



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 PERÚ: CASO EMPRESA
“INVERSIONES GENERALES NEKOSHAN EIRL” –
NUEVO CHIMBOTE, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

CAPA VELASQUEZ, JUAN ADRIAN

ORCID ID: 0000-0002-3365-0515

ASESOR

MARTINEZ ORDINOLA MARÍA FANY

ORCID ID: 0000-0001-6288-9018

CHIMBOTE – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Capa Velásquez, Juan Adrián

ORCID ID: 0000-0002-3365-0515

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

ASESOR

Martínez Ordinola, María Fany

ORCID ID: 0000-0001-6288-9018

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

JURADO

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María Del Pilar

0000-002-5782-361X

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Baila Gemin Juan Marco
PRESIDENTE

Mgtr. Yepez Pretel Nidia Erlinda
MIEMBRO

Mgtr. Roncal Morales Ana María Del Pilar
MIEMBRO

Mgtr. Martínez Ordinola María Fany
ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, por guiarme por buen camino para lograr mis metas y objetivos y por ayudarme a llegar a este momento importante de mi formación profesional

A mis padres, por haberme dado la vida, por su amor incondicional y desinteresado y por inculcarme buenos valores.

A mi hermana, por su apoyo, por motivarme a seguir adelante y por guiarme por buen camino.

DEDICATORIA

A Dios, que me cuida y me guía por buen camino, así mismo por haberme dado la vida y salud, por apoyarme a lograr mis metas y objetivos y por su amor incondicional,

A mis padres, que sin ellos no podría haber llegado a este punto de la vida, ya que sin ellos esto no sería posible, porque me ayudaron, me inspiraron y me motivaron a que no me dé por vencido

RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” - Nuevo Chimbote, 2020. En la investigación se aplicó un diseño cualitativo, descriptivo, no experimental, bibliográfico, de caso y documental. Para la recolección de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas, obteniendo las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo 1: la mayoría de los autores de los antecedentes estudiados, manifiestan que la correcta implementación del control interno, influye en las diferentes áreas de la empresa. Respecto al objetivo específico 2: Del cuestionario aplicado a la contadora de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado. Respecto al objetivo específico 3: De los resultados encontrados de los antecedentes nacionales y del cuestionario realizado a la contadora de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L, se puede definir que ambos no coinciden. Conclusión general: la empresa de estudio carece de un sistema de control interno implementado, por lo tanto, esto perjudica a la empresa, ya que esta vulnerable a futuros riesgos que pueden suceder por la falta de aplicación de los componentes del control interno.

Palabras clave: Control interno, mypes, sector servicios.

ABSTRACT

The following research work had as general objective: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company "Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L" - Nuevo Chimbote, 2020. In the investigation a design was applied qualitative, descriptive, non-experimental, bibliographic, case study and documentary. Bibliographic records and a questionnaire with closed questions were used to collect information, obtaining the following conclusions: Regarding objective 1: most of the authors of the studied antecedents state that the correct implementation of internal control influences the different areas of the company. Regarding specific objective 2: From the questionnaire applied to the accountant of the company Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L. it can be seen that the company does not have an internal control system in place. Regarding specific objective 3: From the results found in the national antecedents and the questionnaire made to the accountant of the company Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L, it can be defined that both do not coincide. General conclusion: the study company lacks an internal control system in place, therefore, this harms the company, since it is vulnerable to future risks that may occur due to the lack of application of the internal control components.

Keywords: Internal control, m, service sector.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	ii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCION	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1 Antecedentes	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	8
2.1.3 Regionales	13
2.1.4 Locales	16
2.2 Bases teóricas	19
2.2.1 Teoría del control interno	19
2.2.2 Teoría de la empresa	24
2.2.3 Teoría de la micro y pequeñas empresas.....	25
2.2.4 Teoría del sector servicios	25
2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio.....	26
2.3 Marco conceptual	26
2.3.1 Definiciones del control interno.	26
2.3.2 Definiciones de empresa	27
2.3.3 Definiciones de sectores económico-productivos.....	28
2.3.4 Definiciones de sector servicios	28
III. HIPÓTESIS.....	28
IV. METODOLOGÍA	29
4.1. Diseño de la investigación	29
4.2. Población y muestra.....	30
4.2.1. Población.....	30
4.2.2 Muestra.....	30
4.3 Definición y operacionalización de variables	31
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	33

4.6.1 Técnica	33
4.6.2 Instrumentos	33
4.5 Plan de análisis	33
4.6 Matriz de consistencia	34
4.7 Principios éticos.....	35
V. RESULTADOS	37
5.1 Resultados	37
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	37
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	40
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	42
5.2 Análisis de resultados	43
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	43
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	45
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	48
VI. CONCLUSIÓN.....	51
6.1 Respecto al objetivo específico 1	51
6.2 Respecto al objetivo específico 2	51
6.3 Respecto al objetivo específico 3	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	64
Anexo 1: Cronograma de actividades	64
Anexo 2: Presupuesto.....	65
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos para el caso de estudio	66
Anexo 4: Consentimiento informado	70

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variable	31
Cuadro 2 Matriz de consistencia	34
Cuadro 3 Resultados de Antecedentes	37
Cuadro 4 Resultados de la empresa en estudio	40
Cuadro 5 Análisis comparativos del objetivo específico 1 y 2.....	42

I. INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad hacer el planeamiento de la investigación: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2020.

En todo entorno empresarial se puede decir que un control, es toda medida tomada o implementada por la administración de la empresa, con el propósito de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos. Sin embargo, los movimientos de la empresa se tienen que demostrar, la transparencia en el manejo de los recursos que deben estar formalmente registrada para ser verificada, comprobada y/o auditada (Pereira, 2019).

Este segmento empresarial representa el 99,6% del total de empresas formales en la economía peruana –el 96,04% son microempresas, 3,44% pequeña y 0,12% mediana–. De las cuales el 87,9% de ellas se dedican a la actividad de comercio y servicios, y el resto (12,1%) a la actividad productiva (manufactura, construcción, agropecuario, minería y pesca) (Ministerio de la Producción, 2019).

En toda organización grande o pequeña se deben implementar procesos de control interno. Para mejorar la gestión de las operaciones es necesario efectuar un control que permita procesar la información de manera exacta y oportuna a la casa matriz de la empresa y a terceros (entidad bancaria y proveedores).

Dentro de una empresa es importante analizar los datos que se relacionan con las operaciones, entre los que se pueden mencionar el control de caja y bancos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, que cuente con un adecuado control interno para lograr los objetivos de la empresa (Obispo & Gonzales, 2015, p. 72).

Los encargados de poder llevar el proceso del control interno en una organización son la Administración en la cual también es participe la Dirección y la Gerencia pero tendrá repercusión directa sobre el personal que labora en dicha entidad, este control está desarrollado para que la entidad proporcione información razonable y así se pueda lograr los objetivos institucionales y además salvaguardar los bienes con que cuenta aspectos que resultan indispensables para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña (Lozano & Tenorio, 2015, p. 58).

La modernización, la globalización de la economía y la competencia en el entorno organizacional han contribuido a generar la necesidad de diseñar, aprobar e implementar diversos procedimientos de control interno con el objetivo de asegurar en lo que sea posible la conducción ordenada de las empresas, siendo este uno de los propósitos principales de la gestión empresarial (Serrano et al., 2018, p. 30).

El control Interno es uno de los mecanismos que el empresario debe reconocer y tener como fundamento de una gestión eficaz. Una empresa puede tener grandes

planes, una estructura organizacional apropiada, tener una buena orientación a la eficacia, pero si sus controles internos son deficientes, la gerencia no podrá evaluar con acierto su desempeño frente a las metas que se trace, tanto así que le será difícil proyectarse en crecer y transformarse (García, 2020).

Se evidencia que hace falta mayor énfasis por parte de las autoridades o entidades a quienes les concierne al ámbito empresarial, tales como Servicio de Rentas Internas, Superintendencia de Compañías, Cámara de Comercio, entre otras en brindar capacitaciones a los microempresarios para mejorar el control dentro de sus organizaciones (Tamayo et al., 2016, p. 15).

