñas empresas y la empresa Reyna del Cisne SRL.

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS OE1	RESULTADOS OE2	RESULTADOS
<b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b>	<b>Palomino, (2017);</b> concluye que el control interno se relaciona con los inventarios en las empresas constructoras del distrito de san Borja, año 2017, ya que un control interno nos va a permitir solucionar inconvenientes que puedan manifestarse en el proceso de actividades que puedan presentar las empresas o en el servicio que ellos ofrecen, otorgando un mayor eficiencia y efectividad en sus actividades.	La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L; es una empresa que cuenta con debilidades en sus inventarios, y que la implementación de un buen control interno permitirá solucionar dichos inconvenientes. La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, es una empresa que logra los objetivos gracias a calidad y servicio, pero mejorando algunas debilidades podría tener mejores resultados.	SI COINCIDE
<b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b>	<b>Reyes, (2017);</b> Concluye que la empresa presenta una anarquía administrativa por ausencia de un sistema de gestión el cual conlleve a desarrollar sus actividades de manera eficiente y eficaz, traduciéndose en la ausencia de un manual de funciones, planificación de las necesidades de los materiales de construcción, inadecuada programación de las compras consecuencia de desconocimiento del stock en los diferentes lugares de la obra en algunos periodos de tiempo, clasificación empírica de los inventarios.	La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, para la compra de materiales se realiza de acuerdo con el expediente técnico. La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, no realiza un adecuado seguimiento de las diferencias de inventarios existentes.	SI COINCIDE

<p><b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b></p>	<p><b>Torres, (2018);</b> concluye que en la empresa en estudio no existe en el área establecida un sistema de control interno, esto genera que los datos del inventario no sean los correctos, la información que proporciona al área no corresponde con lo que existe físicamente, no existen políticas donde establezcan la responsabilidad y roles del personal. Un débil control interno influye en la gestión contable, pues el no tenerlo conlleva a que no se revelen en los Estados Financieros, el monto total de la inversión y en consecuencia se tomen malas decisiones. La falta de manuales, donde se detalle las funciones y responsabilidades del personal, genera que los colaboradores no realicen de manera adecuada sus actividades; que la gestión contable de la constructora Cosisel Group se caracteriza por que los Estados Financiero reflejan las operaciones que están sustentados con comprobantes de pago, la falta de organización genera que solo se registren las operaciones basándose en comprobantes de pago, siempre y cuando estos sean entregados al estudio contable, no comunican los hechos relevantes ni movimiento de los inventarios por lo que los Estados Financieros no son fiables.</p>	<p>La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, si lleva un registro de sus operaciones, pero semanal lo que hace que se retrase en los inventarios y que se pueda presentar errores en los Estados Financieros, Se puede deducir también que falta reforzar el control interno para mejores ajustes y resultados.</p>	<p>SI COINCIDE</p>
---	---	---	--------------------

<p><b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b></p>	<p><b>Chuyes, (2019);</b> Concluye que la constructora no tiene una estructura organizacional definida para jerarquía, funciones, y responsabilidades, no cuenta con las herramientas y equipos necesarios para el desempeño de sus labores, carece de personal acorde para el área de trabajo, no tiene equipos de procesamiento de información de última generación, no tiene control sobre sus recursos materiales (Kardex, inventarios periódicos), la información contable (facturas de compras y ventas) no está debidamente sustentada con sus comprobantes de pago, por ello los estados financieros no se toman como base para la toma de decisiones.</p>	<p>La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L; no registra en un adecuado formato en tiempo y forma las entradas y salidas de los materiales, lo que hace que los inventarios se retrasen, pero con un buen control interno se tendrá un buen resultado, además no cuenta con un organigrama que ayude a diferenciar las responsabilidades de cada área.</p>	<p>SI COINCIDE</p>
<p><b>FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA</b></p>	<p><b>Nizama, (2019);</b> Concluye que la empresa no aplica de forma constante los componentes del control interno, dado que uno de los principales problemas es que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones, para el personal ocasionando cargas laborar en los trabajadores, que la empresa no cuenta con un seguro para sus mercaderías en caso de robo, otro de los problemas es que algunos proveedores llevan directamente la mercadería 83 a obra y no envían la factura correspondiente para su registro en el sistema contable y solo se evidencia la compra a través de la orden de compra emitida, también se evidencia que no existe una desagregación de funciones en cuanto al registro, custodia, compra, recepción y despacho de mercancías, dado que en algunos</p>	<p>La empresa REYNA DEL CISNE, si lleva correctamente los registros contables, y cumple con las normativas de acuerdo ley, y si cuenta con un manual de funciones.</p>	<p>NO COINCIDE</p>

	casos la persona que realiza el despacho de mercadería es la misma persona que registra la salida de los mismo materiales.		
<b>CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA</b>	<b>Hidalgo, (2018)</b> , obtiene como conclusión que dentro del ambiente de control la prioridad de la empresa cumplir es con los plazos establecidos en el contrato de construcción, por lo que gerencia no ha creado políticas de control, manuales y reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y trabajadores. que la empresa no ha establecido actividades de control que mitigan el riesgo y, en consecuencia, se plantean alternativas de control para reducir las pérdidas materiales y mitigar riesgos. En cuanto a riesgos, determinamos que gerencia no ha establecido objetivos claros que permitan identificar y valorar los riesgos, para determinar y evaluar cambios en el sistema de control interno. Además, gerencia no evalúa los riesgos de las actividades sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación, debido a que no considera la posibilidad de fraude en sus actividades.	La empresa REYNA DEL CISNE, es una empresa que integra y responsable que brinda un excelente servicio de calidad en sus obras, además no incumple con los plazos establecidos en la ejecución de sus obras según los contratos.	NO COINCIDE
	<b>Abarca, (2020)</b> ; Concluye que es necesario que la gerencia general de las empresas constructoras del estudio y similares en general, realice un control interno de activos fijos adecuado como parte de su estrategia global, mediante la implementación de un sistema que permita acceder a un ordenamiento capaz de garantizar el cumplimiento de los	La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, es una empresa que le gusta cumplir con todas las normas, procedimientos establecidos para	NO COINCIDE

<b>CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA</b>	objetivos organizacionales, mediante la revisión de cada colaborador que interviene en el área de control interno de activos fijos. Este proceder que es de vital importancia ayudará a las empresas en estudio a cumplir con las exigencias requeridas por el área de Contabilidad.	obtener los mejores resultados y referencias de la calidad de trabajo.	
<b>EFICIENCIA DE OPERACIONES</b>	<b>Nina, (2018);</b> Tuvo como resultados que la empresa muestra poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, no cuenta con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento del mismo, y en cuanto a los recursos humanos su administración es deficiente; que la dirección de la empresa no identifica los riesgos, colocando en peligro la protección del valor de sus activos y que la empresa, carece de una estructura adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos orientados en las metas de la empresa y del cumplimiento de los lineamientos administrativos.	La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, es una empresa que se preocupa por la calidad y servicio en todas las obras. La empresa REYNA DEL CISNE S.R.L, es una empresa que le gusta logra todos sus objetivos, interesándose también por su personal.	NO COINCIDE

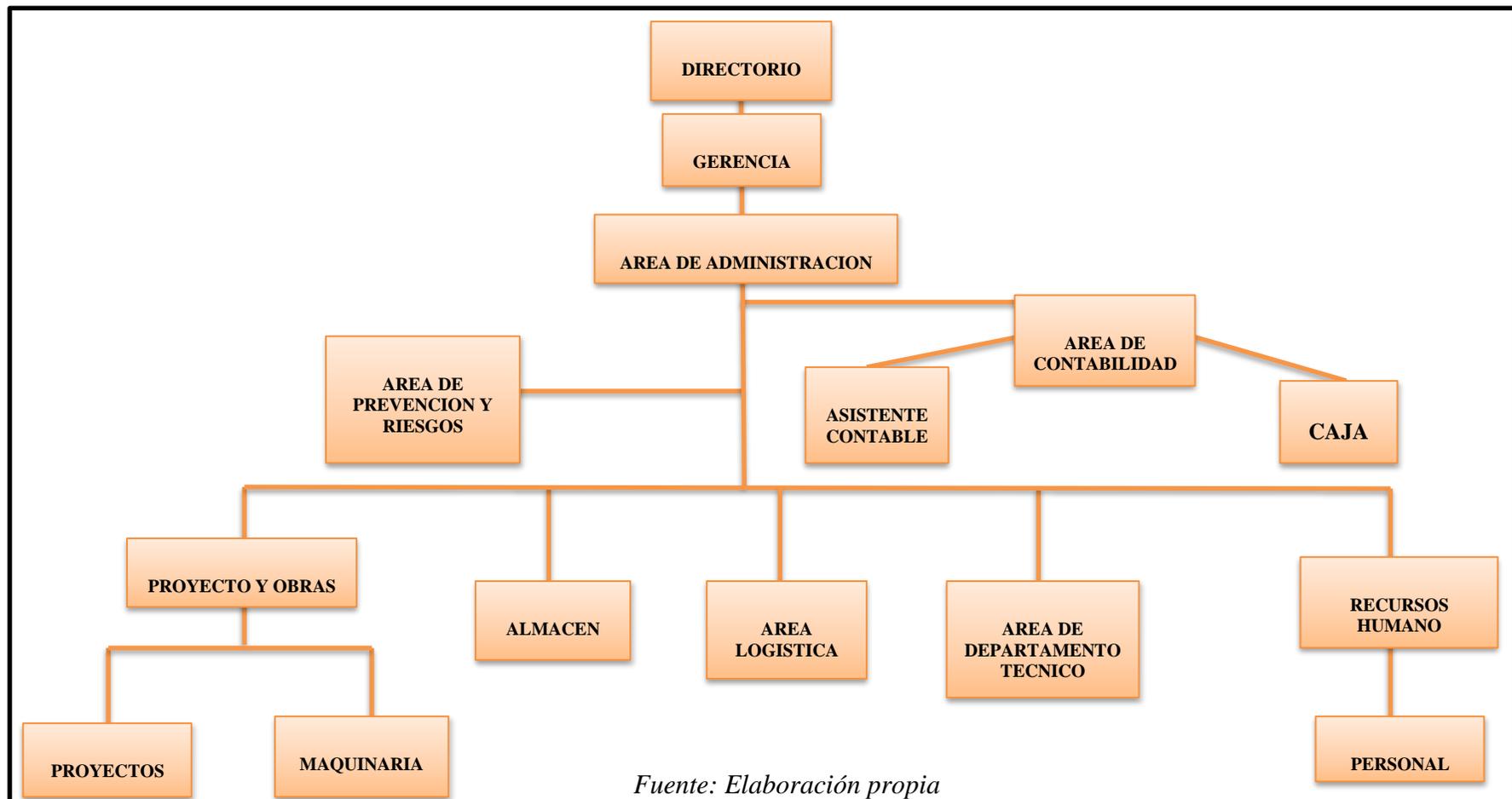
*Nota: Elaboración propia en base a los antecedentes Nacionales regionales y locales de la investigación y cuestionario realizado a las Empresas Reyna del Cisne SRL.*

#### 5.1.4 Respecto al objetivo N° 4.

“Hacer una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Reyna del Cisne S.R.L de Piura, 2021.”

