



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN
EL PERÚ: CASO “WORKING GROUP CHIMBOTE
S.R.L” CHIMBOTE, 2017.**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS**

CONTABLES Y FINANCIERAS

AUTORA

REYNA SOLANO, ANA ROSA

ORCID: 0000-0002-1066-7277

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE- PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN
EL PERÚ: CASO “WORKING GROUP CHIMBOTE
S.R.L” CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTORA

REYNA SOLANO, ANA ROSA

ORCID: 0000-0002-1066-7277

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE- PERÚ

2019

TÍTULO

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS EN EL PERÚ:
CASO “WORKING GROUP CHIMBOTE SRL” CHIMBOTE,
2017.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Reyna Solano, Ana Rosa

ORCID: 0000-0002-1066-7277

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO EVALUADOR

Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Mgtr. Rogriguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Mgtr. Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Miembro

Mgtr. Rogriguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Miembro

Mgtr. Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Asesora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer en qué consiste el control interno y su caracterización en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y la empresa Working Group Chimbote S.R.L, el cual se tomó como muestra. La investigación es descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Finalmente, la hipótesis no aplica. Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas donde se utilizó los componentes de mi variable llegando a los siguientes resultados: en el componente de Ambiente de Control; tiene implementado un sistema de control interno, adecuadas y que además ayudan a evaluar el grado de eficiencia en las actividades de la empresa; en el componente de Evaluación de Riesgos sí considera que la evaluación de riesgos permita identificar a tiempo posibles deficiencias; en el componente de Actividad de Control realiza actividades que fomentan el control interno dentro del personal; en el componente de Información y comunicación brinda a sus trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del control interno y el componente de Supervisión considera útil al control interno para ver mejores resultados en las actividades de la empresa y de localizar problemas dentro de la empresa se lo comunican a brevedad al gerente para que tome cartas en el asunto. Finalmente concluyo que el Control Interno es un instrumento de gestión importante para toda organización sea cual fuera su tamaño.

Palabras clave: Control Interno, Mype, Sector Servicio

ABSTRACT

The general objective of this research was to know what internal control consists of and its characterization in the Micro and Small Companies of the Service Sector in Peru and the Working Group Chimbote S.R.L, which was taken as a sample. The research is descriptive, bibliographic, documentary and case.

Finally, the hypothesis does not apply. For the collection of data, a questionnaire of closed questions was applied where the components of my variable were used, reaching the following results: in the Control Environment component; It has implemented an internal control system, adequate and also help to assess the degree of efficiency in the activities of the company; in the Risk Assessment component, it does consider that the risk assessment allows the identification of possible deficiencies in time; in the Control Activity component, it carries out activities that promote internal control within the staff; in the Information and Communication component, it provides its workers with relevant information regarding the operation of internal control, and the Supervision component considers internal control useful to see better results in the company's activities and to locate problems within the company. shortly to the manager to take action on the matter. Finally, I conclude that Internal Control is an important management tool for any organization whatever its size.

Keywords: Internal Control, Mype, Service Sector

CONTENIDO

TÍTULO.....	iii
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xii
I. Introducción.....	13
II. Revisión de la literatura	17
2.1 Antecedentes	17
2.1.1 Internacional	17
2.1.2 Nacional.....	19
2.1.3 Regional	21
2.1.4 Local	22
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.2.1 Teoría de Control Interno	23
2.2.2 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas	28
2.2.3 Teoría del Sector Servicio.....	31
2.2.4 Descripción de la empresa.	31
2.3 Marco Conceptual	31

2.3.1	Definición de Control Interno	31
2.3.2	Definición de las Micro y Pequeñas Empresas.....	32
III.	Hipotesis	32
IV.	Metodología.....	33
4.1	Diseño de la Investigación	33
4.2.	Población y Muestra.....	33
4.2.1	Población y Muestra	33
4.3	Definición y Operacionalización de variables e Indicadores	33
4.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	35
4.4.1	Técnicas	35
4.4.2	Instrumentos.....	35
4.5	Plan de Análisis.....	35
4.6	Matriz de Consistencia.....	36
4.7	Principios Éticos.....	37
V.	Resultados	40
5.1.1	Resultados del objetivo específico 1	40
5.1.2	Con respecto al objetivo específico N° 02	43
	CUADRO 02	43
5.1.3	Con respecto al objetivo específico N° 03	46
	CUADRO N 03	46
5.2	Análisis de Resultados.....	50

5.2.1	Respecto al objetivo específico 1	50
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3	52
VI.	Conclusiones y recomendaciones	54
6.1	Conclusiones:	54
6.1.1	Respecto al Objetivo N° 1	54
6.1.2	Respecto al Objetivo N°2.....	55
6.1.3	Respecto al Objetivo N°3.....	56
6.1.4	Conclusión General.....	57
6.2	Recomendaciones.....	57
6.3	Aspecto Complementarios	58
6.3.1	Referencias Bibliográficas.....	58
	Anexos.....	60
	Anexo N° 01: Matriz de Consistencia	60

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Objetivo específico N° 01.....	40
Cuadro 2: Objetivo específico N° 02.....	43
Cuadro 3: Objetivo específico N° 03.....	46

I. Introducción

En nuestra nación, el problema del control interno es muy importante ya que esquivan los peligros potenciales y fraudes que pueden ocurrir dentro de las organizaciones, lo que brinda mayor seguridad a través de su aplicación, evaluando la metodología que se está realizando e identificando errores e inconsistencias que pueden ocurrir a lo largo de las tareas.

Las organizaciones de naturaleza empresarial buscan aplicar el control interno para abordar los errores, pero no continuamente. Por lo tanto, el control interno o el uso de arreglos son solo momentáneas. En este sentido, los maestros mencionan que para que el control interno tenga un efecto en la gestión debe realizarse por lo menos semestralmente. (Obispo, 2013).

En las empresas pequeñas y medianas, es necesario contar con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que conforman las organizaciones sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al director o dueño a la toma de decisiones (Gonzales, 2014).

Las pequeñas y micro empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad (Ramírez, 2012).

En Lima se determina la existencia de problemas de control interno en el área de tesorería, que genera mal uso de los recursos, en deterioro del cumplimiento de sus objetivos como empresa. El problema principal de la MYPE se centra en el manejo de las operaciones, funciones, procedimientos, coordinación y control del efectivo en el área de tesorería.