En Sihuas, Es importante que toda empresa de servicios implemente el sistema de control interno para así desarrollar sus operaciones con efectividad, dado que ésta es una herramienta de gestión eficiente que influye en el buen desarrollo de las empresas, ya que involucra diferentes áreas, persiguiendo objetivos claros y pertinentes; además, otorga seguridad y transparencia a la información financiera y se enfoca en impulsar el cumplimiento de las políticas empresariales (Alcantara, 2019,p. 22)

En santa, Las empresas comerciales no cuentan con un sistema de control interno y ni con Manual de Organización y funciones, así mismo en que no tienen autoevaluaciones constantemente que le permita a la empresa mejorar los planes programados, por lo tanto se recomienda a la empresa Asesoría, Inversiones y Servicios N.C.F. E.I.R.L., que implemente un sistema de control

interno y un Manual de Organización y Funciones para que tenga un mejor control en sus registros, y evitar que haya errores o riesgos y así pueda lograr sus objetivos y metas trazadas, así mismo se le sugiere que haga evaluaciones constantemente para identificar los riesgos que puedan presentarse en la empresa (Pajuelo, 2019, pp. 20-21)

En nuevo Chimbote, Es importante aplicar de manera adecuada el control interno en la empresa Consorcio Educativo Adpabe S.A.C., por que contribuirá favorablemente en realizar operaciones más transparentes y asimismo permitirá tener mayor confiabilidad en la información con la finalidad de poder tomar decisiones oportunas (De la cruz, 2019, p. 20)

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación fue el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” - Nuevo Chimbote, 2020?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” - Nuevo Chimbote, 2020. Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado lo siguientes objetivos específicos.

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.

2. Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” - Nuevo Chimbote, 2020.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” - Nuevo Chimbote, 2020.

El presente trabajado de investigación se justificó porque su desarrollo nos permitió: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” de Nuevo Chimbote, 2020.

Asimismo, la investigación se justificó porque el control interno es una herramienta que interviene en la gestión operativa de la empresa, lo cual nos permita obtener información exacta, detalla y actualizada, por lo tanto, esta información influirá positivamente en la competitividad de la empresa Este trabajo de investigación también se justificó porque servirá como una orientación metodológica para otras personas que estén realizando su trabajo de investigación de la misma variable, también se justificó porque proporcionara datos reales y específicos de la empresa que se está estudiando.

Así mismo, el trabajo de investigación se justificó, porque mediante un proceso de realización, explicación y aceptación, me permitirá obtener el grado académico de bachillerato; además, permitirá que la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejoren los estándares de calidad conforme

a la Nueva Ley Universitaria, la cual exigen a sus egresados obtengan su título profesional mediante la sustentación de su tesis.

Esta investigación se utilizó la metodología de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, el diseño será no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Utilizando técnicas de recolección bibliográfica, encuesta y análisis comparativo, con instrumentos de investigación como las fichas bibliográficas y un cuestionario. Para realizarlo la población serán las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y la muestra será la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.

Como resultado, la mayoría de los autores de los antecedentes estudiados, manifiestan que la correcta implementación del control interno, influye en las diferentes áreas de la empresa. En conclusión, del cuestionario aplicado a la contadora de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L. se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Salamanca & Téllez (2018) realizó un trabajo de investigación denominado: Diseño de un Sistema de Control Interno: Estudio de caso para la empresa “SOBRE RUEDAS COLOMBIA S.A.S, Villavicencio- Colombia. La investigación tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S, en la ciudad de Villavicencio. El trabajo de investigación aplicó un tipo de investigación descriptiva y un método de investigación inductivo. Para la recolección de información se utilizó una encuesta a los colaboradores de la empresa y revisión bibliográfica. Finalmente, el trabajo de investigación concluye que: la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S, no contaba con una estructura organizacional, ni manual de funciones, procesos y procedimientos, se usó como instrumento la aplicación de un cuestionario que permitió conocer e identificar cinco áreas básicas fundamentales, logrando como resultado el desarrollo de los procesos, documentándolos de tal manera que la empresa disminuya los riesgos y responda a las necesidades empresariales.

Balla & López (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “El Control

Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador”. La investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador; en el trabajo de investigación se aplicó un diseño no experimental, descriptivo y documental, llegando a concluir que el control interno es una herramienta fundamental para la gestión administrativa de todo tipo de empresas.

Pineda & Villa (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “la aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las mipymes ecuatorianas”. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la aplicación del control interno en la mejora de la gestión administrativa en las MIPYMES ecuatorianas, el trabajo de investigación se aplicó un diseño no experimental, cualitativa y documental. La investigación concluyó que el control interno es una herramienta de gran relevancia que debe ser implementada por toda MIPYMES, permite un eficiente desempeño, contribuye al mejoramiento de los procesos y procedimientos que facilitan el logro de los objetivos y que la importancia del control interno recae en el cumplimiento de sus objetivos, pues a través de ellos las actividades se pueden desarrollar eficiente y eficazmente, se puede transmitir información confiable, oportuna, transparente y la entidad está sujeta a leyes y normas que debe cumplir.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del

Perú, menos en la región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Aquino (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: caso empresa “soyuz s.a.” – lima, 2017”. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general lo siguiente: determinar y describir las Características del Control Interno en el Área de Cargo y Encomiendas de las Empresas del Sector Transporte del Perú: Caso Empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017. En el trabajo de investigación se aplicó un diseño no experimental, descriptivo, documental y de caso, para la recolección de información se usó fichas bibliográficas y para la recolección de información de la empresa se le hizo una encuesta y una entrevista al gerente, dando como resultado lo siguiente, la empresa Soyuz S.A, no lleva un manual de procedimientos, no tiene fijados sus objetivos generales y específicos, por último se concluye que fijar los objetivos es necesario para que el personal se involucre con el acatamiento de dichos objetivos.

Infantes (2016) realizó su trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.” La investigación tuvo como objetivo general lo siguiente: Determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; para la recolección

de información se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista al encargado del área de tesorería, dando como resultado lo siguiente: la empresa no tiene implementado adecuadamente los componentes del control interno en el área de tesorería, por lo tanto, no obtiene resultados favorables. Finalmente, se concluye que la correcta implementación del control interno en base a las normas establecidas contribuirá al logro de información contable y financiera fiable y oportuna, así como contribuir con el logro de los objetivos organizacionales.

Cucho (2019) realizó su trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018”. La investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, dando como resultado lo siguiente:

la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico es por ello la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos, bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales. Finalmente, la investigación concluye que implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de

los recursos de la empresa.

Meza (2018) realizó su trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016.” La investigación tuvo como objetivo general: describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes “Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental.

Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso, dando como resultado lo siguiente: la empresa no lleva a cabo la correcta ejecución y no está aplicando correctamente los componentes del control interno donde esta influye en la gestión administrativa para el cumplimiento de sus metas y objetivos haciendo que no sean eficientes y eficaces.

Dominguez (2019) realizó su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte interprovincial en el Perú. Caso: empresa de transportes EPPO S.A – Piura año 2015.” La investigación tuvo como objetivo general: describir los principales mecanismos del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de Transportes “EPPO” S.A - Piura, 2015. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

Para la recolección de información se utilizó las fichas bibliográficas y para el

recojo de información de la empresa se realizó una entrevista, dando como resultado: la empresa de transportes EPPO S.A cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, custodiando su patrimonio y evitar las pérdidas de sus bienes en almacén. Finalmente, Se concluye que el Control Interno, influye en las diferentes áreas de la empresa, así mismo no se cometan actos ilegales, y los funcionarios cumplen con sus responsabilidades para lograr los objetivos.

Pacahuala (2019) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018.” La investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018.

El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa, dando como resultado lo siguiente: no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico es por ello la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos, bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales. Finalmente, se concluye que implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos.

2.1.3 Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la Región de Ancash, menos en la ciudad de Nuevo Chimbote, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Sarrin (2017) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios de transporte de pasajeros en auto Señor De Mayo S.R.L - Casma, 2016.” La investigación tuvo 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 de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016.

En el trabajo se utilizó un diseño de investigación no experimental descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para la recolección de información se utilizó las fichas bibliográficas y para el recojo de información de la empresa se realizó una entrevista, dando como resultado lo siguiente: la administración si soluciona de forma acertada, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, sus actividades si emplea técnicas para identificación y evaluación de riesgos, por otro lado, refleja que posee un plan de contingencias, para afrontar los riesgos, si ejecuta evaluaciones de la calidad del servicio para el usuario, que los trabajadores no conocen sus funciones y responsabilidades y personal cuenta con los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el

servicio.

Matos (2019) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. En el trabajo se utilizó un diseño de investigación no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para la recolección de información se utilizaron técnicas e instrumentos como: fichas bibliográficas, un cuestionario y la entrevista, dando como resultado lo siguiente: Al establecer un sistema de control interno esta influye de la mejor manera en todas las áreas, obteniendo buenos resultados en la productividad y economía de la empresa.

Lozano (2019) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transportes urbano de pasajeros Versol S.A.C.” de Sihuas, 2016.”. La investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “Versol S.A.C.” de Sihuas, 2018. El diseño de investigación que se empleo fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, los instrumentos y técnicas que se utilizó en la investigación fue un cuestionario, fichas bibliográficas y la entrevista. Esta investigación concluyo que la empresa requiere un sistema de control interno para

mejorar la gestión administrativa y para cumplir sus objetivos.