#### Propuesta de mejora 1: Implementación de un organigrama.

Gráfico 1: Organigrama estructural.





VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: DIRECTORIO**

**MISION DEL CARGO:**

Agregar valor sostenible a la empresa por medio de su prestigio y capacidad de apoyar, guiar y motivar al gerente general.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Dirigir al Gerente General, nombrarlo, evaluarlo, removerlo y/o reemplazarlo en caso corresponda.
- Validar y aprobar políticas.
- Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y estados financieros de la sociedad.
- Monitorear auditorías internas y externas.
- Prever, auditar y resolver los posibles conflictos de intereses.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: GERENCIA**

**MISION DEL CARGO:**

Planificar, dirigir, controlar, coordinar, analizar, calcular y conducir el trabajo de la empresa, además de contratar al personal adecuado, efectuando esto durante la jornada de trabajo.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa.
- Organizar la estructura de la empresa actual y a futuro
- Delegar funciones y los cargos.
- Direccionar, accionar, supervisar y ser un líder.
- Manejar las actividades planificadas y detectar las desviaciones.
- Coordinar reuniones con las áreas de ventas y logística.
- Analizar los problemas de la empresa en el aspecto financiero, administrativo, personal, contable entre otros.
- Planificar los objetivos generales de la empresa a corto y largo plazo.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Compromiso.
- Liderazgo.
- Dominio de la expresión oral y escrita.
- Integro.
- Capaz de tomar decisiones y lograr resultados.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: ADMINISTRACIÓN**

**MISION DEL CARGO:**

Es el responsable de llevar a cabo todas aquellas actividades necesarias para alcanzar los objetivos planteados.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Controla y autoriza los pedidos de materiales y suministros de las obras.
- Controla las pólizas de seguros.
- Prepara el informe financiero de las obras a su cargo.
- Coordinación con los supervisores en zona de obra.
- Realiza la gestión para la emisión de los cheques y el reembolso por trabajos en obras.
- Supervisa el desempeño del personal a su cargo.
- Toma acciones correctivas y preventivas asociadas a la gestión y a los resultados de las auditorías internas de calidad.
- Ejecuta otras funciones asociadas que sean asignadas por el Gerente.
- Encargado de buscar proveedores y comparación de precios.
- Emitir papeletas de permiso, día libre, etc.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Estudios de administración y/o contabilidad
- 2 años de experiencia en el área
- Dispuesto asumir retos.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: CONTABILIDAD**

**MISION DEL CARGO:**

Se encargará de llevar la contabilidad de una empresa, esto quiere decir que se encargará de registrar las ganancias, los gastos, hacer pagos tributarios, elaborar estados financieros, nómina para pago de empleados, y en si llevar registros de toda la vida numérica de la empresa.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Pago de impuestos.
- Registrar los ingresos y egresos de la empresa.
- Mantener actualizados y al día los libros de contabilidad.
- Elaborar y presentar los estados financieros.
- Analizar los registros contables.
- Expedir las certificaciones que se requieran, con fundamento en los libros de contabilidad.
- Exponer la situación financiera de la empresa mensualmente.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Estudios de contabilidad
- 2 años de experiencia en el área
- Dispuesto a asumir retos.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: ASISTENTE CONTABLE**

**MISION DEL CARGO:**

Un contador se encargar de llevar la contabilidad de una empresa, Esto quiere decir que se encargar de registrar las ganancias, los gastos, hacer pagos ante el fisco, elaborar la nómina para pagar empleados, y en si llevar al día los registros numéricos de la empresa.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Soporte al área contable.
- Realizar asientos contables y conciliación.
- Relación con proveedores y clientes.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Técnico y/o practicante de contabilidad.
- Estudios a fines.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES

REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: CAJA**

**MISION DEL CARGO:**

Cuidar y respaldar la administración del fondo notario de caja chica.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Pago de honorarios de los colaboradores, proveedores, maquinarias entre otros.
- Manejar el flujo de dinero en efectivo para las actividades diarias.
- Encargarse de los pagos diversos como el seguro complementario, energía, luz entre otros pagos pequeños.
- Manejo de formatos diarios de acuerdo con la salida de ingreso de dinero a caja chica
- Organizar el debido registro de los depósitos

**PERFIL REQUERIDO:**

- Estudios de cajero.
- 1 año de experiencia en el rubro
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.
- Ganas de asumir retos.
- Responsable.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: CAJA**

**MISION DEL CARGO:**

La prevención del riesgo laboral es la que vela por la seguridad y salud de los trabajadores en su campo de trabajo.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Asesorar y proponer soluciones para el control de riesgos en las áreas de trabajo.
- Apoya al personal de terreno para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Controlar la documentación y registros asociadas al cumplimiento de requisitos legales, relacionados con materias de seguridad, salud ocupacional y prevención de la contaminación ambiental.
- Realizar la inducción de los trabajadores dentro de los proyectos e informar los riesgos.
- Definir los estándares de los elementos de protección personal y equipos de seguridad que van a ser adquiridos por la Empresa y atender a los proveedores de estos elementos.
- Aplicación Ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales y sus decretos.
- Elaborar, actualizar y protocolizar programas de trabajo como: procedimientos de trabajo seguro, matriz de riesgos, planes de emergencia y evacuación. Todo esto conforme a las necesidades de la organización.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Capacidad de liderazgo
- Compromiso con la empresa
- Conocimientos en el Tema con experiencia mínima de 2 años a más.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: PROYECTO Y OBRAS**

**MISION DEL CARGO:**

Contribuir en el desarrollo del país, así mismos ayudar la infraestructura de la sociedad satisfaciendo sus necesidades.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Planificar la organización de obra.
- Controlar los costes.
- Controla los plazos de obra.
- Realiza pedidos de proveedores
- Controla seguridad de la obra
- Realiza actas.
- Planifica y organiza las labores de los trabajadores.

**MAQUINARIA PESADA**

- Realizar trabajos de excavación.
- Cargar arena, piedra, y otros materiales para las construcciones.
- Tener la maquinaria en correctas condiciones.
- Informar a los encargados cualquier cambio de repuestos y/o mantenimientos.

**PERFIL REQUERIDO:**

- Titulado en de ingeniería y/o arquitectura / cursos de maquinaria pesada certificada
- 5 años de experiencia en obras
- Manejo de personal.
- Responsable.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: ALMACEN**

**MISION DEL CARGO:**

Encargado de la administración, operatividad de almacén, y funcional de la empresa con el objetivo del control y abastecimiento de productos.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Recepción de materiales y suministros a la empresa
- Registro de entradas y salidas del almacén.
- Despacho de materiales y suministros según orden de pedido.
- Almacenamiento de materiales por partes de los proveedores.
- Realizar inventario de materiales y suministros.
- Actualización de los Kardex.
- Redacción de informes de los productos en mal estado.
- Inventario permanente en la empresa.

**PERFIL REQUERIDO**

- Estudios Superiores, técnicos en administración, contabilidad.
- Experiencia en el puesto de 2 año en el puesto.
- Compromiso con la empresa
- Conocimientos en el tema con experiencia mínima de 1 y medio a más.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: LOGISTICA**

**MISION DEL CARGO:**

Satisfacer la demanda de las mejores condiciones de servicios, calidad y coste, que le permita la empresa aumentar el beneficio de la empresa.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Comparar y negociar los precios con los proveedores.
- Verificar la rotación de productos para las adquisiciones eficientes y eficaces.
- Estandarizar las políticas de adquisiciones.
- Elaborar el registro de proveedores de los materiales y suministros.
- Controlar el flujo de ingresos y salidas de materiales y suministros.
- Comunicación constante con proveedores para garantizar compras oportunas.
- Velar por la utilización custodia de los bienes y servicios.

**PERFIL REQUERIDO**

- Estudios Superiores, técnicos en administración, contabilidad.
- Experiencia en el puesto de 2 año en el puesto.
- Compromiso con la empresa
- Conocimientos en el tema con experiencia mínima de 1 y medio a más.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: RECURSOS HUMANOS**

**MISION DEL CARGO:**

Promueve los objetivos de la empresa alineados con el desarrollo del personal, manteniendo un buen clima laboral para el mejoramiento continuo.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Planifica, organiza, dirige todo lo relacionado con el personal.
- Brinda las capacitaciones para el desarrollo del personal.
- Validar que todos los colaboradores de la empresa se encuentren en planilla y con seguro complementario trabajo de riesgo.
- Realiza convocatorias de personal.
- Recluta y selecciona al personal.
- Evalúa periódicamente el desempeño de los trabajadores.
- Establecer los beneficios sociales correspondientes a cada colaborador.
- Registrar en el cuadrante de asistencia

**PERFIL REQUERIDO**

- Estudios Superiores y/o técnicos en administración de empresas.
- Experiencia de 2 años en el puesto.
- Conocimientos en el tema.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE FUNCIONES PERFIL Y CARGO”**

**AREA: DEPARTAMENTO TECNICO**

**MISION DEL CARGO:**

Encargado de definir los estándares que guiarán la gestión de los diferentes proyectos que se llevan a cabo en la organización.

**FUNCIONES DEL CARGO:**

- Definición de herramientas, metodologías y estándares de trabajo.
- Formación y asesoría.
- Analiza y brinda soporte en el desarrollo del proyecto.
- Realiza seguimiento a los proyectos.
- Analiza nuevas ideas y mejoras para futuros proyectos.
- 

**PERFIL REQUERIDO**

- Estudios Superiores y/o técnicos en administración de empresas.
- Conocimiento mínimo 2 años.
- Conocimientos en Programas Microsoft Office.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO DE ALMACENES”**

**OBJETIVOS:**

- Controlar las recepciones de los materiales adquiridos por proveedores con sus respectivos documentos.
- Hay que asegurar que los materiales que aparecen en el documento estén conforme a los solicitado en la orden de entrega o pedido.
- Vigilar y controlar el volumen de existencias para evitar carencias.
- Tener actualizados los Kardex.
- Evitar las inversiones ociosas y maximizar la rentabilidad de las inversiones en inventarios.