Incorpora el plan de asociación y todas las estrategias y medidas planificadas que se reciben dentro de una organización para defender sus beneficios, verificar la calidad y precisión inquebrantable de la información de la contabilidad, avanzar en la productividad operativa y promover la adhesión a los enfoques conocidos y conectados. Por cada uno de los individuos de la organización. El control interno es una parte importante que debe ser clara en la organización y que todos deben recordar para una actividad suficiente sin peligros. Tal como se observa, el control interno en las PYMES es de importancia fundamental para la racionalización de los activos y la exposición de la organización, tanto en la gestión como en la actividad, aprovechando así desde los propietarios hasta el cliente de reclamo, ya que éste tendrá un nivel de confianza en la organización y ganará tiempo produciendo beneficios y desarrollo interno en la organización. Las pequeñas y medianas empresas (PYME) son especialmente importantes para la economía mexicana, no solo por sus compromisos con la generación y difusión de productos y empresas, sino también por la capacidad de adaptación a los cambios mecánicos.

En el caso de México y a nivel mundial, el cuestionamiento sería ¿dónde es que radica dicha importancia? Se observa a ésta desde diferentes ángulos: en primera instancia por el elevado porcentaje que representa con respecto a la planta productiva, “la actividad económica en México se lleva a cabo, en gran medida, en la operación de las micro, pequeñas y medianas empresas, célula básica del tejido productivo nacional y elemento indispensable para el crecimiento económico, de un total de 4 millones 15 mil unidades productivas establecidas, la micro, pequeña y mediana empresa representa un 99.8 por ciento”.

Por lo anteriormente expuesto se ha planteado el siguiente enunciado:

¿Cuál es la importancia del control interno en las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa “WORKING GROUP CHIMBOTE SRL”?

Teniendo como objetivo general: Conocer en qué consiste el control interno y su caracterización, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa Working Group Chimbote S.R.L y como objetivos específicos:

- Describir el control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”.
- Dar a conocer la caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”
- Dar a conocer la importancia de la caracterización del control interno en las en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”

Finalmente, la investigación se justifica

Desde el punto de vista social: Esta exploración depende de decidir la importancia del control interno en la organización "Working Group Chimbote SRL" Chimbote, 2017. De esta manera este examen es imprescindible ya que permitirá que los ejercicios de la organización estén en manos del personal apropiado, y los supervisores de la organización pueden asentarse en mejores opciones que benefician a la organización, esto es tener en cuenta el objetivo

final de tener más cuidado y Mejor control en las operaciones realizadas por la organización.

La metodología de la investigación fue de descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. La población de investigación está constituida por todas las MYPES de Servicios del Perú; y la muestra estuvo se realizó con la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”.

En la recolección de datos, se aplicó un cuestionario de preguntas cerradas donde se utilizó los componentes de mi variable llegando a los siguientes resultados: en el componente de Ambiente de Control; tiene implementado un sistema de control interno, considerándolas adecuadas y que además ayudan a evaluar el grado de eficiencia en las actividades de la empresa; en el componente de Evaluación de Riesgos sí considera que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo posibles deficiencias; en el componente de Actividad de Control realiza actividades que fomentan el control interno dentro del personal; en el componente de Información y comunicación brinda a sus trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del control interno y en el componente de Supervisión considera útil al control interno para ver mejores resultados en las actividades de la empresa y de localizar problemas dentro de la empresa se lo comunican a brevedad al gerente para que este tome cartas en el asunto.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; que hayan utilizado las misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Lara (2012) afirma que en su trabajo de investigación titulada “Propuesta de una gestión administrativa y financiera” aplicada al Municipio Pedro Vicente Maldonado (Ecuador). Teniendo como objetivo general de la presente investigación era lograr que el Gobierno de Pedro Vicente Maldonado sea coordinado, comprometido, solidario e intermediario entre las necesidades de los pobladores, de tal forma que se facilite el desarrollo cantonal, formulando así los correspondientes planes de ordenamiento territorial. Cuya Metodología es descriptiva. Llego a las siguientes conclusiones: La muestra estuvo integrada por la dirección de Gestión administrativa y financiera, el Gobierno Municipal de Pedro Vicente Maldonado, el instrumento utilizado fue una encuesta elaborada en su totalidad por la autora y el procedimiento de recolección de datos registrados en las encuestas fue la entrevista.

López (2011) afirma que en su trabajo de investigación titulada “Evaluación al Control Interno del proceso de recaudación de impuestos en la tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo” Ecuador y su influencia en el financiamiento de obras en el año 2010, cuyo objetivo general era investigar el control interno al proceso de recaudación de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, para

perfeccionar el financiamiento de obras en el año 2010. La metodología es descriptiva. Llego a las siguientes conclusiones: La población está formada por los contribuyentes del Sector Urbano del Barrio Centro y los funcionarios del Departamento Financiero y Tesorería del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tisaleo, se consideró como muestra a los contribuyentes Urbanos del cantón de Tisaleo con una totalidad de 53 personas, afín de realizar el análisis. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

García (2013) afirma que en su tesis evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta “zona muebles” teniendo por objetivo general de la presente investigación de la evaluación del sistema de control interno a los procesos de compra y venta de la empresa ZONA MUBLES CÍA. LTDA al 30 de Abril de 2013 aplicando el método COSO II- ERM (Administración de riesgos empresariales) es identificar áreas críticas que pueden afectar a la organización, y proponer soluciones a las deficiencias encontradas en el desarrollo de los procesos y que sea de ayuda para la toma de decisiones que generen bienestar a los socios y la correcta utilización de los recursos. El control interno permite a las personas involucradas en los procesos, utilizar los recursos disponibles con eficiencia, efectividad, eficacia y economía y alcanzar los objetivos establecidos para cada uno de los procesos. Llego a la siguiente conclusión: Dar a conocer situaciones favorables y desfavorables que se presentan en los procesos dando lugar a la implementación de medidas correctivas mediante la formulación de recomendaciones que permite mejorar la gestión de ZONA MUEBLES y evitar que se presenten escenarios que puedan afectar a la supervivencia de la entidad, mediante la implementación de controles internos adecuados.

2.1.2 Nacional

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash.