Zegarra (2020) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “Maquinorte SAC”- Chimbote, 2015.” La investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “Maquinorte SAC” de Chimbote, 2015.

El diseño de investigación que se utilizó fue bibliográfica - documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; dando los siguientes resultados: la empresa “Maquinorte SAC.” tiene más fortalezas que debilidades; en el componente ambiente de control tiene el 80% de fortalezas y en los componentes información y comunicación, así como en supervisión y monitoreo tiene el 100% de fortalezas; en cambio, en los componentes evaluación de riesgos y actividades de control tiene el 80% de debilidades.

Mejia (2018) realizó tu trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma 2017.” La investigación tuvo como objetivo general: determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. El

diseño de investigación que se utilizó fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso.

Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados: la empresa cuenta con un sistema de control, cuenta con un manual de organización y funciones, y actúa de manera directa con sus trabajadores, tiene en cuenta los cinco componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión). Finalmente, se concluye que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

2.1.4 Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Nuevo Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Vergara (2020) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones Y Servicios Chimbote S.A.C.”- Chimbote, 2020.” Esta investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.” de Chimbote, 2020.

El diseño de investigación que se utilizó fue de diseño no experimental bibliográfico-descriptivo-documental y de caso, para el recojo de la información se

utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa, donde como resultado lo siguiente: la empresa no cuenta con la implementación de un control interno formal; por lo tanto, se trabaja de manera empírica, trayendo como consecuencia riesgos potenciales como pérdidas y posibles fraudes en la información financiera. Finalmente, ese concluye que el control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera.

Valverde (2018) realizó tu trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa servicios tecnológicos en vibraciones S.A.C – Nuevo Chimbote, 2017. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C. Nuevo Chimbote, 2017. El diseño de investigación que se utilizó fue cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

Para la recolección de información se utilizaron técnicas e instrumentos como: fichas bibliográficas y un cuestionario dando como resultado lo siguiente: la empresa cuenta con un sistema de control interno establecido, código de ética aprobado, organigrama y manual de funciones. Esta investigación concluyó que el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información

oportuna, confiable y veraz, logrando el cumplimiento de sus objetivos y la seguridad de su información.

Lozano (2018) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa “Cepein E.I.R.L.” – Chimbote, 2015.” Esta investigación tuvo como objetivo general: describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa “CEPEIN E.I.R.L.” de Chimbote, 2015. La investigación fue bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario al gerente de la empresa, dando como resultado lo siguiente: se determinó que la empresa no cuenta con un sistema de control interno apropiado; sin embargo, sí toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar la gestión administrativa.

Pineda (2018) realizo tu trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa lp inversiones y servicios generales S.R.L.- Nuevo Chimbote, 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL., 2016. En el trabajo se utilizó un diseño de investigación descriptivo, bibliográfico y de caso, para la recolección de información se empleó como instrumento la ficha bibliográfica y un cuestionario de preguntas cerradas, aplicado al gerente de la empresa, dando como resultado lo

siguiente: la empresa no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, la empresa si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados.

Navarro (2018) realizó tu trabajo de investigación denominado: “caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso de la empresa privada Gymb Corporación E.I.R.L. - Lince, 2018.” Esta investigación tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la Empresa Privada Gymb Corporación E.I.R.L. de Lince, 2018.

En el trabajo se utilizó un diseño de investigación bibliográfica- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; encontrando los siguientes resultados: la empresa no cuenta con un sistema de control interno apropiado; sin embargo, si toma en cuenta algunos componentes del control interno para mejorar la gestión administrativa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

El control es un hecho que implica a todos los integrantes de una empresa o una entidad. Es la acción que garantiza el cumplimiento de metas u objetivos, pues desde el empleo de la misma, las personas distinguen y evidencian las desviaciones u errores que aparecen en el transcurso de un proceso, programa o proyecto. (Hurtado & Álvarez, 2016)

Se le conoce como control interno a la forma en cómo se desarrollan las empresas, como un desarrollo por el cual se establecerá el tipo de gestión con el que se deberá ser dirigida, posibilitan detectar posibles problemas dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una colaboración en la toma de decisiones, asegurando de tal manera un apropiado cumplimiento de los objetivos previamente fijados (F. Navarro & Ramos, 2016).

El control interno es una herramienta surgida de la necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el Control Interno, es un instrumento de eficiencia (Gaytan & Aceves, 2017, p. 32).

2.2.1.1 Componentes del control interno

Contraloría General de la República (2016) explica que el control interno tiene 5 componentes:

- **Ambiente de control:** Son normas, procesos y estructuras que funcionan como cimientos para dirigir un apropiado control interno en la empresa u organización.
- **Evaluación de riesgo:** Es un proceso que consiste en que la empresa pueda

prepararse para que afronte eventos riesgosos, que pueda afectar financiera o legalmente a la empresa.

- **Actividades de control:** Son políticas y procedimientos implementados por la empresa para reducir los riesgos que pueden perjudicar los objetivos de la empresa.
- **Información y comunicación:** Es la información que solicita la empresa para poder realizar las responsabilidades de control interno y así poder lograr los objetivos de la empresa.
- **Actividades Supervisión:** Es el componente que supervisa si todos los demás componentes están incorporados y funcionando adecuadamente con el fin de evaluar y mejorar.

Los componentes del control interno, se consideran como controles universales y de cuentas específicas, los primeros son los que ayudan a prevenir que sucedan inconveniencias, o para revelarlas y repararlas luego que hayan sucedido; los de cuentas específicas están dirigidas al riesgo sobre negociaciones en particular y proyectados específicamente para evitar o localizar y corregir inconvenientes, ya que conforman una parte de la base de cual descansa la fiabilidad de un sistema de gestión administrativa (Mendoza et al., 2018).

2.2.1.2 Importancia del control interno

El control interno aplicado en una organización permitirá subsanar determinadas inconformidades mediante el aumento del grado de confianza de sus clientes externos y, de esta manera, será posible mejorar la rentabilidad y

generar rendimientos económicos para sus socios y accionistas. Por ende, un adecuado control interno mejora la imagen de las compañías y aumenta el grado de confianza de los inversionistas (Quinaluisa et al., 2018, p. 280).

Las empresas en cualquier entorno geográfico-social, deberían tener un control interno eficiente, que cumpla su función examinadora, pero fundamentalmente que sea empleado como un instrumento facilitador para la mejora de la administración, en otras palabras, el logro de eficacia, efectividad y progreso continuo (Mendoza et al., 2018).

2.2.1.3 Tipos de control interno

Catagrajales (2015) Considera que estos son los tipos de control interno:

Preventivo: Su objetivo es anteponerse a las posibles acciones que se efectúen fuera del marco legal y normativo.

Detectivos: Actúan en el instante en que los hechos están sucediendo e identifican los errores antes de que ocurran.

Correctivos: Tienen un bajo grado de efectividad y actúan en la fase final de los procesos, lo cual posibilita reconocer y corregir o enmendar los errores que pueden ocurrir.

2.2.1.4 Principios del control interno

Casallas (2016) Afirma: el control interno es un proceso que desempeña la alta administración, desde lo más alto hacia lo más bajo; ninguna empresa funciona de manera viceversa, pues un empleado bajo nivel no puede controlar a

principales ejecutivos de la empresa.

El control interno se rige por siete principios fundamentales:

- Segregación de funciones.
- Autocontrol
- Desde arriba - hacia abajo
- Costo menor que beneficio
- Eficacia
- Confiabilidad
- Documentación

2.2.1.5 Ventajas y desventajas del control interno

2.2.1.5.1 Ventajas

Stevens (2020) Considera que estas son las ventajas del control interno:

- Instaure las normas de conducta y función, actuando como administrador de la instauración del sistema de control interno.
- Reduce los riesgos, originando confianza en la realización de los objetivos, impulsando un seguimiento de la actividad del negocio.
- Implementa las maneras de actuación para todas las áreas de la empresa, por medio de metas claras.
- Produce seguridad de una idónea administración, sin obviar los riesgos de la empresa.
- Fomenta mecanismos de comprobación formales para la solvencia de los desvíos ocurridos por la implementación de un SCI.

2.2.4.2 Desventajas

Al no tener un control interno o tener una mala implementación de control interno, dirigen a la empresa a la quiebra, ya que los recursos de la empresa no son aprovechados correctamente, la información contable no es exacta, el personal no es competente y hay más probabilidades que surjan problemas los cuales la administración, dirección y personal de la empresa no podrán solucionarlos (Rocha, 2017).

2.2.2 Teoría de la empresa

Ferro (2020) nos afirma que: “Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios”.