**RESPONSABILIDADES:**

- Encargado de obra: Encargado de solicitar los materiales.
- Jefe de almacén: supervisar los inventarios de almacén.
- Auxiliar de almacén: Apoyar en las actividades de almacén

**ALCANCE:**

Aplica para todas las actividades relacionadas con el almacenamiento de mercancía.

**DESCRIPCION DE ACTIVIDADES:**

Con el objetivo de realizar el almacenamiento de la mejor manera, se debe seguir el siguiente procedimiento:

## Propuesta N° 2

Ejecución de procedimientos para el manejo de almacén.

### “RECEPCION DE LOS MATERIALES Y/O SUMINISTRO EN ALMACEN”

Tabla 6: Responsables y actividades de Recepción de materiales o suministros.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
PASO N°	RESPONSABLE O ENCARGADO	ACTIVIDAD
1	Auxiliar de almacén	Recepción de los materiales solicitado al proveedor
2	Auxiliar de almacén	Revisa las adquisiciones que se encuentren conforme.
3	Auxiliar de almacén	Si no coinciden con lo, consultar con el proveedor sobre los faltantes para ello se notifica al área de administración para que notifique al proveedor.
4	Auxiliar de almacén	Firmar y sellar los comprobantes
5	Auxiliar de almacén	Toda inconsistencia anotar en la guía de remisión
6	Auxiliar de almacén	Ingresar la entrada de los materiales y suministros en el Kardex.
7	Auxiliar de almacén	Elaborar reporte de materiales y/o suministros ingresados.

Fuente: Elaboración propia

**“ALMACENAMIENTO Y DESPACHO DE MATERIALES Y/O SUMINISTRO”**

*Tabla 7: Responsables y actividades de almacenamiento y despacho de materiales y suministros.*

<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>		
<b>PASO N°</b>	<b>RESPONSABLE O ENCARGADO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Responsable de almacén	Se recibe los materiales y ordena en sus respectivos anaqueles.
2	Responsable de almacén	Recibe y revisa solicitud de mercadería que debe estar autorizado por el jefe de obra.
3	Responsable de almacén	Revisa el stock y prepara materiales y suministros.
4	Responsable de almacén	Realizar despacho con respectivo documento.
5	Responsable de almacén	Entregar lo solicitado y hacer firmar cargo
6	Responsable de almacén	Registra salida de los materiales y suministros.
7	Responsable de almacén	Archivar documento.

*Fuente: Elaboración propia*

**“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES CRITICOS – CEMENTO”**

*Tabla 8: Responsables y actividades de Almacenamiento de Materiales críticos.*

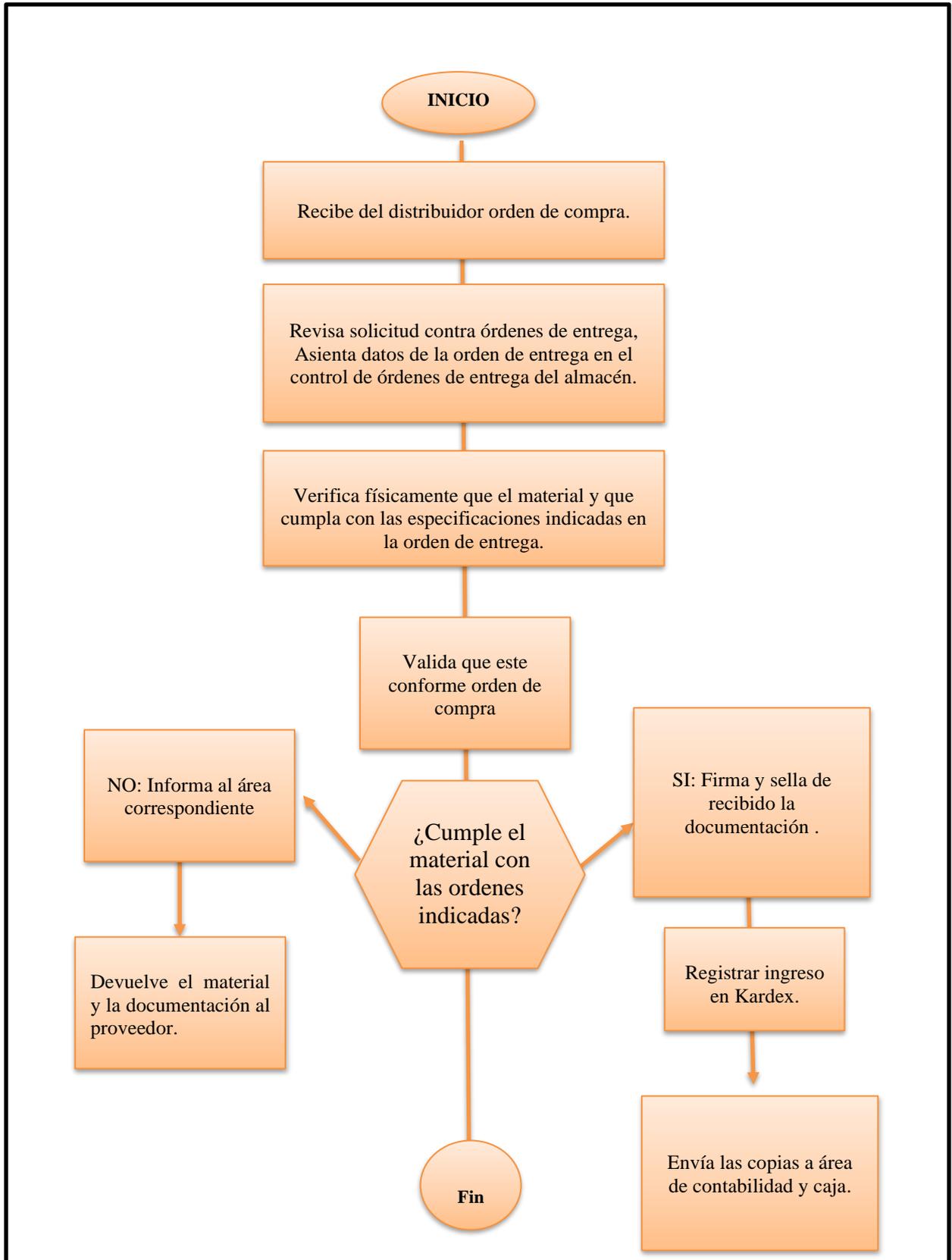
<b>“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES CRITICOS – CEMENTO Y YESO”</b>		
<b>ITEM N°</b>	<b>RESPONSABLE O ENCARGADO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1	Responsable de almacén	Se deben colocar sobre las parihuelas de madera las bolsas de cemento y yeso, para mejor seguridad.
<b>“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES CRITICOS - PEGAMENTOS, ADITIVOS, PINTURA, THINER.”</b>		
2	Responsable de almacén	Se deben validar que los envases estén bien cerrados, en lugares frescos, secos, contar con señalizaciones claras y precisas para posibles incendios.
<b>“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES CRITICOS – FIERROS”</b>		
3	Responsable de almacén	Se deben ubicar en un ambiente amplio, lejos de la humedad, o arriba de anaqueles especiales para dichos materiales.
<b>“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES – ELEMETOS DE PROTECCION PERSONAL”</b>		
4	Responsable de almacén	Los EPP se deben almacenar en un ambiente visible para pronta búsqueda.
<b>“ALMACENAMIENTO DE MATERIALES –OTROS SUMINISTOROS”</b>		
5	Responsable de almacén	Se deben colocar sobre las parihuelas de madera, anaqueles, estantes y/o ambientes seguros, secos para una mayor durabilidad. Seguridad y alcance.
<b>“ALMACENES Y SUB-ALMACENES”</b>		
6	Responsable de almacén	Se debe mantener bajo llave cuando no se esté operando, colocar señales de advertencia como "SOLO PERSONAL AUTORIZADO".

*Fuente: Elaboración propia*

## “PROCESO RECEPCION DE MATERIALES Y/O SUMINISTRO”

### DIAGRAMA DE FLUJO

Gráfico 2:Proceso recepción de materiales.



Fuente: Elaboración propia

## PROCESO DE ALMACENAJE

Gráfico 3: Proceso de almacenamiento.



Fuente: Elaboración propia









## Propuesta N° 3



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



### **“MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y USO DE EQUIPO DE PROTECCION DE PERSONAL”**

#### **Objetivo:**

Establecer los lineamientos para la identificación de las necesidades, uso, mantenimiento y almacenamiento de los elementos de protección personal (EPP), de tal forma que asegure la protección del trabajador.

#### **Alcance:**

- Prevenir riesgos.
- Establecer una cultura sobre el uso y cuidado los EPP.
- Establecer hábitos de seguridad en cada trabajador.

#### **RESPONSABLES:**

##### **Administración**

Solita compra de los equipos de protección al personal para protegerse contra posibles riesgos en el lugar de trabajo.

##### **Proyecto y obras**

- Capacitar al personal, identificando los riesgos que hay en las actividades diarias.
- Informar sobre el adecuado uso de los equipos de protección personal.
- Supervisar que se usen los equipos de protección todo el tiempo.
- Aplicar sanciones en caso no use los EPP

##### **Personal de obra**

- Utilizar de manera responsable los EPP
- Cuidar y tener en buenas condiciones sus EPP



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



### **CLASIFICACIÓN DE LOS EPP:**

- **Cascos:** esencial para evitar lesiones en el cerebro.
- **Botas de seguridad:** los colaboradores de obra deben usar botas y/o zapatos que para evitar accidentes ya que están expuestos a actividades bruscas.
- **Gafas de seguridad:** se usan siempre para evitar que entren objetos extraños en las vistas.
- **Guantes:** los guantes deben ser los adecuados y así evitar daños en las manos.
- **Orejas de copa:** Cuida tus oídos de los ruidos fuertes.
- **Cinturones de seguridad:** es esencial para los obreros que trabajan en pisos de altura.

Los cuidados a tener con cada uno de los EPP son:

#### **Orejas de copa**

- Limpiar la parte acolchada con agua tibia y jabón suave.
- No utilizar alcohol o solvente.
- Cuando las orejas presenten rajaduras, solicitar cambio ya que en este estado no dan la protección necesaria.

#### **Gafas de seguridad**

- Limpiar con un paño húmedo antes de comenzar la jornada.
- Si están rayadas solicitar cambio ya que así pueden ocasionar un accidente.

#### **Casco**

- Revisar periódicamente el estado del casco.
- Reemplazar después de un impacto severo.

#### **Botas de Seguridad**

- Si las botas están agujereadas o rotas solicitar unas nuevas.