Peralta (2014) afirma que en su tesis incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa 2014. Nos dice que este trabajo de investigación tiene por objetivo general determinar la incidencia e influencia en el área de tesorería del control interno que posee la Universidad Nacional del Santa (UNS) en el periodo 2014. La investigación fue descriptiva, y para llevarla a cabo la muestra poblacional fue el personal de la oficina de tesorería, al que se aplicó un cuestionario del sistema de control interno orientado a los procesos y las actividades de tesorería de 186 preguntas, se utilizó la técnica de la encuesta, y se obtuvieron los siguientes resultados: En un 9 rango de comprendido entre 46 y 80 puntos considerado como nivel medio se ha llegado a determinar que el grado de implementación del control interno en el área de tesorería de la UNS es de un nivel medio, por la puntuación del 51,25%, en el que destacan tres de sus componentes: el ambiente de control con 50,41%, el de actividades de control gerencial con 75,36%, y el de información y comunicación con 55,52%. En un rango comprendido entre 1 y 45 puntos considerado como nivel bajo se ha llegado a determinar que el grado de implementación de dos de los componentes de su control interno está en este nivel: en uno de ellos es la evaluación de riesgos con puntuación de 33,88% y la supervisión con 41,09%. Por ello se concluye que el control interno no está integrado e implementado óptimamente en su estructura o componentes y su incidencia en el área de tesorería ha sido

relativamente favorable, y se han promovido en ese nivel la eficiencia y la eficacia de la gestión.

Saro (2014) afirma que en su tesis control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora A&J ingenieros S.A.C. para el año 2014. Nos dice que la presente Tesis tiene como objetivo general buscar el mejoramiento de la gestión financiera y del control interno del efectivo en la Empresa CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C de Trujillo. Esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental “Pre Test y Post Test”, de metodología descriptivo, cuyos resultados se evidencian a través de tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. Asimismo, la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control interno, lo que hace que la empresa no tenga un control sobre el efectivo. Es por lo que se demostrara de qué manera el Control Interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C para el año 2014 Finalmente planteamos las conclusiones obtenidas del desarrollo global del trabajo y proponemos recomendaciones puntuales que fortalecerán la eficiencia del control interno del efectivo y permitirá un mejor manejo técnico del efectivo, y que en las operaciones no se presenten perdidas ni deficiencias, que es el objetivo de toda empresa y su gestión.

Narvasta (2012) afirma que en su tesis el control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en lima metropolitana nos dice que su objetivo general de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en las MYPES de servicios turísticos

en Lima Metropolitana, teniendo en cuenta que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas por diversos factores, se refieren a la inexistencia de una la correcta supervisión de la implementación del control interno en las cobranzas, influyendo muchas veces en forma total en su liquidez. La metodología de esta investigación fue de tipo no experimental, considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se utilizó una muestra compuesta por 44 personas, involucradas en el desarrollo de las labores de servicios realizados a diversos clientes en general y que correspondió a 12 empresas representativas, quienes respondieron un cuestionario diseñado para el diagnóstico, formulación y revisión de estrategias. Llegaron a la conclusión de demostrar que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE inmersa en este rubro.

2.1.3 Regional

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en la región de Ancash, menos la Provincia del Santa; donde se hayan utilizado la misma variable.

Rojas (2013) afirma en su trabajo de investigación denominado: El control interno y la compensación laboral, caso de estudio: Empresa Lobo Tours S.R.L. Realizado en la ciudad de Huaraz – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar las incidencias del control interno y las compensaciones laborales de la empresa Lobo Tours S.R.L de Huaraz, año 2012. Cuya metodología fue: descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; el

instrumento fue fichas bibliográficas y cuestionario, la técnica fue la revisión bibliográfica. El autor llegó a las siguientes conclusiones: Un buen control interno ayuda a los clientes o gerencia a tener una seguridad que los diferentes departamentos cumplen con sus funciones, el control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa, también nos ayuda a 22 obtener información financiera de forma rápida y confiable.

Ocaña (2016) afirma que en su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUASCARAN S.A. 2015”, cuyo Objetivo General es: Determinar y Analizar la incidencia del control interno en la gestión de la 26 Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015. Asimismo, se determinó la siguiente conclusión: Del mismo modo se determinó las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., en este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios

2.1.4 Local

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación por otros autores en alguna ciudad de la Provincia del Santa; sobre la variable o unidades de análisis de nuestra investigación.

Paredes (2017) afirma que en su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTES DEL PERU: CASO ETMUSA – 42 DE CHIMBOTE, 2016”. Cuyo Objetivo General es: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa ETMUSA – 42 de Chimbote. 2016. Se concluyó que: Las empresas en general del sector transporte no cuenta con sistemas de control interno, los componentes no son evaluados para el buen funcionamiento y operatividad de los miembros de la administración, demostrándose que tan importante es el control interno en la gestión administrativa de las empresas. Por lo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto, en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de Control Interno

El Control Interno se considera como una función de la gerencia que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. Estos objetivos han de lograrse mediante los controles de procedimientos internos de la Empresa. **(Holmes, 1945)**

También se define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los

objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (COSO, 1992)

Por lo cual el control interno en las diferentes empresas, independientemente de la actividad a la que se dediquen; implica el cumplimiento de objetivos y metas; a través del planteamiento de políticas y procedimientos específicos, que colaboren con la dirección de la organización, para la optimización de recursos y promover la eficiencia y productividad en el desarrollo de las funciones asignadas a cada departamento. (María, P,2009)

Asimismo, el control interno es un conjunto de procedimientos, políticas, y planes de organización los cuales tiene por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. (Aguirre, 1997)

Componentes del Control Interno según COSO:

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

Ambiente de Control: la condición de control le da a la tierra donde los individuos construyen sus ejercicios y se ajustan a sus obligaciones de control, dan el ejemplo del funcionamiento de una asociación e impactan la impresión de sus representantes con respecto al control. Mientras tanto, es la premisa de los diversos segmentos de control interno, que dan orden y estructura. Las variables de esta parte incorporan la confiabilidad, las cualidades morales y el límite de los socios del elemento, la racionalidad de la administración y el estilo de la administración, la forma en que la administración designa a los expertos y

las obligaciones, compone y desarrolla de manera experta a sus representantes, al igual que Consideración y orientación que le da al Consejo de Administración. Por fin, se puede decir muy bien que la condición de control tiene un resumen acumulado en la organización de los ejercicios de negocios, en la base de los objetivos y en la evaluación de los peligros.

Evaluación de Riesgos: Nos damos cuenta de que cada elemento debe enfrentar una progresión de peligros, tanto internos como externos, que deben evaluarse. Un factor esencial para la evaluación de peligros es la prueba distintiva y la investigación de los elementos que podrían influir en el logro de los objetivos y, en vista de ese examen, decidir la forma en que los peligros deben ser supervisados y controlados, a la luz del hecho de que Las condiciones monetarias, modernas, administrativas seguirán evolucionando. De esta manera, es importante tener componentes para reconocer y gestionar los peligros relacionados con el cambio.