Martínez (2018) explica que: “define la empresa como una unidad económica que reúne una serie de factores de producción, recursos naturales, humanos, tecnológicos y financieros, y los utiliza para producir bienes y/o servicios, que vende a empresas, familias o a las administraciones públicas” (p.2).

Según García (2020) manifiesta que: “Por empresa la institución que realiza la combinación de factores con el fin de obtener productos y servicios en las mejores condiciones de racionalidad económica de forma que satisfaga las necesidades de los clientes de manera eficiente” (p.95).

2.2.3 Teoría de la micro y pequeñas empresas

2.2.3.1 LEY N° 28015: Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.

Define a la micro y pequeña empresa como una entidad económica conformada por una persona natural o jurídica, bajo una estructura de organización o administración empresarial entendida en la ley vigente, que tiene como objetivo elaborar actividades de extracción, conversión, fabricación y comercialización de dichos bienes (Congreso de la republica del Perú,2003).

2.2.3.2 Modificatoria N° 30056 de la ley N° 28015.

Se promulgo el 2 de julio del 2013 la ley N° 30056 que trae consigo varias modificaciones y las que más resaltan son las siguientes: cambio en la clasificación de las MIPYME según los límites de ventas anuales en unidades impositivas tributarias (UIT). Así mismo, Se transfiere la gestión del registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE) a la SUNAT, también el TUO de la ley de promoción de la MYPE será cambiado a TUO de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial (Congreso de la republica del Perú, 2013).

2.2.4 Teoría del sector servicios

El sector terciario o de servicios es un creador de empleo muy importante, figura un gran porcentaje del PIB general en las economías que están en progreso y en las economías desarrolladas, su desarrollo y especialidad han sido manifestadas en prácticamente todos los medios de la labor humana. Sin embargo, su estudio y

práctica no fueron lo más desarrollados que considera al sector, esto se debe a que anteriormente en la historia económica, la actividad agrícola y la actividad industrial fueron la base que mantuvo la producción (Romero, n.d.)

El sector servicios se puede precisar aquellos que no genera bienes tangibles, pero que suministran a la ciudad de servicios para complacer sus necesidades. El sector servicios es muy variado y abarca una extensa gama de actividades: transporte, turismo, deporte, etc. También abarca empresas de todo tamaño lo cual caracteriza su variedad (Díaz, 2018).

2.2.5. Descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” es pequeña empresa que fue constituida como persona jurídica por el sr. Aniro, inició sus actividades el día 14/03/2018 cuya actividad principal: transporte de carga por carretera. La empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L” es una empresa de transporte de carga por carretera, que se encuentra ubicada en la ciudad de Nuevo Chimbote.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definiciones del control interno.

Se entiende por control interno el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro

de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (Gamboa Poveda et al., 2016, p. 492)

El CI se define como un proceso de gestión dinámico e integrado, que propone y adecua altos estándares de seguridad, con relación a los objetivos operacionales, de información y cumplimiento, su función es inherente a la organización y dirección institucional, promoviendo las condiciones necesarias del equipo de trabajo, para causar un mejor desempeño del funcionamiento de la empresa (Calle et al., 2020, p. 433).

El control interno se singulariza por apoyar a la gestión a reparar todas las equivocaciones que presente la empresa en los diferentes procedimientos internos; en tal sentido, las empresas que administren el control interno de manera adecuada podrían notar un crecimiento significativo en la productividad (Obispo & Gonzales, 2015).

2.3.2 Definiciones de empresa

La empresa es una entidad integrada por el capital y el trabajo como factores de la producción; están dedicadas a actividades de producción, compra-venta de productos, o son prestadoras de servicios. Las empresas pueden ser públicas, privadas o mixtas; con cobertura local, nacional o multinacional; además de tener una constitución jurídica que comprende varias formas (Morales & Álvarez, 2015, p. 3).

“La empresa constituye el eslabón básico de la economía, ahí se desarrolla el proceso de producción de los bienes y la prestación de los servicios que demanda

la sociedad” (López et al., 2018, p. 14).

2.3.3 Definiciones de sectores económico-productivos.

Son las partes divididas de la actividad económica de una nación, tomándose en cuenta diversos elementos como el valor de bienes y servicios. Por lo tanto, un sector económico es el grupo de actividades que tienen características semejantes, esto quiere decir que cada negocio tiene una naturaleza común (Sánchez 2016).

2.3.4 Definiciones de sector servicios

Se define como sistemas complejos que organizan recursos (personas, tecnología, organizaciones e información) de forma dinámica para poder llevar a fin de una actividad profesional concreta con pretensiones de crear valor, económico y social, a las relaciones entre agentes diversos (proveedores, clientes e instituciones). (Díaz, 2018, p. 6)

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no habrá hipótesis, debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso con nivel descriptivo.

Por ser una investigación de tipo descriptivo y estudio de caso, la presente investigación no formulará hipótesis, basándose en: **Galán (2009)** en su publicación *“Las hipótesis en la investigación”* donde determinó que *“No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren. Todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar*

causas requieren formular hipótesis”.

Quintanilla et al. (2019) Manifiestan que: “Es importante señalar que no todas las investigaciones van a plantear hipótesis. Por ejemplo, los estudios cuyo objetivo es descriptivo o exploratorio no suelen formular hipótesis”

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

La metodología empleada fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño fue: no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipuló la variable, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Fue descriptivo porque la investigación fundamentalmente se centró en describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Fue documental porque para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisó algunos documentos. Finalmente, fue de caso porque la investigación de campo se limitó a

estudiar o investigar una sola institución, en este caso concreto, a una empresa.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población de la presente investigación está constituida por las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.

4.2.2 Muestra

En la presente investigación se tomó como muestra a la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L ” de la ciudad de Nuevo Chimbote, del sector servicios

4.3 Definición y operacionalización de variable

Cuadro 1 Definición y operacionalización de variable

X	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS ANTECEDENTES PERTINENTES							
		ANTECEDENTES PERTINENTES	C1	C2	C3	C4	C5	C6	
C O N T R O L I N T E R N O	“El control interno un sistema integrado por un esquema organizacional y un conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades” (Gamboa, Puente y Piedad, 2016, p.492).	NACIONALES	Aquino (2018)	X	X	X	X	X	X
			Infantes (2016)	X	X	X	X	X	X
			Domínguez (2019)	X	X	X	X	X	X
			Pacahualpa (2019)	X	X	X	X	X	X
		REGIONALES	Sarrin (2017)	X	X	X	X	X	X
			Mejía (2019)	X	X	X	X	X	X
			Zegarra (2020)	X	X	X	X	X	X
			Lozano (2019)	X	X	X	X	X	X
		LOCALES	Valverde (2018)	X	X	X	X	X	X
			Lozano (2018)	X	X	X	X	X	X
			Navarro (2018)	X	X	X	X	X	X
			Pineda (2018)	X	X	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C5.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además; 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.6.1 Técnica

Para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (objetivo específico 1); encuesta (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.6.2 Instrumentos

Para conseguir los datos de investigación se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas (objetivo específico 1); un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de los resultados objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

4.5 Plan de análisis

Para obtener los resultados del objetivo específico 1, se aplicó la técnica de revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; posteriormente, estos resultados, fueron explicados en el cuadro 01 de la investigación. Para realizar el análisis de resultados, se analizó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados de los antecedentes similares; estos resultados luego, fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes. Finalmente, los resultados fueron comparados y explicados con las bases teóricas de la investigación.

Para obtener los resultados del objetivo específico 2, se aplicó la técnica de la entrevista y como instrumento se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas, estos resultados fueron explicados en el cuadro 02 de la investigación. Para realizar el

análisis de resultados, los resultados obtenidos se compararon con los antecedentes locales, regionales, nacionales, e internacionales, luego, estos resultados fueron comparados y explicado con las bases teóricas de la investigación.

Para obtener los resultados del objetivo específico 3, se aplicó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02, para realizar el análisis de resultados, se explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados obtenidos del cuadro 03 con las bases teóricas de la investigación.

4.6 Matriz de consistencia

Cuadro 2 Matriz de consistencia

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” – Nuevo Chimbote, 2020.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “INVERSIONES GENERALES NEKOSHAN E.I.R.L?” de Nuevo Chimbote, 2020?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2020.	1.Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020. 2.Describir las características del control interno de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” de Nuevo Chimbote, 2020. 3.Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa “Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.” DE Nuevo Chimbote, 2020.	No aplica

Fuente: Elaboración propia.

4.7 Principios éticos.

Según como indica el Código de ética de la Universitario Católica los Angeles de Chimbote (2021) los principios éticos por los que se guiará la presente investigación serán:

- **Protección a las personas**

El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad

- **Libre participación y derecho a estar informado**

Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan 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 consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

- **Beneficencia no maleficencia**

Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida y el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador

debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad**

Toda investigación debe respetar la dignidad de los animales, el cuidado del medio ambiente y las plantas, por encima de los fines científicos; y se deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y tomar medidas para evitar daños.