#### **Guantes**

- Si los guantes están agujereados o rotos solicitar unos nuevos para una mejor protección de sus manos.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**Cinturones de seguridad**

- Examinarlo todos los días para verificar si está en buen estado en el caso tenga defectos solicitar nuevo.

**SOLICITUD DE EPP**

El supervisor de obra mediante correo debe solicitar al encargado del proyecto todos los equipos de protección al personal; el cual será el encargado de generar una orden de pedido con las cantidades respectivas al área de administración.

**ENTREGA DE LOS EQUIPOS DE EPP**

Después de comprar los equipos el área de almacén hace entrega al supervisor y/o encargado de obra, el cual debe entregar a cada trabajador dejando un registro y evidencias, en un formato de entrega. Cada mes se debe supervisar y los equipos del trabajador están en buenas condiciones.

En el caso de:

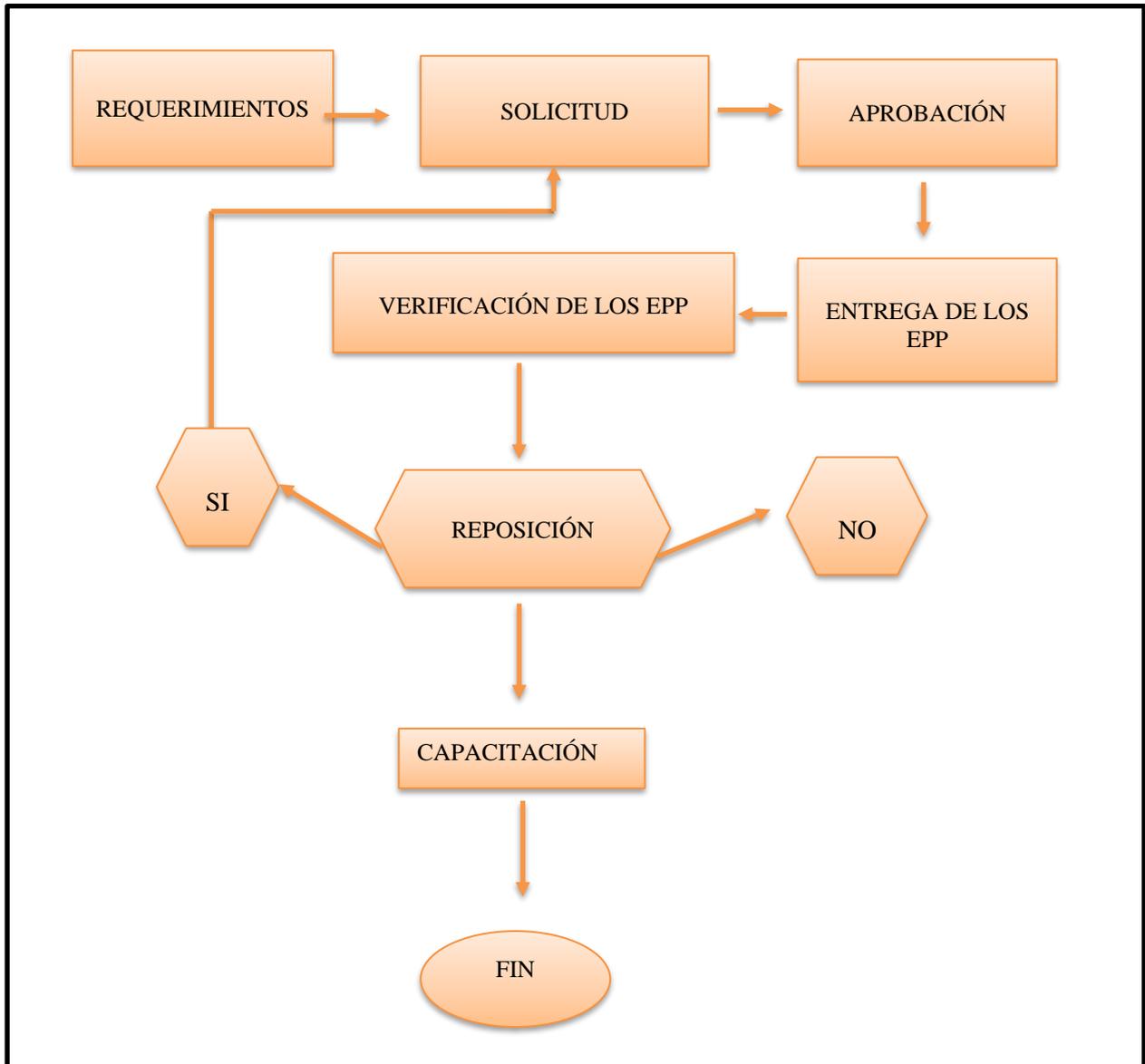
- **Deterioro:** Realizar el cambio inmediatamente.
- **Pérdida:** si es accidental se repone uno nuevo si es por descuido se notificará para respectivos descuentos.

**DEVOLUCION DE LOS EPP**

Todos los EPP que tengan el símbolo de la empresa deben ser devueltos así estén deteriorados o sea fin de contrato.

## FLUJOGRAMA

Gráfico 8: Diagrama de flujo de requerimientos y uso de equipo de protección de personal.



Fuente: Elaboración propia

## Propuesta N°4



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“IMPLEMENTAR UN SISTEMA CONTABLE PARA REGISTRO,  
CUSTODIA, Y CONTROL DE LAS OPERACIONES DEL FONDO DE CAJA  
CHICA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS”**

**Objetivo:**

Facilitar al área contable de la caja de la empresa “REYNA DEL CISNE” una guía de todos los procedimientos de las operaciones diarias, y así proporcionar un sistema de control que posibilite salvaguardar la información financiera.

**Finalidad del Manual:**

- Estará a disposición del área encargada.
- Que la información esté al alcance del gerente o contador en caso lo necesite, así mismo facilita para supervisar el flujo diario de caja chica.
- Tener un mejor control de los ingresos y salidas de dinero de caja chica.
- Evitar errores en los Estados Financieros.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“EJECUCIÓN DEL FONDO FIJO DE CAJA CHICA”**

**POLÍTICAS**

- Todos los gastos realizados deberán ser sustentados con sus respectivos comprobantes.
- Los comprobantes no deben tener enmendaduras ni borrones, deben estar con el sello de cancelado.
- La entrega de efectivo para compras o pagos se deben justificar con comprobante y estar autorizado y firmado por el responsable de área.
- En un lapso no mayor a cuarenta y ocho horas los encargados deberán presentar al encargado de caja, los comprobantes del total de efectivo recibido.
- Si el pago fuera menor a lo que indica el comprobante del total del efectivo recibido, deberá reintegrar la diferencia.

**PROCEDIMIENTO**

- Recepción de solicitud de gastos a realizar con el fondo de caja.
- Verifica información registrada en los comprobantes, si está conforme entrega el efectivo solicitado.
- Presenta lista de gastos realizados por el efectivo que se brindó, sustentado con los comprobantes respectivos
- Archiva comprobantes de pago hasta la reposición del fondo de caja chica.



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



**“INCREMENTO O DISMINUCIÓN DEL FONDO FIJO DE CAJA CHICA”**

**POLÍTICAS:**

- Autorizado por la máxima autoridad del área, con documento por escrito.
- Los colaboradores del área deberán realizar un comprobante como evidencia
- Los colaboradores deben firmar y sellar la solicitud de fondo de caja chica.
- El monto de caja chica será de acuerdo con el movimiento diario del efectivo.
- El fondo debe ser utilizado exclusivamente para cubrir gastos menores y no deberá ser usado para pagos personales

**PROCEDIMIENTOS**

- Realizar el oficio de solicitud del incremento o disminución y remitir a la máxima autoridad del área.
- Recepción la solicitud se analiza.
- En el caso de no autorizar el incremento se informará por medio de un documento indicando las observaciones del caso y se firma el acta de caja chica.
- Se emite el cheque al responsable del área.
- Canjear el efectivo y poner el dinero en la caja.

**“REPOSICIÓN DEL FONDO DE CAJA CHICA”**

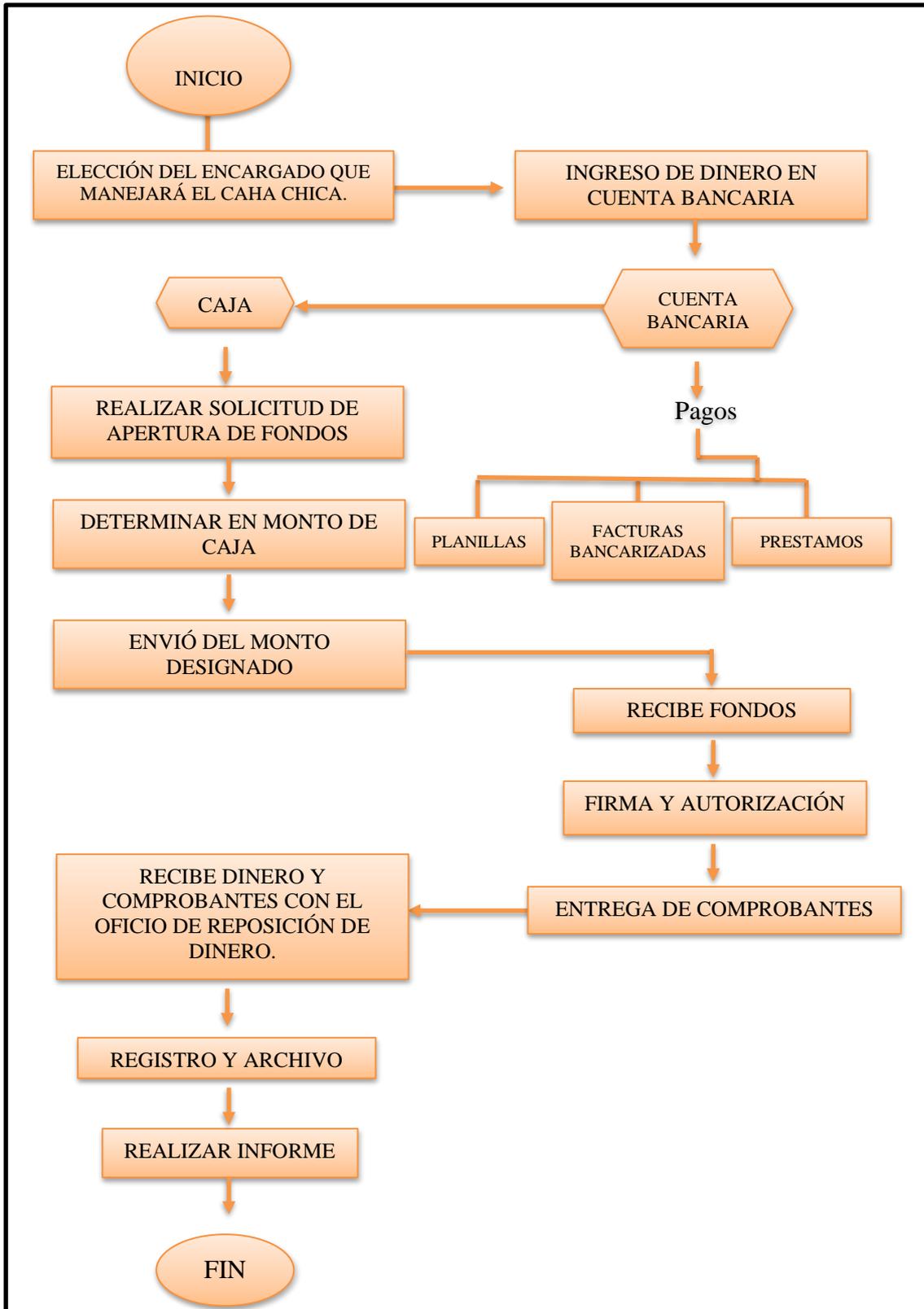
**POLÍTICAS**

- Cuando se haya consumido el 70% del fondo se debe solicitar reposición, y si no es el caso solicitar cada fin de mes.
- Los cheques por concepto de reposición deben ser emitidos por el encargado de área.
- Se debe realizar un documento firmado por el encargado del área.