Actividades de Control: los enfoques y métodos que ayudarán a garantizar que se completen los lineamientos de la administración, también ayudan a garantizar que se establezcan las medidas esenciales para controlar los peligros identificados con el cumplimiento de los destinos del elemento. Existen ejercicios de control a lo largo de toda la asociación, en todas las dimensiones y en todas las capacidades, incorporan una progresión de ejercicios, encuesta de beneficio operacional, protección de ventajas y aislamiento de capacidades. Los ejercicios de control se pueden dividir en tres clases: según el tipo de objetivo de la asociación con la que están conectados, las tareas, la calidad inquebrantable de la monetaria y la coherencia con la promulgación adecuada.

Información y Comunicación: Es importante reconocer, recopilar e impartir datos relevantes de una manera auspiciosa que permita que cada actividad satisfaga sus obligaciones. Los marcos de datos crean informes, que contienen datos operativos, relacionados con el dinero y de consistencia, que dan poder a la junta y al control del negocio. Estos informes tienen en cuenta la información que se produce en el interior, pero también datos sobre episodios, ejercicios y condiciones externas, vitales para la toma de 32 opciones y para la planificación de informes relacionados con el dinero. Debe haber una correspondencia convincente en un sentido amplio, que se transmite en todas las direcciones de todos los territorios de la asociación, de principio a fin y al revés. Deben prestarse atención a los deberes de control. Los representantes deben comprender cuál es su trabajo en el marco de control interno y cómo los ejercicios individuales son identificados y elaborados por otros. Además, debe haber una correspondencia poderosa con personas externas, por ejemplo, clientes, proveedores, organismos de control e inversores.

Supervisión: los marcos de control interno requieren supervisión, es decir, un procedimiento que verifica que el mejor funcionamiento posible del marco se mantenga después de algún tiempo. Esto se logra a través de ejercicios de observación persistentes, evaluaciones ocasionales o una combinación de ambos. La supervisión persistente se realiza en el transcurso de las tareas, incluidos los ejercicios realizados por el personal en la presentación de sus obligaciones. El grado y la recurrencia de las evaluaciones dependerán de la evaluación de los peligros y la viabilidad de los procedimientos de supervisión, al igual que los diferentes ejercicios realizados por el personal en la presentación de sus obligaciones. La extensión y la repetición de las

evaluaciones dependerán de la evaluación de los peligros y la viabilidad de los formularios de supervisión. Los marcos de control interiores y, de vez en cuando, la forma en que se conectan los controles. Avanzan con el tiempo, por lo que las estrategias que fueron convincentes en un momento dado pueden perder su idoneidad o dejar de aplicarse. Las causas pueden ser la unión de nuevos representantes, fugitivos en la preparación y supervisión, confinamientos de tiempo y activos y pesos adicionales. De la misma manera, las condiciones en las que se diseñó el marco de control interno son satisfactorias y su capacidad para aclimatarse a los nuevos peligros.

Objetivos del Control Interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados

Características del Control Interno

El control interno debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte transcendental. Los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los

objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos. (Gonzales y Cabrale, S/F).

Importancia del Control Interno

Considero que una de las principales razones por la cual un Sistema de Control Interno es importante, se debe a que afianza en todos los miembros de una organización los principios y valores de la misma y los compromete en un sentido armónico en la consecución de las metas y objetivos previstos por dicha organización. Además, la creación, implementación y puesta en marcha de un sistema de control interno es de gran importancia en una organización, ya que como su nombre lo indica ejerce control en todas las actividades que allí se desarrollan. La planificación puede llevarse a cabo, la estructura de una organización puede crearse para facilitar el logro de los objetivos con eficiencia y los empleados pueden estar dirigidos y motivados. No obstante, no existe la seguridad de que las actividades se desarrollan como fueron planificadas y que las metas que los gerentes buscan se conviertan en realidad. Por tanto, el control es importante, porque es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración. (Salgado, 2001)

2.2.2 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas

Según Vigil (s/f) afirma que las MYPE, son unidades económicas constituidas por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Para Cárdenas (2010) las MYPE, son unidades de producción de bienes y servicios, con escasa infraestructura física e inversión económica,

generalmente de índole familiar que surgen a consecuencia del desempleo, estas brindan trabajo temporal o subempleo y tienen escasa sobrevivencia debido a las condiciones en las que surgen y al alto grado de competencia en el mercado, lo que les impide crecer.

Finalmente, **Wharton (s/f)** indica que una MYPE, es un tipo de empresa que reúne características especiales. La mayoría de ellas son proyectos iniciados por un líder emprendedor que ejecuta una idea de negocio mayormente en el rubro de comercio como también industria de manufactura. La mayoría de las Mype van surgiendo basadas en negocios unipersonales que van generando puestos de trabajo a medida que crecen. Estas empresas van creciendo con el tiempo convirtiéndose en empresas familiares y organizándose poco a poco hasta constituirse formalmente y gestionar sus procesos organizadamente.

Las MYPES en el Perú

Las MYPES, han adquirido en el tiempo en nuestro país; una mayor importancia; debido a que de los 3 millones 229 mil 197 empresas; 3 millones 217 mil 479 o el 99.64%, son MYPE; las cuales absorben el 62.1% de la PEA nacional estimada para el mismo año (**Centty, s/f**).

Según algunos datos presentados por el Ministerio de Trabajo y Promoción Social, la informalidad en el sector de las micro y pequeñas empresas (MYPES), representa el 74.26% del total de MYPES, sumado a ello, está el hecho de que según datos del Comité de la Pequeña Industria de la Sociedad Nacional de Industria; en nuestro país, cada año se crean 300 mil pequeñas y microempresas (MYPES), pero paralelamente a este hecho

desaparecen 200 mil MYPES al año; es decir existe un crecimiento del sector de 100 mil empresas aproximadamente (**Centty, s/f**).

Las micro y pequeñas empresas, conocidas como MYPES, no tendrían nada que envidiar a los grandes sectores de generación de ingresos al país. Dirigidas por empresarios creativos y emprendedores, estas máquinas de hacer negocio operan con menor cantidad de empleados e ingresos, pero su presencia tiene cada vez más fuerza en la economía. Lo malo es que, como en todo rubro empresarial, afrontan una serie de adversidades (**El Ferrol Chimbote, 2014**).

La microempresa es la oportunidad más cercana del desarrollo de la creatividad personal al desarrollo comunitario y por tanto a la fortaleza de las estructuras económicas de los 49 países. Las microempresas suelen utilizar mano de obra familiar y recursos locales, escasa dotación de capital, tecnologías con uso intensivo de mano de obra y una fuerza de trabajo no calificada que adquirió sus conocimientos fuera del sector educativo académico (**Promoción de trabajo y promoción del empleo, 2006**).