- **Justicia**

El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.

- **Integridad científica**

El investigador (estudiantes, egresado, docentes, no docente) tiene que evitar el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. El investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados (pp. 3-4).

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las características del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.

Cuadro 1

Cuadro 3 Resultados de Antecedentes

Autores	Resultados
Aquino (2018)	Manifiesta que, la empresa SOYUZ S.A. cuenta con un Sistema de Control Interno, a la vez cuenta con normas de conductas en donde se permite que el comportamiento del personal sea el más adecuado para el buen servicio al cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no lo toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejre remunerado o en su defecto incentivado. También se comprobó que no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia. Así mismo la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno al momento de evaluar y supervisar el área de Cargo y Encomiendas, siendo esta área de alto riesgo de errores y deficiencias en la actividad misma que se ejerce, tomando las medidas correctivas para su mejor desempeño.
Infantes (2016)	Sustenta que, la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.
Cucho (2019)	Explica que, la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Además, se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo, no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores,

	realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa
Domínguez (2019)	<p>Manifiesta que, la empresa Transportes EPPO S.A. cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa, ejecuta y controla sus actividades, lo que permite a la empresa el cumplimiento y lograr sus objetivos al termino del ejercicio fiscal. Las acciones del personal que laboran en la empresa reflejan los valores éticos que deben poseer en cada trabajador de la empresa. Se verifica que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades, según su puesto de trabajo. El área contable cuenta con la tecnología actualizada y mecanizada para Mayor eficiencia y logro de los objetivos, manteniendo soportes tecnológicos de archivos documentarios para la seguridad de la empresa La administración cumple con la responsabilidad de sus funciones y realiza el monitoreo a todas las áreas. También, cuenta con un Plan de contingencia, para evitar o reducir los posibles daños a la vida humana, salud y patrimonio de la empresa en caso de que sucedieran ante una probable situación de emergencia dado por la naturaleza y asegura el normal funcionamiento de la empresa en caso de algún problema. La empresa cuenta con un manual de organización y funciones lo cual indica las funciones por cada área de la empresa. El administrador realiza la evaluación constante del personal de las diferentes áreas para ver su nivel y si cumplen con sus funciones. Se verifica que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades, según su puesto de trabajo. La administración facilita y ayuda a que las demás áreas interactúen de una manera coordinada y asuman con responsabilidad y transparencia los cargos asignados en la empresa. Mantiene canales de comunicación con su personal, a través de información escrita (memorándum), orales y reuniones periódicas que realiza la alta dirección en coordinación con la administración de la empresa. Por último, En la empresa se realizan auditorias y esto permite identificar en que está fallando la empresa y mejorar de una manera muy responsable la administración asume con bastante responsabilidad estas auditorías y busca estrategias para poder mejorar y no caer en quiebra de la empresa. Se supervisa el mantenimiento oportuno y preventivo a las unidades móviles, para evitar fallas durante el recorrido, esto lo realizan con el equipo de mecánicos de calidad que cuenta la empresa.</p>
Pacahuala (2019)	<p>Concluye que, la empresa no tiene implantado un sistema de control interno, por otro lado, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está formado por trabajadores con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como uno de sus puntos fuertes, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Sin embargo, identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Además, no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos,</p>

	<p>actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa</p>
Sarrin (2017)	<p>Explica que, la administración posee sus objetivos y metas bien estructurada y planteadas en el desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no hay segregación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativas.</p>
Mejía (2019)	<p>Explica que, la empresa cuenta con un control interno, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa.</p>
Valverde (2018)	<p>Sustenta que, se encuentra implementado el sistema de control interno, su código de ética está aprobado y difundido al personal, además cuenta con un organigrama basado en la misión, visión, metas y objetivos de la empresa, y las responsabilidades del personal están definidas en su manual de organización y funciones (MOF); todo esto se basa en los componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.</p>
Lozano (2018)	<p>Sustenta que, la empresa no tiene formalmente implementado su sistema de control interno, no cuenta con un código de ética. el gerente de la empresa no ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos. No están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad. En el desarrollo de sus actividades no se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados. No se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente. Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude no han sido asignadas a diferentes personas o equipos. Los sistemas de información que disponen las áreas no facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones. No se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades.</p>
Navarro	<p>Establece que, la empresa no implementó su sistema de Control Interno;</p>

(2018)	sin embargo, empíricamente realiza el control interno, no cuenta con un código de ética. El código de ética no ha sido difundido mediante talleres o reuniones para explicar su contenido. No existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones. Existen riesgos significativos que no están identificados para cada objetivo estratégico de la entidad. Para obtener información externa no existen mecanismos sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los usuarios.
---------------	---

Fuente: Elaboración propia con base a los antecedentes consultados.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las características del Control interno de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L.

Cuadro 4 Resultados de la empresa en estudio

REFERENTE AL CONTROL INTERNO		SI	NO
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?			X
AMBIENTE DE CONTROL	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante reuniones o talleres?		X
	¿La empresa cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
	¿La empresa cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones debidamente actualizado?		X
	¿La empresa acepta los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?	X	
	La entidad cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF) debidamente actualizado		X
EVALUACION DE RIESGOS	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		X
	¿Se ha establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos evaluados?		X
	¿Se ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?		X
	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados?		X
	¿El personal de la empresa tiene conocimiento		X

	de los riesgos de las actividades?		
ACTIVIDADES DE CONTROL	¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades del personal?		X
	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		X
	¿Los procesos , actividades y tareas de la entidad se encuentran definidas, establecidas y documentadas al igual que sus modificaciones		X
	¿Se revisan periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente?		X
	¿La empresa cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?		X
	¿Se ha diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?		X
	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?		X
	¿El área ha promovido el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X	
	¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal?		X
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	¿Realiza con un monitoreo continuo por parte de la gerencia?	X	
	¿ Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	X	
	¿se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido	X	
	¿La empresa realiza periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?		X
	¿Se implementa recomendaciones por parte de los auditores externos como medio para fortalecer el control interno?		X

Fuente: elaboración propia con base a lo respondido en el cuestionario por parte de la empresa.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL, 2020

Cuadro 5 Análisis comparativos del objetivo específico 1 y 2

Elementos de comparación	Resultados del objetivo 1	Resultado del objetivo 2	Resultado del objetivo 3
SISTEMA DE CONTROL INTERNO	Aquino (2018), Domínguez (2019), Mejía (2019) y Valverde (2018) Manifiestan que, si cuentan con un sistema de control interno implementado.	La empresa en estudio nos señala que, no cuenta con un sistema de control interno implementado	No coinciden
AMBIENTE DE CONTROL	Aquino (2018), Cucho,(2019), Domínguez (2019), Mejía (2018) y Valverde (2018) Expresan que, si aplican adecuadamente un código de ética y se difunde al personal de la empresa.	La empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos indica que, la empresa no cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido.	No coinciden
EVALUACION DE RIESGOS	Aquino (2018), Cucho(2019), Pacahuala (2019), Mejía (2018) y Valverde (2018) Manifiestan que, identifican y conocen los riesgos significativos, con el propósito de evitar interrumpir las actividades de la empresa.	La empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos manifiesta que, no ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades.	No coinciden
ACTIVIDADES DE CONTROL	Cucho (2019), Pacahuala (2019) y Domínguez (2019) Expresan que, se verifica y se evalúa periódicamente que el personal se encuentre	La empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos afirma que, no verifican y no evalúan al personal que estén cumpliendo con sus funciones o	No Coinciden

	ejerciendo sus funciones y responsabilidades en todas las áreas de la empresa con el fin que se desarrollen de acuerdo a lo establecido.	responsabilidades. Al igual que, los procesos, actividades y tareas de la entidad no se encuentran definidas	
INFORMACION Y COMUNICACION	Infante (2016), Sarrin (2017) y Lozano (2018) nos manifiestan que, el personal no mantiene una comunicación fluida al realizar sus actividades. También no hay una buena comunicación entre trabajadores, empleados y la alta gerencia.	La empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL, nos manifestó que, no aplica este componente ya que no tienen una comunicación fluida y que tampoco los trabajadores tienen comunicación con el gerente de la empresa.	Si coinciden
SUPERVISION Y MONITOREO	Cucho (2019), Domínguez (2019), Pacahuala (2019), Sarrin (2017) y Mejía (2019) Nos sustentan que, se realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.	La empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos explica que, si cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia y se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si se están efectuando de acuerdo con lo establecido.	Si Coinciden

Fuente: elaboración propia con base en los resultados del objetivo específico 1 y 2.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las características del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.