## **PROCEDIMIENTOS**

- Solicita reposición del fondo.
- Informa mediante documento la reposición del fondo para ello debe adjuntar todos los comprobantes respectivos de los gastos y el total disponible de caja chica.
- El jefe de área debe recibir el documento firmado de reposición para su respectiva aprobación.
- El jefe de área devuelve para que realicen el cheque para la reposición.
- Se emite el cheque de reposición.
- Canjear el efectivo y poner el dinero en la caja.

Gráfico 9: Flujograma Procedimientos de actividades Caja chica.



Fuente: Elaboración propia

*Tabla 9: Descripción del proceso de creación del componente caja chica.*

<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>		
<b>Nº</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Administrador	Designa elección del encargado que manejará el Fondo.
2	Administrador	Realiza solicitud de apertura de Fondos
3	Administrador	Determinar en monto de caja
4	Administrador	Pagos de planillas, facturas bancarizadas, prestamos
5	Encargado de caja	Envío del monto designado
6	Encargado de caja	Recibe fondo y se procede a elaborar informes diarios
7	Encargado de caja	Realiza informe diariamente
8	Encargado de caja	Entrega de comprobantes
9	Encargado de caja	Firma y autorización
10	Encargado de caja	Recibe dinero y comprobantes con el oficio de reposición de dinero

*Fuente: Elaboración propia*



VENTA Y SERVICIOS GENERALES  
REYNA DEL CISNE S.R.L



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ARQUEO DE CAJA**

### **Alcance:**

Se lo realiza con la finalidad de analizar y tener un control interno de los ingresos y salidas de caja comprobando si el dinero en efectivo recaudado esta conforme y de acuerdo con los comprobantes plasmados.

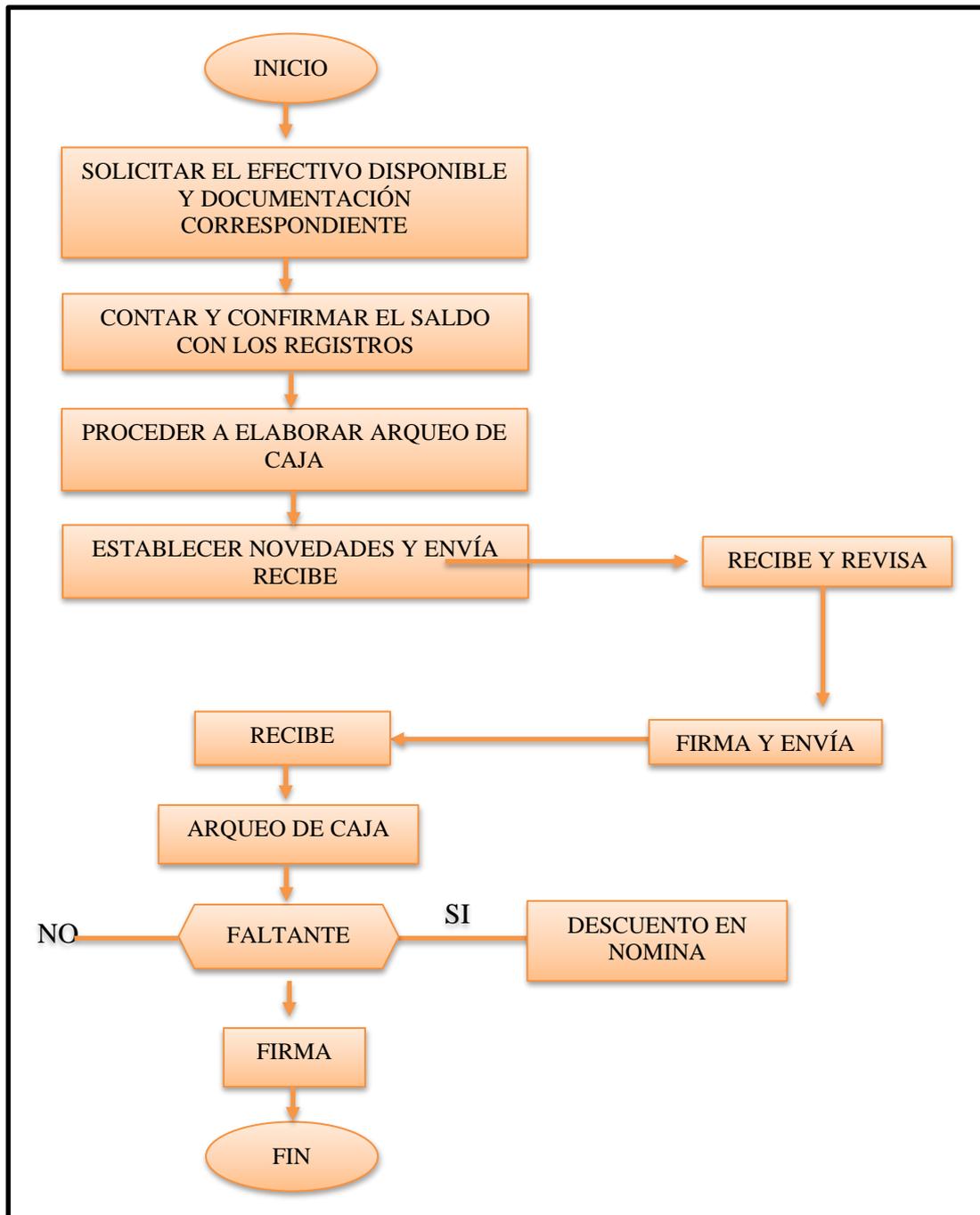
### **Objetivos:**

- Lograr una excelente gestión en el área.
- Validar que los valores recibidos estén acorde a los registros contables.

### **Políticas:**

- El arqueo de caja debe de realizarse de manera sorpresiva en presencia del responsable.
- Debe de ser supervisado por el gerente, administrador o contador.
- Se debe justificar con los comprobantes respectivos.
- En caso haiga falencias de dinero se procederá a descontar del sueldo al trabajador responsable.
- El jefe directo del encargado de caja debe de supervisar su gestión para que no exista inconsistencia al cierre de caja chica.
- En caso exista un excesivo de dinero, este será registrado como ingreso, hasta determinar la razón del excedente.

Gráfico 10: Flujograma arqueo de caja.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 10: Descripción del proceso de arqueo de caja.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Nº	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Administrador y/o Gerente	Solicitar el efectivo disponible y comprobantes correspondientes
2	Administrador y/o Gerente	Contar y confirmar el saldo con los registros.
3	Administrador y/o Gerente	Llena el formulario de arqueo de caja estableciendo novedades surgidas en el proceso.
4	Administrador y/o Gerente	Entrega formulario de arqueo de caja al encargado de caja para su revisión y firma
5	Encargado de caja	Firmar formulario de Arqueo de caja y realizar la respectiva entrega.
6	Administrador y/o Gerente	Recibe formulario y en caso de haber diferencias en la confirmación de saldos el jefe directo del encargado de debe aplicar acción correctiva.
7	Administrador y/o Gerente	Realiza descuento en nómina en caso de haber diferencias de saldos.
8	Administrador y/o Gerente	Firmar formulario

*Fuente: Elaboración propia*

Gráfico 11: Arqueo de caja chica.

 VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L. 		FOLIO:		
		<b>ARQUEO DE CAJA CHICA</b>		
FECHA DE ARQUEO DE CAJA:	HORA DE INICIO :	HORA DE TERMINO :		
ENCARGADO DE CAJA				
EFECTIVO				
BILLETES MOEDAS				
CANTIDAD	DENOMINACION	IMPORTE		
<b>TOTAL DE MOEDAS Y BILLETES</b>				
DOCUMENTOS				
TIPO DE DCTO	NUMERO	FECHA	CONCEPTO	IMPORTE
<b>TOTAL DE DOCUMENTOS</b>				
<b>RESUMEN</b>				
TOTAL DE MOEDAS Y BILLETES				
TOTAL DE DOCUMENTOS				
SUBTOTAL				
IMPORTE DE CAJA CHICA		FALTANTE		
DIFERENCIA		SOBRANTE		
OBSERVACIONES:				
_____		_____		
<b>ADMINISTRADOR</b>		<b>ENCARGADO DE CAJA</b>		

Fuente: Elaboración propia



## “OTROS MODELOS DE COMPROBANTES PARA EL CONTROL DEL EFECTIVO”

### **Recibo de anticipo de efectivo:**

El objetivo es tener un sustento de los anticipos de sueldos en caso soliciten los trabajadores, existiendo así un debido control y manejo del efectivo. (*Grafico N° 12*)

### **Recibo de recepción de efectivo**

El objetivo con este recibo es controlar el efectivo de caja chica, en el caso de gastos que se inciden durante el día. (*Grafico N° 13*)

### **Recibo de gastos de movilidades:**

Sustenta el gasto que se incurrió, para motivos de trámites que necesite la empresa, llevando así un mejor control. (*Grafico N° 14*)

### **Formato de control de cheques:**

La finalidad de este formato es constatar los datos de los cheques emitidos y recibidos, al fin de proceder a su control en las fechas que se expiden y que cargan por el banco al efectuar su pago. (*Grafico N° 15*)

### **Conciliación bancaria:**

La finalidad de este formato es verificar y realizar comparativas de las entradas y salidas del efectivo de una cuenta bancaria determinada, con la cual tiene que coincidir el saldo de bancos, con el saldo en libros. (*Grafico N° 16*)

Gráfico 12: Recibo de anticipo.

 VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L. 		FOLIO:
		<b>RECIBO DE ANTICIPO</b>
		N°
TRABAJADOR:	FECHA:	
ENCARGADO POR:		
OBRA:		
<b>CONCEPTO</b>		<b>IMPORTE</b>
<b>TOTAL</b>		
_____	_____	_____
FIRMA DEL TRABAJADOR	FIRMA DEL CAJERO	REVISADO POR

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 13: Recepción de Anticipo.

 VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L. 		FOLIO:
		<b>RECEPCION DE EFECTIVO</b>
		N°
RECIBI DE:		
LA CANTIDAD DE:		
POR CONCEPTO DE		
FECHA:		
_____	_____	
RECIBI CONFORME	ENTREGA CONFORME	
DNI:	DNI:	

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 16: Conciliación Bancaria.

 <p>VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L.</p>				FOLIO:	
				<b>CONCILIACION BANCARIA</b>	
<b>RAZON SOCIAL:</b>					
<b>BANCO:</b>				<b>CUENTA CORREIENTE N°</b>	
<b>CORRESPONDIENTE AL MES DE :</b>				<b>EXPRESADO EN:</b>	
<b>CHEQUES EN TRANSITO</b>				<b>SALDO S/G EDO. CUENTAS BCO.</b>	
<b>NUMERO</b>	<b>FECHA</b>	<b>MONTO</b>		<b>DEPOSITADO NO.</b>	<b>+</b>
				DEPOSITADO NO.	+
				DEPOSITADO NO.	+
				DEPOSITADO NO.	+
				DEPOSITADO NO.	+
				DEPOSITADO NO.	+
				DEPOSITADO NO.	+
				NOTA CREDITO	+
				NOTA CREDITO	+
				NOTA CREDITO	+
				NOTA CREDITO	+
				TOTAL DESPOSITOS Y N/C	+
				<b>SUB-TOTAL</b>	
				NOTA DEBITO	-
				NOTA DEBITO	-
				NOTA DEBITO	-
				NOTA DEBITO	-
				NOTA DEBITO	-
				CHEQUES EN TRANSITO	-
				TOTAL DE CHEQUES Y N/D	
				<b>SALDO DEL BANCO AJUSTADO</b>	
				<b>OPERACIONES DEL LIBRO AUXILIAR DE BANCO (POR CONTABILIZAR)</b>	
				<b>SALDO S/LIBRO AUXILIAR BANCO</b>	
				DESPOSITOS	
				N/C	
				CHEQUES	
				N/D	
				<b>TOTAL OP POR CONTABILIZAR</b>	
				<b>TOTAL LIBRO AUXILIAR BANCO</b>	
<b>TOTAL CHEQUES EN TRANSITO</b>				<b>DIFERENCIA EXISTENTE</b>	
<b>PREPARADA POR</b>				<b>REVISADA POR</b>	<b>FECHA:</b>

Fuente: Elaboración propia

## **4.2. Análisis de resultados**

### **4.2.1. Respecto al Objetivo N° 1.**

Determinar y Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

**(Palomino, 2017), (Reyes, 2017), (Nina, 2018), (Torres, 2018), (Abarca, 2020), (Chuyes, 2019), (Nizama, 2019) e (Hidalgo, 2018)** consideran que, el control interno está adquiriendo mayor importancia en los últimos años; pero algunas empresas no se preocupan por la implementación de este ya que es de vital importancia la ejecución de un sistema de control interno en la organización, pues es una herramienta de gestión es de muy beneficiosa en a la empresa, de manera que permite anticipar y detectar desvíos en los inventarios, pues este sistema va a permitir mejorar la administración de los recursos es decir un control interno nos va a permitir solucionar inconvenientes que puedan manifestarse en el proceso de actividades que puedan presentar las empresas o en el servicio que ellos ofrecen, otorgando un mayor eficiencia y efectividad en sus actividades.

Esto coincide con los resultados de los antecedentes internacionales de **(Silva, 2016)** y **(Remo, 2016)** ya que en sus tesis manifiestan que tuvieron como resultados que sus empresas muestran poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, pues no cuentan con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento es por ello que carecen de una estructura adecuada del sistema de control interno, establecido en políticas y procedimientos

orientados en las metas de estas y como bien sabemos este sistema de control se constituye como una parte fundamental en toda organización, ya que de este depende que todas las operaciones se realicen adecuadamente y que los riesgos existentes puedan ser manejados y eliminados.

Finalmente, estos resultados coinciden con lo establecido en las bases teóricas por **(Hurtado & Alvarez, 2016)** y **(Arroyo, Guzman, & Estela, 2019)**. Quienes afirman que, El control se refiere a los mecanismos, acciones, intervenciones utilizadas para garantizar que lo desarrollado en la organización se cumpla con relación a las reglas y procedimientos que se establecen es por ello que el control interno debe orientarse a una acción que permita el mejoramiento continuo de la empresa. Así mismo el sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde prevalecen: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso.

#### **4.2.2. Respecto al Objetivo N° 2.**

Describir las características del control interno de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura 2021.

#### **Respecto al objetivo eficacia y eficiencia de las operaciones:**

De las 7 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio “Reyna del Cisne S.R.L”, las cuales representan el 100%, un 57% (4) de las respuestas fueron Sí y el 43% (3) restantes fueron No, lo cual hace evidente

que la empresa si le está dando cierta atención a este objetivo del control interno relacionado con el rendimiento y la rentabilidad, la evaluación de programas, el desarrollo de proyectos, las operaciones y la protección del patrimonio. Estos resultados coinciden con lo encontrado en las bases teóricas según **(Quispe, 2020)** y **(Conexionesan, 2017)** donde nos dicen que el objetivo eficacia y eficiencia de las operaciones hace referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Pues como organización también debe buscar estrategias para que sus actividades se realicen con el menor esfuerzo y recursos, y con un máximo de utilidad de acuerdo con lo dispuesto por la dirección.

**Respecto al objetivo fiabilidad de la información financiera:**

De las 18 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio “Reyna del Cisne S.R.L”, las cuales representan el 100%, un 61% (11) de las respuestas fueron Sí y el 39% (7) restantes fueron No, lo cual hace evidente que la empresa en estudio si le está dando la respectiva importancia a este objetivo de control interno sobre la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información. Estos resultados coinciden con lo encontrado en las bases teóricas según **(Marin, 2019)** y **(Conexionesan, 2017)** donde nos dicen que el objetivo de fiabilidad de la información financiera hace referencia disculpando la redundancia a la efectividad y

eficiencia, es decir el rendimiento financiero y operacional, que ayuda a la organización para poder proteger sus activos de posibles pérdidas.

#### **Respecto al objetivo cumplimiento de la normativa:**

De las 17 preguntas realizadas al gerente de la empresa del caso de estudio “Reyna del Cisne S.R.L”, las cuales representan el 100%, un 72% (12) de las respuestas fueron Sí y el 28% (5) restantes fueron No, lo cual hace evidente que la empresa de esta investigación si le da bastante importancia a este objetivo y está cumpliendo con este que habla sobre los acatamientos de las leyes, la aplicación de instrumentos legales y otras disposiciones pertinentes. Estos resultados coinciden con lo encontrado en las bases teóricas según **(Quispe, 2020)** y **(Marin, 2019)** donde nos indican que el objetivo cumplimiento de la normativa hace referencia al cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones a las que está sujeta toda empresa u organización. Y es que toda acción emprendida por la organización debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y debe cumplir con la normatividad aplicable a la compañía.

#### **4.2.3. Respecto al Objetivo N°3.**

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021.

#### **Respecto al objetivo eficacia y eficiencia de las operaciones:**

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2) referente a la eficacia y eficiencia de las operaciones sí coinciden algunos resultados debido a que los autores **(Palomino, 2017), (Reyes, 2017), (Torres, 2018) y (Chuyes, 2019)** encontraron que el control interno se relaciona con los inventarios en las empresas constructoras; así mismo no existe un sistema de control interno en el área, esto genera que los datos del inventario no sean los correctos además de esto estas empresas no tienen una estructura organizacional definida para jerarquía, funciones; esto se relaciona con nuestra empresa estudiada REYNA DEL CISNE S.R.L; ya que es una empresa que cuenta con debilidades en sus inventarios, y que la implementación de un buen control interno permitirá solucionar dichos inconvenientes; se puede deducir también que falta reforzar el control interno para mejores ajustes y resultados. Pero con un buen control interno se tendrá un buen resultado, además que nuestra empresa no cuenta con un organigrama que ayude a diferenciar las responsabilidades de cada área.

**Respecto al objetivo fiabilidad de la información financiera:**

Según los resultados en el objetivo 1 y en el caso de estudio (resultados del objetivo específico 2, referente a la fiabilidad de la información financiera no coinciden los resultados debido a que los autores **(Hidalgo, 2018) y (Abarca, 2020)** encontraron que dentro del ambiente de control la prioridad de las empresas es: “Cumplir con los plazos establecidos en el contrato de construcción” por lo que no se crea políticas de control, manuales y

reglamentos normativos para establecer responsabilidades, estructuras y líneas de reporte de las autoridades y trabajadores. Pues es necesario que se realice un control interno de activos fijos adecuado como parte de su estrategia global, mediante la implementación de un sistema que permita acceder a un ordenamiento capaz de garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Estos resultados no se relacionan con los encontrados en nuestra empresa REYNA DEL CISNE, ya que es una empresa que se caracteriza por ser íntegra y responsable brindando un excelente servicio de calidad en sus obras la constructora hasta el momento no incumple con los plazos establecidos de las obras según los contratos es decir cumple con las normas o procedimientos establecidos.

**Respecto al objetivo cumplimiento de la normativa:**

Acorde a los resultados detectados en el objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2, referente al cumplimiento de la normativa no coinciden los resultados debido a que el autor (Nina, 2018) encontró que la empresa muestra poco interés, compromiso, participación y responsabilidad para el adecuado funcionamiento del control interno, pues no cuenta con mecanismos de control y evaluación para el buen funcionamiento del mismo, y en cuanto a los recursos humanos su administración es deficiente.

Este resultado no se relaciona con los encontrados en nuestra empresa REYNA DEL CISNE, ya que es una empresa que se preocupa por la calidad y servicio

en todas las obras además de tener la actitud y capacidad de cumplir todos sus objetivos, interesándose también por su personal.