Importancia de las MYPES

Las Micros y Pequeñas Empresas cumplen un rol fundamental; pues con su aporte ya sea produciendo y ofertando bienes y servicios, demandando y comprando productos o añadiendo valor agregado, constituyen un eslabón determinante en el encadenamiento de la actividad económica y la generación de empleo (**Mejía, 2009**).

2.2.3 Teoría del Sector Servicio

Las empresas de servicios han existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo. Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales lo 37 encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, lo hoteles o el turismo, entre otros. (Vila, 2017).

2.2.4 Descripción de la empresa.

Working Group Chimbote S.R.L, cuyo propietario es el Sr. Jhonny Edgar Reyna Saldaña con RUC 20569229031, inicia sus actividades el 08 de enero del 2014, la cual se dedica a brindar servicios de dotación de personal.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Definición de Control Interno

El control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior 36 se desprende, que todos los departamentos que conforman una entidad son importantes, pero, existen

dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización. (Chacón, 2002).

2.3.2 Definición de las Micro y Pequeñas Empresas

La Ley 28015, en el artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente (Dect. Leg. N° 1086).

Herrera (2011) define a las Mypes como distintas y con ciertos límites ocupacionales y financieros por el Estado, cumplen un papel importante en la economía de todos los países. Las principales razones de su existencia son: Realizar productos individualizados con las grandes empresas y sirven de tejido auxiliar a las grandes empresas para realizar servicios u operaciones.

III. Hipotesis

Dado de la investigación será de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental- no habrá hipótesis. (Espinoza, E., 2018)

IV. Metodología

4.1 Diseño de la Investigación

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación es descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

- No Experimental. – Porque se elaboró sin manipular deliberadamente la variable estudiada.
- Descriptivo. - Porque solo se limitó a describir las principales características de las variables en estudio.
- Documental, porque se fundamenta o se origina en documentos o se relaciona en ellos.
- Bibliográfico. - Porque se tomó de referencia a la literatura.
- De caso. - Porque está hecho de una sola empresa.

4.2. Población y Muestra

4.2.1 Población y Muestra

La población de investigación está constituida por todas las MYPES de Servicios del Perú.

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio “Working Group Chimbote S.R.L”.

4.3 Definición y Operacionalización de variables e Indicadores

TITULO: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y
 PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ Y
 “WORKING GROUP CHIMBOTE SRL” CHIMBOTE, 2017.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	DIMENSIÓN	MEDICIÓN	
Control Interno	Comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables.	Conocimiento	¿Lleva Ud. un control interno dentro de su empresa?	SI()	NO()
		Importancia en el Control interno.	¿Cree usted que es importante contar con un control interno en su empresa?	SI()	NO()
		Capacitación	¿Considera usted que se debe capacitar a los trabajadores de toda empresa sobre el control interno?	SI()	NO()

4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.4.1 Técnicas

En el desarrollo de la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, porque se obtendrá la información de primera mano a cargo del personal que labora en la empresa.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información de la investigación se utilizará un cuestionario, porque nos brindará y facilitará la información para el desarrollo de los resultados de la investigación.

4.5 Plan de Análisis

Para hacer el análisis de los resultados del objetivo específico 1, se comparará los resultados obtenidos, con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales, para luego explicarlos a la luz de las bases teóricas. Igual procedimiento se utilizará para hacer el análisis de los resultados del objetivo específico 2. Finalmente, para hacer el análisis de los resultados del objetivo específico 3, se tratará de describir y explicar las coincidencias y/o no coincidencias de la comparación de los resultados del objetivo específico 1 y 2.

4.6 Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciando del problema	Objetivo General	Objetivos específicos	Hipótesis
<p>Importancia del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa “Working Group Chimbote S.R.L.” Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuáles es la importancia del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>Conocer en qué consiste el control interno y su caracterización, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>-Describir el control interno en las MYPES de servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p> <p>-Dar a conocer la caracterización del control interno de las MYPES de servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p> <p>-Dar a conocer la importancia de la caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>No aplica.</p>

4.7 Principios Éticos

Principios que rigen la actividad investigadora

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que ocurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación especial.

Beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar de que sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren practicas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador esta también obligado a tratar equitativamente a quienes participa en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad Científica.

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y se declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o a la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, Informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigador implican para los participantes en ella y para sociedad en general.

Este deber y responsabilidad pueden ser delegados en otras personas.

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

- a) Falsificar o inventar datos totales parcialmente.
- b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
- c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

(Uladech católica,2016)

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados del objetivo específico 1

Describir el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” 2017.

CUADRO 01

RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES

AUTOR	RESULTADOS
(Peralta, 2014)	El autor llegó a los siguientes resultados: El control interno ha servido para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo rendimiento en cumplimiento de su misión que en este caso es el área de Ventas, el sistema de control interno propone a la alta dirección los correctivos para lograr la eficiencia operativa en el área de ventas, un área que es muy importante para el crecimiento de la empresa.

<p>(Sara Cossio, 2014)</p>	<p>Del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar el 100% sus objetivos y metas programados.</p> <p>También permite minimizar riesgos, errores e irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial, constituyéndose en una herramienta de apoyo para el alta dirección, tanto en instituciones públicas como privadas.</p>
<p>(Narvasta, 2012)</p>	<p>Este autor determina que es importante y necesario que las MYPES cuenten con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que la conforman sin importar el tamaño y giro de estas, ya que las evaluaciones que se obtengan serán de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones. Además para que las MYPES funcionen correctamente es necesaria la implementación de un sistema de control interno, ya sea programado la implantación de procedimientos, rutinas y formas que permitan llevar a cabo sus objetivos con mejoras de operación.</p>

<p>(Rojas, 2013)</p>	<p>Manifiesta que las MYPES de servicios turísticos de lima metropolitana, aplican inadecuadamente procedimientos para la adecuación del control interno, debido a que la estructura organizativa responde a un tamaño reducido de personal.</p> <p>Asimismo existe una inadecuada aplicación de control interno relacionado con la separación de funciones afines, lo que influye negativamente en la preparación de los registros contables y los estados financieros de las empresas.</p>
<p>(Ocaña, 2016)</p>	<p>Este autor afirma que un buen control interno ayuda a los clientes o la gerencia a tener una seguridad que los diferentes departamentos cumplan con sus funciones.</p> <p>El control interno ayuda a formar un buen ambiente de trabajo y por consiguiente mayor rendimiento, tanto en las actividades laborales del personal como de la empresa.</p> <p>También ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales de la presente investigación.