Según los autores **Aquino (2018), Domínguez (2019), Mejía (2019) y Valverde (2018)** nos manifiestan que, si cuentan con un sistema de control interno implementado, Así mismo, **Cucho (2019) y Domínguez (2019)** nos mencionan que aplican el componente de ambiente de control, ya que cuentan

con un código de ética y se difunde al personal de la empresa, también aplican el componente de actividades de control ya que se verifica y se evalúa periódicamente que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades en todas las áreas de la empresa con el fin que se desarrollen de acuerdo a lo establecido, además, aplican el componente de supervisión y monitoreo ya que, se realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.

Así mismo, **Cucho (2019), Mejía(2019) y Valverde (2018)** nos mencionan que aplican el componente de ambiente de control ya que cuentan con un código de ética difundido al personal de la empresa, además, aplican el componente de evaluación de riesgo ya que, han logrado identificar la existencia de riesgos que puedan afectar sus actividades, así mismo, aplican el componente de supervisión y monitoreo ya que se realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.

Pacahualpa (2019) y Cucho (2019) nos mencionan que en el componente de evaluación de riesgo han logrado identificar la existencia de riesgos que puedan afectar sus actividades y que también aplican el componente actividades de control ya que se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido.

Lozano (2018) y Navarro (2018) nos mencionan que en el componente de

ambiente de control no tienen un código de ética implementado, así mismo, en el componente de evaluación de riesgo no realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente.

Infante (2016) y Navarro (2018) nos mencionan que en el componente actividades de control no aplican el componente actividades de control ya que no se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido, así mismo, tampoco aplican el componente información y comunicación ya que no existe una buena comunicación entre el personal y la alta gerencia de la empresa. De acuerdo a la cita de bases teóricas, los autores

Mendoza, García, delgado y Barreiro (2018) nos mencionan que respecto al control interno: las empresas en cualquier entorno geográfico-social, deberían tener un control interno eficiente, que cumpla su función examinadora, pero fundamentalmente que sea empleado como un instrumento facilitador para la mejora de la administración, en otras palabras, el logro de eficacia, efectividad y progreso continuo.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Caracterizar el control interno de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL – Nuevo Chimbote, 2020.

Según los resultados obtenidos del cuestionario aplicada a la empresa

Inversiones Generales Nekoshan EIRL refleja que no cuenta con un sistema

de control interno implementado.

Ambiente de Control:

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL de las cuales representan el 100%, el 80% de las respuestas fueron NO, y el 20% fueron SI. Lo cual nos refleja que la empresa en estudio no aplica un buen ambiente de control, ya que no cuenta con un código de ética, tampoco existe una estructura organizacional definida sobre la misión y visión, por último, no tiene un manual que describa las funciones del personal, pero acepta los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales

Evaluación de riesgos:

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL de las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son NO, lo cual nos refleja que la empresa en estudio no aplica el componente de evaluación de riesgos, ya que no se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos, también, no ha logrado identificar los riesgos interno y externos que puedan afectar al desarrollo de sus actividades, así mismo, no cuantificaron el efecto que pueden causar los riesgos identificados, por último, el personal no tiene conocimientos de los riesgos de las actividades.

Actividades de control:

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL de las cuales representan el 100%, el 100% de las respuestas son NO, lo cual nos refleja que la empresa no aplica el componente

de actividades de control, ya que no evalúan al personal que estén cumpliendo con sus funciones o responsabilidades. Al igual que, los procesos, actividades y tareas de la entidad no se encuentran definidas, así mismo, no se revisan periódicamente con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

Información y comunicación:

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL de las cuales representan el 100%, el 80% de las respuestas fueron NO, y el 20% fueron SI, lo cual nos refleja que la empresa no aplica el componente de información y comunicación ya que, no se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento, tampoco, se ha diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información, por último, la empresa no ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna, pero, si se ha promovido el uso de sistemas informáticos.

Supervisión y monitoreo:

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL de las cuales representan el 100%, el 40% de las respuestas fueron NO, y el 60% fueron SI, lo cual nos refleja que la empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo ya que, se cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican

con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección, sin embargo, no se implementa recomendaciones por parte de los auditores externos como medio para fortalecer el control interno.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Generales Nekoshan EIRL.” – Nuevo Chimbote, 2020.

Ambiente de control

Según el resultado del objetivo específico 1 los autores **Aquino (2018), Cucho (2019), Domínguez (2019), Mejía (2018) y Valverde (2018)** Expresan que, si aplican adecuadamente un código de ética y se difunde al personal de la empresa y los resultados del objetivo específico 2 de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos indica que, la empresa no cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido. Por lo tanto, no coinciden los datos obtenidos del resultado del objetivo específico 1 y 2.

Evaluación de riesgo.

Según el resultado obtenidos del objetivo específico 1 los autores **Aquino (2018), Cucho (2019), Pacahuala (2019), Mejía (2018) y Valverde (2018)** Manifiestan que, identifican y conocen los riesgos significativos, con el propósito de evitar interrumpir las actividades de la empresa y los resultados obtenidos del objetivo específico 2 de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos manifiesta que, no ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades.

Por lo tanto, no coinciden los datos obtenidos del resultado del objetivo específico 1 y 2.

Actividades de control

Según el resultado del objetivo específico 1 los autores **Cucho (2019)**, **Pacahuala (2019)** y **Domínguez (2019)** expresan que, se verifica y se evalúa periódicamente que el personal se encuentre ejerciendo sus funciones y responsabilidades en todas las áreas de la empresa con el fin que se desarrollen de acuerdo a lo establecido y los resultados obtenidos del objetivo específico 2 de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos afirma que, no verifican y no evalúan al personal que estén cumpliendo con sus funciones o responsabilidades. Al igual que, los procesos, actividades y tareas de la entidad no se encuentran definidas. Por lo tanto, no coinciden los datos obtenidos del resultado del objetivo específico 1 y 2.

Información y comunicación

Según el resultado del objetivo específico 1 los autores **Infante (2016)**, **Sarrin (2017)** y **Lozano (2018)** nos manifiestan que, el personal no mantiene una comunicación fluida al realizar sus actividades. También no hay una buena comunicación entre trabajadores, empleados y la alta gerencia y los resultados obtenidos del objetivo específico 2 de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL, nos manifestó que, no aplica este componente ya que no tienen una comunicación fluida y que tampoco los trabajadores tienen comunicación con el gerente de la empresa. Por lo tanto, si coinciden los datos

obtenidos del resultado del objetivo específico 1 y 2.

Supervisión y monitoreo

Según el resultado del objetivo específico 1 los autores **Cucho (2019), Domínguez (2019), Pacahuala (2019), Sarrin (2017) y Mejía (2019)** Nos sustentan que, se realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente y los resultados obtenidos del objetivo específico 2 de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL nos explica que, si cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia y se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si se están efectuando de acuerdo con lo establecido. Por lo tanto, si coinciden los datos obtenidos del resultado del objetivo específico 1 y 2.

VI. CONCLUSIÓN

6.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir las características del Control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2020.

Se concluye que la mayoría de los autores de los antecedentes estudiados, manifiestan que la correcta implementación del control interno, influye en las diferentes áreas de la empresa, ya que gestiona el uso adecuado de los recursos de la empresa y contribuye con el logro de los objetivos organizacionales. Así mismo, controlar diferentes áreas de la empresa, ya que se realizan periódicamente actividades y procesos de monitoreo en la empresa con el fin de verificar que se estén desarrollando correctamente. Por otro lado, el resto de autores de los antecedentes estudiados manifiestan que no tienen implementado un sistema de control interno, sin embargo, lo aplican empíricamente, ya que cuentan con el componente ambiente de control, porque poseen un código de ética difundido al personal de la empresa, además, aplican el componente de evaluación de riesgo ya que, han logrado identificar la existencia de riesgos que puedan afectar sus actividades, también, aplican el componente actividades de control ya que se realiza con regularidad los procedimientos, actividades y labores con el objetivo de verificar que se estén haciendo de acuerdo a lo instaurado.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

Caracterizar el control interno de la empresa Inversiones Generales Nekoshan EIRL – Nuevo Chimbote, 2020.