#### **4.2.4. Respecto al Objetivo N° 4.**

“Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa Reyna del Cisne S.R.L” de Piura, 2021.”

**Propuesta N°1:** Implementación de un organigrama y organización de funciones; el implementar un manual de funciones ayudara en la organización por área de la empresa, esta herramienta permitirá, precisar las tareas de cada trabajador, determinar las responsabilidades y evitar duplicidad de funciones, además así se podrá ver el de los colaboradores, también ayuda a tener un mejor control en su administración para tomar medidas la toma de decisiones y a la vez ayudara a lograr los objetivos trazados de manera eficaz y eficiente.

**Propuesta N°2:** Ejecución de un manual de procedimientos para el manejo de almacene; la empresa necesita implementar una guía procedimientos, tener los formatos necesarios para el registro de entradas y salidas del almacén, de esta manera se evitarían tener perdidas, tendrían un pronto conocimiento del stock de materiales y suministros, y también podrá obtener una información rápida en las diferentes áreas relacionadas, además esta guía ayudara al encargado de área a seguir el paso a paso de la organización del almacén, cumpliendo con las políticas y registro y control de los materiales, le será útil para tener un control de inventario ordenado y sin deficiencias logrando desarrollar un trabajo eficiente.

**Propuesta N°3:** Implementación de un manual de uso de EPP; esta propuesta tendrá como objetivo reducir los accidentes, y evitar que la constructora reciba multas por incumplir con las normas de seguridad, cada trabajador debe recibir una inducción para el uso adecuado de los EEP, y así todos trabajen seguros y sin riesgo alguno, además será obligatorio y a cada trabajador se le debe entregar los equipos necesarios, y tener un registro con cargo de entrega para que exista una evidencia que le entrego al trabajador obrero los respectivos equipos.

**Propuesta N°4:** implementar un sistema contable para registro, resguardo, y control del fondo de caja chica, esta propuesta ayudara a tener un control más Optimo y seguro en sus movimientos diarios de dinero, evitando perdidas, y gastos innecesarios, el encargado de esta área debe tener muy claro las políticas, para eso debe conocer el manual establecido, debe registrar las operaciones en los formatos adecuados, en tiempo y forma, para que esté al alcance de las áreas relacionadas, y de esta manera se evitaran errores y malas prácticas.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Respecto al objetivo específico 1:

La gran mayoría de los autores utilizados en esta investigación muestran coincidencias en sus resultados por lo tanto podemos deducir que el control interno en las empresas está adquiriendo una gran importancia en estaos últimos años; así mismo con la ejecución de un sistema de control interno formal, permitirá a dichas empresas estudiadas a demostrar los puntos críticos, es decir el

sistema de control interno es lo principal en una organización, es donde van a prevalecer: las personas, los sistemas de información, la supervisión, los procedimientos y sus manuales, pues promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda llegar a lograr sus objetivos de una forma eficiente, sin que existan fallos o errores en el proceso.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2:**

Con el cuestionario de preguntas aplicado al gerente de la empresa “Reyna del Cisne S.R.L”, se puede llegar a la conclusión que como empresa no están cumpliendo a un 100% con efectividad y eficiencia las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas. Pues como organización también debe buscar estrategias para que sus actividades se realicen con el menor esfuerzo y recursos, así mismo se preocupan por el rendimiento financiero y operacional, que ayuda a la organización para poder proteger sus activos de posibles pérdidas y al cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones a las que está sujeta como empresa pues de eso depende la calidad y fama que gane como organización.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Los autores (antecedentes) citados mencionan que la implementación del control interno control interno es de suma ayuda en las empresas para que logren sus metas y sus propósitos en determinados tiempos. Además, ayuda a la empresa a realizar comparaciones del antes y después dándose cuenta de que debe mejorar todo tipo de procesos tanto financiero, administrativo, ejecución de obras, calidad,

desarrollo, entre otros, ya que, logrando estas mejoras, implicaría más crecimiento.

Por otro lado, nuestra empresa REYNA DEL CISNE, es una empresa que cuenta con debilidades en sus inventarios pero que con la implementación de un buen control interno permitirá solucionar dichos inconvenientes, pues además que nuestra empresa no cuenta con un organigrama que ayude a diferenciar las responsabilidades de cada área. Pero también podemos concluir que es una empresa que se caracteriza por ser íntegra y responsable brindando un excelente servicio; preocupándose por la calidad en todas las obras además de tener la actitud y capacidad de cumplir todos sus objetivos, interesándose también por su personal.

## Referencias

- Abarca, A. (2020). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE ACTIVOS FIJOS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS DE LIMA METROPOLITANA, 2018.* Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de [http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3978/CONT-T030\\_41311415\\_T%20%20%20ABARCA%20D%C3%8DAZ%20ANNIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3978/CONT-T030_41311415_T%20%20%20ABARCA%20D%C3%8DAZ%20ANNIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Actualicese. (23 de 07 de 2021). *Control interno: Definición, Objetivos e Importancia.* Obtenido de Investigacion Contable y tributaria en profundidad: <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>
- Arévalo Cohen, C., & Arévalo Ramirez, S. (2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas.* Tarapoto: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO.
- Arroyo, N., Guzman, F., & Estela, H. (2019). *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*". Guayaquil-Ecuador: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>.
- Auditoria, O. (29 de 8 de 2018). *Oficina Auditoria.* Obtenido de Oficina Auditoria: <https://www.uninorte.edu.co/web/auditoria/articulos-de-interes/-/blogs/control-interno-conceptos-fundamentales#:~:text=El%20control%20interno%2C%20es%20un,manuales%20de%20pol%C3%ADticas%20y%20formatos.>
- Baptista, P. (2003). *Tesis de Investigacion.* McGraw-Hill Interamericana: Mexico.
- Barragan, N. (2015). *IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE COSTOS PARA LA EMPRESA SOLDIMONTAJES DIAZ LTDA.* Bolivia: UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA.
- Calderon, F. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE TESORERÍA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCANÉ, 2018.* Juliaca: Universidad Catolica los Angeles de Chimbote. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16511/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_AREACALDERON\\_CALDERON\\_FRANK\\_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16511/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_AREACALDERON_CALDERON_FRANK_EDGAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Campos, S. (2015). *PROPUESTA DE DISEÑO DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE TESORERÍA EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA CONCISA EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2014.*

Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/214/1/TL\\_CamposGonzalesStephany.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/214/1/TL_CamposGonzalesStephany.pdf)

Chuyes, E. (2019). *“CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN DEL PERU: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA “MAQUINARIAS 2025 SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA” SULLANA Y PROPUESTA DE MEJORA 2018”*. Sullana: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13657>

Ciceron. (9 de 01 de 2016). *Educada.Mente*. Obtenido de Educada.Mente: <https://educadamentesite.wordpress.com/2016/01/09/que-es-la-autorregulacion/>

Conexionesan. (27 de 02 de 2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/#:~:text=El%20control%20interno%20es%20un,las%20leyes%20y%20normas%20aplicables.>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima Peru: CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Corvo, S. H. (2021). *Control Interno Contable*. Liferder. Obtenido de <https://www.liferder.com/control-interno-contable/>

Departamento de Control Interno de la Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*. Lima-Peru: Contraloría General de la República. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Díaz, J., Morales, J., & Fernández, S. (2018). *EL CONTROL INTERNO CONTABLE, ELEMENTO PARA LA EMISIÓN DE INFORMACIÓN FINANCIERA RELEVANTE Y CONFIABLE EN LAS PYMES*. Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales. Obtenido de <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art01-135.pdf>

Eliseo, M. (5 de 12 de 2016). *NIVELES DE INVESTIGACIÓN*. Obtenido de Blogger.com: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>

Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Analisis de Informe COSO I,II,II* (3era. ed ed.). Bogota: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control->

interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf

- Farfan, S. (2021). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA “CONSTRUCTORA Y CONSULTORA DOMINGUE’Z SRL.”- PIURA, Y PROPUESTA DE MEJORA 2021*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Galan, M. (24 de 08 de 2009). *Las Hipotesis en la Investigación*. Obtenido de Metodologías de la Investigación: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- García, M. (2014). *EL CONTROL INTERNO COMO MECÁNISMO DE TRANSFORMACIÓN Y CRECIMIENTO, UNA MIRADA DESDE LA GESTIÓN GERENCIAL DE LAS EMPRESAS*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granda. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12715/ENSAYO%20-%20OPCION%20DE%20GRADO%20-%20CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>
- Gomez, A. (2013). *Como estructurar un sistemas de costosen una empresa de servicios*. Lima: Gaceta Jurídica S.A.C.
- Hidalgo, C. (2018). *Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A*. Piura: Universidad de Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3806>
- Hurtado, M., & Alvarez, N. (2016). *TEORÍA GENERAL DEL CONTROL*. Antioquia: Corporación Universitaria Remington.
- International labour orgazation. (s.f.). *Descripción del indicador: Ganancias y costo de la mano de obra*. Obtenido de ILOSTAT: <https://ilostat.ilo.org/es/resources/concepts-and-definitions/description-earnings-and-labour-cost/#:~:text=El%20costo%20de%20la%20mano%20de%20obra%20es%20e1%20costo,un%20per%20C3%A2do%20de%20referencia%20espec%20C3%A2dico>
- Lopez, A. (2018). *ANÁLISIS DE LA INCIDENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE “CONSTRUCTORA LOPEZ” EN EL ECUADOR PROVINCIA DEL CAÑAR CIUDAD DE LA TRONCAL AÑO 2018*. ECUADOR: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4465/1/2.%20ANALISIS%20DE%20LA%20INCIDENCIA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20EL%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20CONSTRUCTO.pdf>