5.1.2 Con respecto al objetivo específico N° 02

Dar a conocer la caracterización del control interno de las en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y Working Group Chimbote S.R.L.

CUADRO 02
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
CONTROL INTERNO		
Ambiente de control		
¿Cree Ud. que la empresa donde labora tiene implementado un sistema de control interno?	X	
¿De haberlas las considera adecuadas, claras y precisas?	X	
¿Cree Ud. que el control interno ayuda a evaluar el grado de eficiencia en la empresa?	X	
¿Considera que el sistema de control interno está diseñado para darle un mejor uso a los recursos de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que el Sistema de control interno contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	X	
¿Considera que el control interno ayuda al gerente a tener más seguridad que los trabajadores cumplan debidamente con sus funciones?	X	

¿Considera que el control interno ayuda al gerente a tener más seguridad que los trabajadores cumplan debidamente con sus funciones?	X	
¿Considera que el control interno es importante para mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa?	X	
Evaluación de riesgos		
¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que el control interno es una herramienta apropiada para brindar soluciones y enfrentar posibles problemas?	X	
¿Cree Ud. que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a anticiparse y a una mejor toma de decisiones?	X	
Actividad de control		
¿Realizan actividades que fomentan el control interno dentro del personal?	X	
¿El gerente se preocupa por la mejora de las actividades de control interno dentro de la empresa?	X	
¿Cree que las actividades de control interno ayudan a minimizar errores y evitar que estos se vuelvan a cometer a futuro?	X	
¿Considera importante el control interno para promover la eficiencia en las funciones dentro de la empresa?		

	X	
¿Considera Ud. que implementar un sistema de control Interno en las Mypes ayudará a mejorar las ventas de la empresa?	X	
Información y comunicación		
¿Conoce además de sus labores cuáles son sus responsabilidades dentro de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que la empresa brinda a los trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del Control Interno?	X	
¿Considera Ud. que la empresa realiza acciones que aseguren un adecuado suministro de información al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
Supervisión y Monitoreo		
¿De localizar problemas dentro de la empresa se lo comunican a la brevedad al gerente?	X	
¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
¿Considera útil el control interno para ver mejores resultados en las actividades de la empresa?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente general de la empresa "Working Group Chimbote S.R.L

5.1.3 Con respecto al objetivo específico N° 03

Dar a conocer la importancia de la caracterización del control interno en las en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y Working Group Chimbote S.R.L.

CUADRO N 03

RESULTADOS DEL ANALISIS COMPARATIVOS

Elementos de comparación	Resultado respecto al objetivo específico N° 01	Resultado respecto al objetivo específico N° 02	Resultados
Ambiente de control	Este autor sostiene que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro comercial, con lo que se logra en muchos casos alcanzar el 100% sus objetivos y metas programadas (Saro Cossio, 2014).	La empresa “Working Group Chimbote S.R.L” si tiene implementado un sistema de control interno, considerándolas adecuadas y que además ayudan a evaluar el grado de eficiencia en las actividades de la empresa.	Si coinciden

<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>Este autor determina que es importante y necesario que las MYPES cuenten con un sistema de control interno que permita evaluar cada una de las áreas que la conforman sin importar el tamaño y giro de éstas, ya que las evaluaciones que se obtengan le serán de mucha utilidad al propietario para la toma de decisiones (Narvasta, 2012),</p>	<p>La empresa “Working Group Chimbote S.R.L” sí considera que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo posibles deficiencias, ya que lo ven como una herramienta apropiada para brindar soluciones y enfrentar posibles riesgos, asimismo que ayuda a la gerencia a una mejor toma de decisiones.</p>	<p>Si coinciden</p>
-------------------------------------	--	--	----------------------------

<p>Actividad de control</p>	<p>Este autor sostiene que el control interno permite minimizar riesgos, errores e irregularidades en un 80% de forma oportuna contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial, constituyéndose en una herramienta de apoyo para la toma de decisiones de la alta dirección, tanto en instituciones públicas como privadas (Saro Cossio, 2014).</p>	<p>La empresa “Working Group Chimbote S.R.L” si realiza actividades que fomentan el control interno dentro del personal, y es el gerente quien se preocupa por la mejora de dichas actividades, las mismas que considera ayudan a minimizar errores y evitar se vuelva a cometer a futuro. Asimismo, creen importante este sistema para promover la eficiencia en las funciones y que implementarlo sí ayudará a mejorar las ventas de la empresa.</p>	<p>Si coinciden</p>
------------------------------------	--	--	----------------------------

<p>Información y comunicación</p>	<p>Por otra parte, este autor menciona que el control interno brinda y ayuda a obtener información financiera de forma rápida y confiable. (Rojas, 2013).</p>	<p>La empresa “Working Group Chimbote S.R.L” brinda a sus trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del control interno, asimismo se realizan acciones que aseguren un adecuado suministro de esta información al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades dentro de la empresa.</p>	<p>Si coinciden</p>
<p>Supervisión y Monitoreo</p>	<p>Este autor determina que el sistema de control interno propone a la alta dirección los correctivos para lograr la eficiencia operativa en el área de ventas un área que es muy importante para el crecimiento de la empresa Ocaña (2016).</p>	<p>La empresa “Working Group Chimbote S.R.L” considera útil al control interno para ver mejores resultados en las actividades de la empresa y de localizar problemas dentro de la empresa se lo comunican a brevedad al gerente para que este tome cartas en el asunto. Finalmente dentro de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” no se efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias.</p>	<p>Si coinciden</p>

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación de los objetivos específicos N° 1 y N°2

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Describir el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” 2017.

(Peralta, 2014) De acuerdo al Procedimiento de atención y despacho a clientes la mayoría de las MYPE no cuenta con Manual de Organización y Funciones.

(Saro Cossio, 2014) De acuerdo al Sistema de Control Interno Contribuye al logro de los objetivos y metas en un 100% mejorando la gestión comercial de las MYPE. Permite minimizar riesgos comerciales de las MYPE. Importante y necesario para evaluar la empresa y tomar decisiones eficaces. La MYPE de servicios turísticos de Lima metropolitana aplican inadecuadamente sistemas de Control Interno. Un buen control interno asegura gerencialmente el buen cumplimiento funcional de las diferentes áreas.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Dar a conocer la caracterización del control interno de las en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa Working Group Chimbote S.R.L

De acuerdo al cuestionario encontramos:

Ambiente de Control la Empresa Working Group Chimbote S.R.L tiene implementado un sistema de control interno que le permite evaluar el

grado de eficiencia empresarial, mejor uso de recursos cumplimiento de los objetivos y contribuyendo a mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa.