Del cuestionario aplicado a la contadora de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L. se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de

control interno implementado, ya que no aplica los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación, sin embargo, si aplica empíricamente el componente de supervisión y monitoreo ya que cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia, se aplican acciones de monitoreo para identificar si éstas se aplican de acuerdo con lo estipulado. Por lo tanto, los datos obtenidos de este cuestionario, no son favorables para la empresa.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones y Generales Nekoshan EIRL.” – Nuevo Chimbote, 2020

De los resultados encontrados de los antecedentes nacionales y del cuestionario realizado a la contadora de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L , se puede definir que ambos no coinciden, ya que la empresa de estudio no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente, por lo tanto, no aplica los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación sin embargo, aplica empíricamente el componente de supervisión y monitorio, lo cual coinciden con los resultados de los antecedentes ya que si cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia y se aplican acciones de monitoreo para identificar oportunamente si se están efectuando de concorde a los estipulado.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al propietario de la empresa Inversiones Generales Nekoshan E.I.R.L contratar personal para las diversas actividades y evitar realizar múltiples funciones en observancia de las normas de las normas de control interno sobre la segregación de funciones.
2. Capacitarse e informarse respecto al control interno, ya que así podrá aplicar formalmente los 5 componentes de control interno, de esta manera, mejorará progresivamente la gestión de la empresa, las actividades del personal y los recursos. Así mismo, se le recomienda que siga con el monitoreo continuo por parte de la gerencia y que realicen acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido
3. Supervisar periódicamente sus actividades y procesos a fin de implementar mejoras continuas en su empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcantara, K. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Peú: “CARRANZA” CHIMBOTE, 2018. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 152.
Uladech_Biblioteca_virtual
- Aquino, A. (2018). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CARGO Y ENCOMIENDAS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO EMPRESA “SOYUZ S.A.” – LIMA, 2017. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 152. <https://doi.org/1>
- Balla, I., & López, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. 41.
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DEL ECUADOR.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL_CONTROL_INTERNO_EN_LA_GESTION_ADMINISTRATIVA_DE_LAS_EMPRESAS_DEL_ECUADOR.pdf)
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* . 429–465.
https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155/pdf?fbclid=IwAR3T-HENQnv_ZZR5TvP8k44OwSZYavVSzLOwUKctp_b59CbhcZHLfj1HwY0
- Casallas, A. (2016). *PRINCIPIOS DE CONTROL INTERNO*.
<https://prezi.com/saxi175hf3aq/principios-de-control-interno/>
- Catagrajales. (2015). *Tipos de Control*.

- <https://chaui201521701115540.wordpress.com/2015/09/18/tipos-de-control/>
- Congreso de la republica del Perú. (2003). *LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*.
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Congreso de la republica del Perú. (2013). *LEY QUE MODIFICA DIVERSAS LEYES PARA FACILITAR LA INVERSION, IMPULSAR EL DESARROLLO PRODUCTIVO Y EL CRECIMIENTO EMPRESARIAL*.
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Contraloria General de la Republica. (2016). *¿que es el sistema de interno?*
https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf
- Cucho, J. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA TRANSPORTES RICARDO HILARIO E.I.R.L. – JUNIN, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10847/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CUCHO_PEREZ_JHOMIRA_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De la cruz, Y. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “CONSORCIO EDUCATIVO ADPABE S.A.C” DE NUEVO CHIMBOTE*.
Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote, 1–26.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14045/DE LA>

CRUZ PAZ YANINA CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, M. (2018). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*

(ESIC, 2018). [https://books.google.com.pe/books?id=-](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22sector+servicios%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4qMHWiaPsAhUIJ7kGHXZ5BSQ4ChDoATAIegQICRAC#v=onepage&q=%22sector%20servicios%22&f=false)

[ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22sector+servicios%22&hl=es&](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22sector+servicios%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4qMHWiaPsAhUIJ7kGHXZ5BSQ4ChDoATAIegQICRAC#v=onepage&q=%22sector%20servicios%22&f=false)

[sa=X&ved=2ahUKEwj4qMHWiaPsAhUIJ7kGHXZ5BSQ4ChDoATAIegQICR](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22sector+servicios%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4qMHWiaPsAhUIJ7kGHXZ5BSQ4ChDoATAIegQICRAC#v=onepage&q=%22sector%20servicios%22&f=false)

[AC#v=onepage&q=%22sector servicios%22&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=%22sector+servicios%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj4qMHWiaPsAhUIJ7kGHXZ5BSQ4ChDoATAIegQICRAC#v=onepage&q=%22sector%20servicios%22&f=false)

Dominguez, H. (2019). *LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO*

ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS - RUBRO

TRANSPORTE INTERPROVINCIAL EN EL PERÚ. [Universidad Católica los

Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11320/CONTROL](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11320/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DOMINGUEZ_BRAVO_HENRY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[L_INTERNO_EMPRESA_DOMINGUEZ_BRAVO_HENRY.pdf?sequence=4](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11320/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DOMINGUEZ_BRAVO_HENRY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11320/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DOMINGUEZ_BRAVO_HENRY.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Ferro, J. (2020). *MANUAL OPERATIVO DEL GERENTE Y DIRECTOR DE*

EMPRESAS DE LIMPIEZA.

[https://books.google.com.pe/books?id=wWjKDwAAQBAJ&dq=empresa+defin](https://books.google.com.pe/books?id=wWjKDwAAQBAJ&dq=empresa+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

[icion&hl=es&source=gbs_navlinks_s](https://books.google.com.pe/books?id=wWjKDwAAQBAJ&dq=empresa+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s)

Gamboa Poveda, J. elias, Puente Tituaña, S. P., & Piedad Ysidora, V. F. (2016).

Importancia del control interno en el sector público. *Revista Publicando*, 3(8),

487–502. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316>

García, S. (2020). *Introducción a la economía de la empresa*. Ediciones Díaz de

Santos. c

Gaytan, S., & Aceves, J. (2017). *LA IMPORTANCIA DE MISIÓN Y VISIÓN PARA*

UNA MICROEMPRESA A TRAVÉS DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA. El

- Buzo de Pacioli.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no99/Pacioli-99-eBook.pdf>
- Hurtado, M., & Álvarez, N. (2016). *Teoría General Del Control Facultad De Ciencias Contables*. 61. <http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/Módulos de aprendizaje/teoria general del control/Teoria general del control 2016.pdf>
- Infantes, O. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE TESORERÍA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO TRANSPORTES MEDIOMUNDO S.A.C. TRUJILLO, 2016*. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INTERNO_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- López, G., Mata, M., & Becerra, F. (2018). *PLAFINIFACIÓ*n de empresas (Editorial). <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837>
- Lozano, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Accounting Power for Business, 1*, 49–59.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Lozano, J. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES URBANO DE PASAJEROS VERSOL S.A.C.” DE SIHUAS, 2016*. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 152. <https://doi.org/1>
- Lozano, P. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS*

EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “CEPEIN E.I.R.L.” – CHIMBOTE, 2015. [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4275/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_LOZANO_DURAND_PEDRO_CESAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, E. (2018). *Iniciación en la economía y gestión de empresas*. Universidad Politécnica de Cartagena.

https://elibro.net/es/ereader/uladech/44015?fs_q=gestion de empresas&fs_edition_year=2016;2017;2018;2019;2020&fs_edition_year_lb=2016;2017;2018;2019;2020&prev=fs&page=8

Matos, E. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR DE LOS MILAGROS S.A.C DE CHIMBOTE, 2017.* *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*, 152.
<https://doi.org/1>

Mejía, E. (2018). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTE EN AUTOMOVILES LOS CASMEÑOS S.A.” – CASMA, 2017* [Universidad Católica los Angeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meza, F. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO*

- Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA "TRANSPORTES IBARRA E.I.R.L.", DE HUANCAYO, 2016.*
[Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8201/CONTROL
_INTERNO_TRANSPORTES_MEZA_QUISPE_FLORMIRA_ELIZABETH.p
df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8201/CONTROL_INTERNO_TRANSPORTES_MEZA_QUISPE_FLORMIRA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ministerio de la Producción. (2019). *Estadística MYPYME*.
[https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-
oe/estadisticas-mipyme](https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme)
- Morales, J., & Álvarez, M. (2015). *CONTABILIDAD DE SOCIEDADES*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39378?page=22>
- Navarro, F., & Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, 25, 245.
<https://doi.org/10.19052/ed.3473>
- Navarro, N. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA PRIVADA GYMB CORPORACIÓN E.I.R.L. - LINCE, 2018.*
[Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10821/CONTRO
L_INTERNO_NAVARRO_HUACACHI_NEYVA_LUZ.pdf?sequence=1&isA
llowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10821/CONTROL_INTERNO_NAVARRO_HUACACHI_NEYVA_LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Obispo, D., & Gonzales, Y. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. 6(1), 64–73.
- Pacahuala, E. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS*

*MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. -
HUANCAYO, 2018* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14074/CONTROL
L_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PACAHUALA_GAMA
RRA_ELIZABETH_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14074/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PACAHUALA_GAMARRA_ELIZABETH_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pajuelo, K. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
“ASESORÍA, INVERSIONES Y SERVICIOS N.C.F. E.I.R.L.” – SANTA,
2017. CHARACTERIZATION. Universidad Católica Los Angeles de
Chimbote, 1–24.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14041/PAJUELO
MANRIQUE KEYLA DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14041/PAJUELO_MANRIQUE_KEYLA_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad -
Carlos Alberto Pereira Palomo - Google Libros. IMCP.*