- Mantilla, S. (2014). *Auditoría del Control Interno* (Cuarta Edición ed.). Colombia: EcoEdiciones.
- Marin, L. (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez SAC*. Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV\\_FCE\\_310\\_Marin\\_Villalva\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7004/2/IV_FCE_310_Marin_Villalva_2019.pdf)
- Mario, T. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: 4ta Edición. Obtenido de [https://books.google.com/cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Marisol, H. (12 de 12 de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html#:~:text=Nivel%20de%20investigaci%C3%B3n%20s,e%20refiere,o%20un%20evento%20de%20estudio>.
- Martinez, M. (4 de 11 de 2016). *Zigurat Global Institutet of Technology*. Obtenido de [Zigurat Global Institutet of Technology: https://www.e-zigurat.com/blog/es/elementos-costos-de-construccion/](https://www.e-zigurat.com/blog/es/elementos-costos-de-construccion/)
- Medina, S. (2019). *“DISEÑO DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EMPRESA CONSTRUCTORA CIMETCORP S.A.* Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42518/1/DISE%20DE%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20EN%20EMPRESA%20CONSTRUCTORA%20C.pdf>
- Mejia, T. (27 de 08 de 2020). *Lifeder*. Obtenido de Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos.: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>.
- Moreno, O. (18 de 12 de 2018). *Oscar Moreno*. Obtenido de Oscar Moreno: <http://oscarmoreno.com/el-autocontrol-en-la-empresa/>
- Nina, R. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE ALMACÉN EN LA CONSTRUCTORA CONSTRUCCIÓN E INGENIERÍA S.A. -2018*. Chiclayo: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9009>
- Nizama, M. (2019). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO DE LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN EL PERU: CASO CONSTRUCTORA SAN SEBASTIÁN PIURA SAC*. Piura: Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18532>

- Padilla, S., & Sermeño, V. (2019). *“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN EL ÁREA DE LOGÍSTICA DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL. CASO. PAPIKA PERÚ SAC 2019.”*. AREQUIPA: Univercidad Nacional de San Agustin de Arequipa.
- Palomino, Y. (2017). *“Control Interno y su relación con los inventarios en las Empresas.”* LIMA: Univercidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42312/browse?type=author&value=Palomino+Parraga%2C+Yovanny+Yarur>
- Peiro, r. (06 de 10 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/autogestion.html>
- Perez, A. (28 de 4 de 2021). *OBS Bussiness Shool*. Obtenido de OBS Bussiness Shool: <https://www.obsbusiness.school/blog/costos-directos-e-indirectos-de-un-proyecto>
- Plasencia, C. (2010). *El Sistema de Control Interno: Garantía del Logro de los Objetivos.* Cuba: MEDISAN. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192010000500001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192010000500001)
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO.* ECUADOR: I Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador;II Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador;III Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador, IV Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Quisbert, R. (2016). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA PROYECTOS DE OBRAS CIVILES CASO EMPRESA CONSTRUCTORA “ELDA” PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS MODALIDAD MEMORIAL LABORAL.* Bolivia: Universidad Mayor de San Andres. Obtenido de [https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7522/Candido\\_Control\\_Interno\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7522/Candido_Control_Interno_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, E. (2020). *PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN.* Pimentel: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Remo, Q. (2016). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA PROYECTOS DE OBRAS CIVILES CASO EMPRESA CONSTRUCTORA “ELDA”.* La Paz Bolivia: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/7522?show=full>

- Reyes, Y. (2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA GROUP ALP S.R.L.* Chiclayo: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6170/Reyes%20Altamirano%20Yesenia%20Ayme.pdf?sequence=1>
- Roberto, H. (2017). *El Informe COSO*. Guatemala: El Auditor Moderno. Obtenido de <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>
- Salvador, A. (2016). *¿Que es COSO?* España: Red Global de Conocimientos en Auditoría Y Contro Interno. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable. *Espacios*, 1-30. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/324170088\\_El\\_control\\_interno\\_como\\_herramienta\\_indispensable\\_para\\_una\\_gestion\\_financiera\\_y\\_contable\\_eficiente\\_en\\_las\\_empresas\\_bananeras\\_del\\_canton\\_Machala\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/324170088_El_control_interno_como_herramienta_indispensable_para_una_gestion_financiera_y_contable_eficiente_en_las_empresas_bananeras_del_canton_Machala_Ecuador)
- Silva, G. (2016). *Diseño de un Manual de procedimientos para el Control Interno en el proceso de compras de la empresa Constructora "ROCCOSUL Cía. Ltda."*. Quito: Universidad Internacional del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/1582>
- Tamayo, C., & Silva, I. (s.f.). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Obtenido de <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/22.pdf>
- Teran Saucedo, R. (2017). *MÉTODOS DE APLICACIÓN DE POLÍTICAS Y CONTROLES INTERNOS PARA UNA EMPRESA CONSTRUCTORA EN CD, VICTORIA "*. CD. VICTORIA, TAM.: Instituto Tecnológico de la Contrucción.
- Torres, C. (2018). *"EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LA CONSTRUCTORA COSISEL GROUP, PIURA– PERÚ-2018"*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1921>
- UP Consultoria Empresarial. (18 de 12 de 2019). *UP Consultoria Empresarial*. Obtenido de UP Consultoria Empresarial: <https://www.upconsultoriaempresarial.com/post/2019/11/27/-por-que%C3%A9-es-importante-un-sistema-de-control-interno-en-las-auditorias>

## ANEXOS

### ANEXO 1: CUESTIONARIO



#### ANEXO 1. CUESTIONARIO

##### CUESTIONARIO PARA APLICARSE AL GERENTE Y COLABORADORES DE LA EMPRESA “VENTA Y SERVICIOS GENERALES REYNA DEL CISNE S.R.L”

Esta encuesta está realizada con fines educativos y tiene por finalidad recopilar información, para conocer acerca de la Caracterización del Control Interno de la empresa “REYNA DEL CISNE S.R.L”. En tal sentido solicitamos su colaboración responsable y sincera en las respuestas y agradecemos su disponibilidad y su aporte en esta investigación.

**Encuestador:** Zapata Celi Liseth del Carmen

**Fecha:** 18/10/2021

##### EFICIENCIA DE OPERACIONES

1. ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?  
SI ( )                      NO ( )
2. ¿Por parte de gerencia se promueve y motiva a una cultura organizacional?  
SI ( )                      NO ( )
3. ¿La empresa logra los objetivos y metas establecidas?  
SI ( )                      NO ( )
4. ¿La empresa realiza capacitaciones al personal periódicamente?  
SI ( )                      NO ( )
5. ¿Llevan un control del ingreso y salida del personal?  
SI ( )                      NO ( )
6. ¿Se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?  
SI ( )                      NO ( )
7. ¿Cuenta con supervisor de personal/área?  
SI ( )                      NO ( )
8. ¿La entidad realiza transferencias o emite cheques o por las compras programadas?  
SI ( )                      NO ( )
9. ¿La entidad posee con cuentas bancarias existentes inactivas?  
SI ( )                      NO ( )
10. ¿El área contable cuenta con tecnología para su funcionamiento eficaz y logro de sus objetivos?  
SI ( )                      NO ( )
11. ¿Antes de realizar giro de cheques, se controla diariamente los saldos de las cuentas bancarias?  
SI ( )                      NO ( )



12. ¿Se deja un registro por escrito de los procedimientos de las operaciones de caja chica?  
SI ( ) NO ( )
13. ¿Las firmas giradoras están debidamente autorizadas?  
SI ( ) NO ( )
14. ¿Son depositados en cuentas bancarias los ingresos que obtienen por las prestaciones de servicios?  
SI ( ) NO ( )
15. ¿Están registrados a nombre de la entidad todas las cuentas bancarias?  
SI ( ) NO ( )
16. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar los documentos de la empresa?  
SI ( ) NO ( )
17. ¿Se verifica el registro de los materiales y suministros recibidos?  
SI ( ) NO ( )
18. ¿La empresa lleva correctamente los registros contables?  
SI ( ) NO ( )

#### FIABILIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA

19. ¿Se lleva un registro a diario de cada operación realizada en el día?  
SI ( ) NO ( )
20. ¿Se realizan inventarios contantes de los materiales?  
SI ( ) NO ( )
21. ¿Utiliza formatos preestablecidos para ingreso / salida de materiales?  
SI ( ) NO ( )
22. ¿La empresa cuenta con catálogo de cuentas de control de costos que se ajusten para tener una mejor visión de los resultados de la constructora?  
SI ( ) NO ( )
23. ¿Realiza de acuerdo con el expediente técnico la compra de materiales?  
SI ( ) NO ( )
24. ¿Se realiza un seguimiento de los inventarios existentes?  
SI ( ) NO ( )
25. ¿Se realiza varias cotizaciones al querer adquirir o alquilar maquinaria?  
SI ( ) NO ( )
26. ¿La empresa cumple con el pago de tributos en los plazos establecidos?  
SI ( ) NO ( )



27. ¿Se firma contratos con las empresas subcontratas?  
SI ( ) NO ( )
28. ¿Al contratar personal obrero se toma en cuenta que esté vigente el carné de construcción civil?  
SI ( ) NO ( )
29. ¿Para efectos del pago de impuesto de acuerdo con el art 37; la empresa cumple con correspondiente amortización y adelantos directos?  
SI ( ) NO ( )
30. ¿Al contratar operarios la entidad solicita los respectivos documentos que identificación y su alta en el T REGISTRO?  
SI ( ) NO ( )
31. ¿Cuentan con misión, visión, objetivos y metas que rijan a la organización?  
SI ( ) NO ( )
32. ¿La empresa cuenta con un organigrama donde se refleje la diferencia de cargos?  
SI ( ) NO ( )

**CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA**

33. ¿Se realiza un seguimiento y se evalúa el trabajo realizado por el personal de cada área?  
SI ( ) NO ( )
34. ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?  
SI ( ) NO ( )
35. ¿Se entrega con cargo los equipos de protección al personal y se exige que les den el uso correcto?  
SI ( ) NO ( )
36. ¿Sus pagos se encuentran en planilla?  
SI ( ) NO ( )
37. ¿En la entidad se utilizan todos los implementos de seguridad?  
SI ( ) NO ( )
38. ¿La empresa tiene normas de calidad para la ejecución de obras y se preocupa por la calidad y servicio de sus obras?  
SI ( ) NO ( )
39. ¿Cumple con los periodos establecidos de ejecución de las obras?  
SI ( ) NO ( )
40. ¿La entidad realiza los pagos de SENCICO Y CONAFOVICER en sus obras realizadas?  
SI ( ) NO ( )



41. ¿Se solicita la identificación de identidad y documentos necesarios a los operadores de la maquinaria para realizar su verificación y puedan ocupar el puesto de trabajo?  
SI ( )                      NO ( )
42. ¿Antes de realizar una adquisición y/o alquilar de máquinas solicitan registro de mantenimiento preventivos y las mejoras realizadas?  
SI ( )                      NO ( )
43. ¿La empresa cumple con los plazos de ejecución de las obras según los contratos suscritos?  
SI ( )                      NO ( )
- 
-

## ANEXO 2: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

La presente investigación se titula \_\_\_\_\_ y es dirigido por \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: \_\_\_\_\_

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de \_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo \_\_\_\_\_ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

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

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

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

### ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA



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

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por ..... , que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

.....  
.....  
.....

- La entrevista durará aproximadamente ..... minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: ..... o al número ..... Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico .....

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	