En Evaluación de Riesgos la empresa Working Group Chimbote considera que la evaluación de riesgos, contribuye a determinar a tiempo posibles deficiencias y creen que es apropiada para brindar soluciones, minimizar riesgos y mejor toma de decisiones gerenciales.

En Actividad de Control la empresa Working Group Chimbote S.R.L si realiza actividades que fomentan el control interno en el personal, es el gerente quien se preocupa de ello porque ayuda a minimizar errores, asimismo creen que es importante para eficiente las funciones y que ayudaría a mejorar las ventas de la empresa.

En Información y Comunicación la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”, brinda a sus trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del control interno, también se asegura el adecuado suministro de esta información al personal para el buen cumplimiento de sus funciones en la empresa.

En Supervisión y Monitoreo la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” considera útil el control interno, para mejorar los resultados en las actividades propuestas, comunicándole al gerente rápidamente, si habría algún problema y tome la mejor decisión. La empresa no efectúa periódicamente supervisiones para detectar deficiencias.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Dar a conocer la importancia de la caracterización del control interno en las en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y Working Group Chimbote S.R.L.

(Saro Cossio, 2014). En Ambiente de Control los resultados obtenidos tanto del análisis realizado en las MYPE como en la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” coinciden en que: Contar con un Sistema de control interno empresarial: ayuda al logro de los objetivos y metas, permite evaluar el grado de eficacia, eficiencia y productividad, ayuda a la gerencia que los trabajadores cumplan cabalmente con sus funciones mejorando el clima laboral. Existe mucha coincidencia.

(Narvasta, 2012) Evaluación de Riesgos Contar con un Sistema de control interno empresarial: A través de la evaluación de riesgos de las diferentes áreas, permite identificar a tiempo las deficiencias, solucionarlos y enfrentar estos posibles riesgos, lo cual ayudará a la gerencia a la mejor toma de decisiones. Existe mucha coincidencia.

(Cossio, 2014). Actividad de control conto con un Sistema de control interno empresarial: Si bien es cierto se necesita implementar actividades de control interno, existe en muchas empresas una aplicación inadecuada relacionada con la separación de funciones afines, que trae negativas consecuencias contables. Es muy importante su aplicación para minimizar, riesgos, errores en forma oportuna, promover la eficiencia en las funciones y mejora de las ventas de la empresa. Existe mucha coincidencia.

(Rojas, 2013). Información y comunicación Contar con un Sistema de control interno empresarial: ayuda a obtener información financiera en forma rápida y confiable, asimismo se desarrolla acciones que ayudan a que la información llegue a los trabajadores de la empresa, y puedan realizar a cabalidad sus funciones. Contar con documentos de gestión es muy importante, como Manual de Organización y Funciones, Reglamentos entre otros. Existe mucha coincidencia.

Según Ocaña (2016). Supervisión y Monitoreo Contar con un Sistema de control interno empresarial: Se considera que es útil para aplicar los correctivos necesarios para lograr eficiencia operativa en área de ventas, en la empresa “Working Group Chimbote S.R.L” no se realiza supervisiones periódicas. Es muy necesario que sea permanente debido a que permite identificar deficiencias en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, en bien de la empresa. Existe mucha coincidencia.

VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones:

A fin de dar cumplimiento el objetivo general de la investigación:
Conocer en qué consiste el control interno y su caracterización, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y Working Group Chimbote S.R.L

|6.1.1 Respecto al Objetivo N° 1

El sistema de control interno es una herramienta muy importante dentro de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, ya que ayuda al buen manejo de los bienes, funciones y operaciones, detectando posibles riesgos, fraudes, errores e irregularidades que puedan darse dentro de la empresa, convirtiéndose en un factor determinante en el desarrollo económico empresarial, brindando más seguridad y ayudando a través de su aplicación para una mejor gestión, desarrollo y crecimiento de la institución.

En el Perú no todas las empresas pertenecientes a las MYPE tienen implementado un sistema de control interno, debido a la mayoría de estas empresas están compuestas por familiares, tienen bajo nivel de manejo de la empresa, debido a que no cuentan con personal idóneo, (llámese profesionales) ignorando lo relevante que es el de contar con este sistema de control.

6.1.2 Respecto al Objetivo N°2

“La empresa Working Group Chimbote S.R.L”, tiene implementado un sistema de control interno, por considerarla adecuada e importante para evaluar las actividades y eficiencia de la empresa, optimizando los recursos con los que se cuenta, contribuyendo con la gerencia y logro de los objetivos de la empresa.

La empresa considera que la evaluación de riesgos permite identificar a tiempo posibles deficiencias, ya que ven al control interno como una herramienta apropiada para afrontar posibles riesgos y brindar soluciones a los problemas presentados con mejor toma de decisiones. Las actividades de control ayudan a minimizar errores y evitan que se repitan a futuro en la empresa, debiendo el gerente preocuparse por mejorar estas actividades de control interno. La empresa brinda a sus trabajadores información referido al funcionamiento y uso del control interno, suministrando adecuadamente dicha información al personal para el cumplimiento de sus funciones dentro de la empresa. Y que al presentarse e identificarse algún problema dentro de la empresa, se le comunique a la brevedad posible al gerente para que éste de la solución correspondiente.

6.1.3 Respecto al Objetivo N°3

El control interno es una herramienta relevante dentro de toda organización en particular para la MYPE, por brindar seguridad y una mejor gestión a través de su aplicación, colaborando así con el desarrollo y crecimiento de este tipo de empresa. Sin embargo, a su vez influye de manera negativa porque según resultados encontrados realizadas a través de encuestas en el Perú, la mayoría de estas empresas pertenecientes a este sector no tienen implementado este sistema de control interno, por lo que no cuentan con el personal idóneo para hacerse cargo y esté al frente de estas organizaciones, estando de cierto modo no ajeno a esta realidad la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”. Finalmente, todo lo mencionado es realizado en base a los cinco componentes del control interno; tales como: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividad de Control, Información y Comunicación y Supervisión o Monitoreo.

6.1.4 Conclusión General

Concluyo que el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas, fraudes y negligencias, protegiendo con ello los recursos con los que cuenta la empresa, porque también permite visualizar las áreas críticas que puedan identificarse dentro de la empresa, porque con su utilización además promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al director, gerente y/o dueño una mejor opción a la hora de tomar decisiones, siendo entonces una herramienta fundamental y determinante para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa (MYPE).