[https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcove
r&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Pineda, A. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA LP
INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SRL.-NUEVO CHIMBOTE, 2016.*
[Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7911/CONTROL
_INTERNO_HERRAMIENTA_ALEXSA_YVET
PINEDA_VERGARAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7911/CONTROL_INTERNO_HERRAMIENTA_ALEXSA_YVET_PINEDA_VERGARAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pineda, J., & Villa, J. (2018). *LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LAS MIPYMES ECUATORIANAS*. [UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO].
[http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4264/1/LA APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LA MEJORA ADMINISTRATIVA DE LAS MIPYMES ECUATORIANAS.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4264/1/LA%20APLICACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20MEJORA%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20MIPYMES%20ECUATORIANAS.pdf)
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. 16.
<http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quintanilla, L., García, C., Rodríguez, F., Fontes, S., & Sarría, E. (2019). *Fundamentos de investigación en Psicología*. Editorial UNED.
- Rocha, H. (2017). *TGS México Rocha - Despacho de auditoría y consultoría*. Tgs Rocha México. <https://tgs-rocha.com/nosotros/>
- Romero, J. (n.d.). *El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento*. 400.
- Salamanca, Y., & Téllez, L. (2018). *Diseño de un Sistema de Control Interno: Estudio de caso para la empresa "Sobre Ruedas Colombia S.A.S."*
[https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/743/DISE%20D10 DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESTUDIO DE CASO PARA LA EMPRESA SOBRE RUEDAS COLOMBIA SAS.pdf;jsessionid=F5297C86F5A41F3F8D200D17F8CD549F?sequence=1](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/743/DISE%20D10%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SOBRE%20RUEDAS%20COLOMBIA%20SAS.pdf;jsessionid=F5297C86F5A41F3F8D200D17F8CD549F?sequence=1)
- Sánchez, J. (2016). *Sector económico*.
<https://economipedia.com/definiciones/sector.html>
- Sarrin, P. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO*

- Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS EN AUTO SEÑOR DE MAYO S.R.L - CASMA, 2016.* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].
- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8074/CONTROL_INTERNO_SECTOR_SERVICIO_SARRIN_BERNARDO_PAMELA_FLORENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano, A., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2018). . Introducción. *Especio, Vol. 39*. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Stevens, R. (2020). *¿Qué es el sistema de control interno?* - Rankia. <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Tamayo, C., Ubillús, J., & Zambrano, M. (2016). El control interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo. *ECA Sinergia, 7(2), 6*. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v7i2.378
- Universitario Católica los Angeles de Chimbote. (2021). *Código de ética para la investigación*. <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
- Valverde, R. (2018). CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C – NUEVO CHIMBOTE, 2017. In *Universidad Católica Los Angeles de Chimbote*.

Vergara, Y. (2020). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES Y SERVICIOS CHIMBOTE S.A.C.”- CHIMBOTE, 2020.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17362/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_VERGARA_NUNEZ_YULLIANNA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Walter, M., Tania, G., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 35. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Zegarra, C. (2020). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “MAQUINORTE SAC”- CHIMBOTE, 2015.* [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15826/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ZEGARRA_SALDANA_CHARO.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de trabajo																
N°	Actividades	Año 2021														
		I Unidad Semanas del 1 Al 8								II Unidad Semanas del 9 al 16						
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	-Socialización del SPA -Transformación de proyecto a informe	x														
2	Avance de análisis de resultados: -Redacción del documento, resultados y		x													
3	análisis de resultados.			x												
4	-Envío de redacción de las conclusiones y recomendaciones				x											
5	-Programación de la segunda tutoría grupal -Continuación de la redacción de las conclusiones y recomendaciones					x										
6	-Mejora de los resultados (tablas y gráficos), análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones -Envío de mejoras						x									
7	-Introducción, resumen, Abstract y metodología -Envío de introducción, resumen, Abstract y metodología.							x								
8	Calificaciones I Unidad								x							
9	-Programación de la tercera tutoría grupal -Calificación de la redacción de análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, introducción, resumen y Abstract.									x						
10	-Envío de observaciones del documento páginas preliminares, introducción, resumen, Abstract y revisión de literatura.										x					
11	-Calificación de la redacción de conclusiones, recomendaciones-Metodología											x				
12	-Calificación de redacción de introducción y resumen/Abstract -Envío de documento mejorado: metodología, resultados, análisis de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.												x			
13	-Inició de sustentaciones												x	x	x	x
14	-Envío de introducción, resumen y Abstract, resultados, conclusiones y recomendaciones. -Continuación de sustentaciones.														x	
15	-Envío de la presentación del pre-informe -Continuación de sustentaciones															x
16	Calificaciones II Unidad															x

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
• Internet	50.00	4	200.00
• Energía eléctrica	60.00	4	240.00
Sub total	160.00	10	540.00
Total de presupuesto desembolsable	160.00	10	540.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	0.00	0	0.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación de ERP University MOIC)	40.00	4	160.00
Sub total	75.00	6	230.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	280.00	4	1,120.00
Sub total	280.00	4	1,120.00
Total de presupuesto no desembolsable	355.00	10	1,350.00
Total (S/.)	515.00	20	1,890.00

Fuente: Elaboración propia

Financiamiento: El proyecto de investigación autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos para el caso de estudio



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado al gerente general de la empresa “INVERSIONES GENERALES NEKOSHAN E.I.R.L” Nuevo Chimbote.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES GENERALES NEKOSHAN E.I.R.L”- DE NUEVO CHIMBOTE ,2020.**

La información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación; es por ello que, se le agradece por su valiosa colaboración brindando la información correspondiente a las preguntas planteadas.

1. REFERENTE AL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA:

1.1 Nombres y apellidos del representante legal

1.2 Edad del representante legal

1.3 Grado de Instrucción del representante legal

2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

2.1 Tamaño de empresa

Microempresa () Pequeña empresa ()

2.4 Cantidad de trabajadores:

3. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

N°	ÍTEMS (CUESTIONARIO)	RESULTADOS	
		SÍ	NO
	¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		
AMBIENTE DE CONTROL			
1	¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?		
2.	¿La empresa cuenta un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos?		
3.	¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?		
4.	¿La empresa acepta los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?		
5.	¿La empresa evalúa el desempeño laboral?		
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
6.	¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?		
7.	¿Ante la presencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados?		
8.	¿Se ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y externos que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades?		
9.	¿Se toman medidas especiales para asegurar que los empleados nuevos entienden la cultura de la empresa?		
10.	¿Se realiza actividades que permitan el cambio dentro de la empresa?		
ACTIVIDADES DE CONTROL			
11.	¿Se encuentran divididas las funciones y responsabilidades del personal?		
12.	¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal?		
13.	¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo?		
14.	¿La empresa aplica estrategias para medir el grado de satisfacción de los usuarios de servicios?		
15.	¿Existen indicadores de rendimiento dentro de la empresa?		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			

16.	¿La empresa cuenta con mecanismos y procedimientos para asegurar la adecuada atención de los requerimientos externos de la información?		
17.	¿Existe una comunicación adecuada, fluida, suficiente y oportuna entre las áreas de la empresa?		
18.	¿Para la toma de decisiones la información del área se evalúa y sintetiza?		
19.	¿Toda la información es utilizada como herramienta de supervisión?		
20.	¿La empresa realiza investigaciones y toma de decisiones acerca de las quejas presentadas?		
SUPERVISIÓN Y MONITOREO			
21.	¿Se cuenta con un monitoreo continuo por parte de la gerencia?		
22.	¿Se están cumpliendo con las metas programadas?		
23.	¿Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa?		
24.	¿Se averigua y corrige las deficiencias halladas dentro de la empresa?		
25.	¿Se implementa recomendaciones por parte de los auditores externos como medio para fortalecer el control interno?		

1.2 Edad del representante legal

1.3 Grado de Instrucción del representante legal

2. REFERENTE A LAS CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

2.1 Tamaño de empresa

Microempresa () Pequeña empresa ()

2.4 Cantidad de trabajadores:

3. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

Anexo 4: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Capa Velásquez Juan Adrián, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

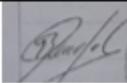
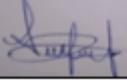
la investigación denominada:

"Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa "inversiones generales nekoshan s/r" – Nuevo Chimbote, 2020."

La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera confidencial.

- 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: adriancapa.01@gmail.com o al número 918374016. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico jmontanob@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	ICHINOSE ORMENO ANIRO EDGAR.
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	30/09/2020