6.2 Recomendaciones

Debido a que la mayoría de MYPES no cuenta con esta herramienta de gestión; se recomienda implementar este sistema de control interno dentro de ellas, para posibilitar que la empresa tenga un mejor rumbo y asegurar un mejor funcionamiento en cumplimiento de sus funciones y/o operaciones. Asimismo, ubicar al personal idóneo en los cargos dentro de la empresa, delimitando así sus responsabilidades según sus perfiles y capacidades.

6.3 Aspecto Complementarios

6.3.1 Referencias Bibliográficas

Beltrán, L. (2014). El control interno, una herramienta de gestión gerencial. Publicado en el tiempo.com. El 02 de marzo de 2007. Profesor del Estado de Colombia. (Tomado el 22 de abril de 2014 a horas, 4:25 p.m. – Chimbote). Disponible en:

<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-763407>.

Blas, A. (2013). Propuesta de implementación de un Sistema de Control Interno y su incidencia en la gestión de la empresa A&V Inversiones SAC. Universidad Nacional de Trujillo. Disponible en:

<http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/757/Blasaguirre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cabello, J. (2013) Importancia del Control Interno en la Gestión de las empresas comerciales. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Lima. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000033518>

Catácora (1996) Obtenido de: Contraloría General de la República (2014). Control interno. Recuperado de:

<https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/controlinterno.html>

Cordero, J. (2014) Importancia del Control Interno. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos84/importancia-del-control-interno-sectorpublico/importancia-del-control-interno-sector-publico.shtml>

García, G. (2014). El Control Interno en la gestión de las micro empresas del sector comercio, rubro materiales de construcción, en la provincia de

Sullana- Piura. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Piura.

Obtenido de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035520>

Mandujano, E. (2014). El Control Interno y su importancia en las Pymes en el Perú ,2014. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote –

Lima. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034156>

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciando del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
<p>Importancia del Control Interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa “Working Group Chimbote S.R.L.” Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuáles es la importancia del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>Conocer en qué consiste el control interno y su caracterización, en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>-Describir el control interno en las MYPES de servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p> <p>-Dar a conocer la caracterización del control interno de las MYPES de servicio en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p> <p>-Dar a conocer la importancia de la caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio en el Perú y de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L.”</p>	<p>No aplica.</p>

Anexo N° 02: Cronograma de actividades

ETAPAS	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO
Revisión de los aspectos preliminares del informe final	08/04/2019	14/04/2019
Revisión de literatura	15/04/2019	21/04/2019
Revisión de la literatura	22/ 04/2019	28/ 04/2019
Metodología	29/04/2019	05/05/2019
Metodología	06/05/2019	12/05/2019
Resultados de la investigación	13/05/2019	19/05/2019
Resultados de la investigación	20/05/2019	26/05/2019
Redacción del informe final	27/05/2019	02/06/2019
Revisión del informe final y elaboración de acta de aprobación	03/06/2019	09/06/2019
Sustentacion	10/06/2019	16/06/2019
2° Revisión del informe final	17/ 06/2019	23/06/2019
Sustentación y elaboración del acta de sustentación	24/06/2019	30/06/2019
Sustentación del informe final	01/07/2019	07/07/2019
Publicaciones de promedios	08/07/2019	14/07/2019

Anexo N° 03:

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	núm	Total
Suministros			
• Impresiones	30.00	2	60.00
• Fotocopias	10.00	1	10.00
• Empastado	20.00	2	40.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros	2.50	3	7.50
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			192.50
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5.00	2	10.00
Sub total			10.00
Total de presupuesto desembolsable			227.50
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	núm	Total
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652
Total (S/.)			879.50

Anexo N° 04: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Cuestionario aplicado al Gerente General de la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”.

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre el control interno en la empresa “Working Group Chimbote S.R.L”, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Importancia del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios en el Perú: Caso Working Group Chimbote S.R.L” Chimbote, 2017.

La información que usted proporcionará será utilizada con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece su valiosa y gentil colaboración.

Encuestador: Reyna Solano Ana Rosa

Instrucciones: Marca con una (X)

Datos del Encuestado

Nombre: Reyna Saldaña Jhonny Edgar

Edad: 51

sexo: Masculino (X) Femenino ()

Cargo de la empresa: Gerente General

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
CONTROL INTERNO		
Ambiente de control		
¿Cree Ud. que la empresa donde labora tiene implementado un sistema de control interno?	X	
¿De haberlas las considera adecuadas, claras y precisas?	X	
¿Cree Ud. que el control interno ayuda a evaluar el grado de eficiencia en la empresa?	X	
¿Considera que el sistema de control interno está diseñado para darle un mejor uso a los recursos de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que el Sistema de control interno contribuye al logro de los objetivos de la empresa?	X	
¿Considera que el control interno ayuda al gerente a tener más seguridad que los trabajadores cumplan debidamente con sus funciones?	X	
¿Considera que el control interno ayuda al gerente a tener más seguridad que los trabajadores cumplan debidamente con sus funciones?	X	

¿Considera que el control interno es importante para mejorar el ambiente laboral dentro de la empresa?	X	
Evaluación de riesgos		
¿Considera Ud. que una evaluación de riesgos permitirá identificar a tiempo posibles deficiencias dentro de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que el control interno es una herramienta apropiada para brindar soluciones y enfrentar posibles problemas?	X	
¿Cree Ud. que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a anticiparse y a una mejor toma de decisiones?	X	
Actividad de control		
¿Realizan actividades que fomentan el control interno dentro del personal?	X	
¿El gerente se preocupa por la mejora de las actividades de control interno dentro de la empresa?	X	
¿Cree que las actividades de control interno ayudan a minimizar errores y evitar que estos se vuelvan a cometer a futuro?	X	
¿Considera importante el control interno para promover la eficiencia en las funciones dentro de la empresa?	X	
¿Considera Ud. que implementar un sistema de control Interno en las Mypes ayudará a mejorar las ventas de la empresa?	X	

Información y comunicación		
¿Conoce además de sus labores cuáles son sus responsabilidades dentro de la empresa?	X	
¿Cree Ud. que la empresa brinda a los trabajadores información relevante respecto al funcionamiento del Control Interno?	X	
¿Considera Ud. que la empresa realiza acciones que aseguren un adecuado suministro de información al personal para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?	X	
Supervisión y Monitoreo		
¿De localizar problemas dentro de la empresa se lo comunican a la brevedad al gerente?	X	
¿La empresa efectúa periódicamente supervisiones que permitan detectar a tiempo deficiencias que se puedan presentar dentro de la empresa?	X	
¿Considera útil el control interno para ver mejores resultados en las actividades de la empresa?	X	