



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 “ESTACIÓN
DE SERVICIO CIENEGUILLO S.R.L” - SULLANA, 2021.**

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

AUTORA

ALVAREZ CRUZ, LUCCY MARIANELA
ORCID: 0000-0001-9414-212X

ASESORA

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141

PUCALLPA - PERÚ

2021

1. Título de la tesis

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

2. Equipo de trabajo

AUTORA

Álvarez Cruz, Luccy Marianela

ORCID: 0000-0001-9414-212X

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

ASESOR

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

Montoya Torres, Silvia Virginia

ORCID: 0000-0003-0781-3170

López Souza, José Luis Alberto

ORCID: 0000-0002-0720-0756

Vilca Ramírez, Ruselli Fernando

ORCID: 0000-0002-8602-3312

3. Hoja de firma del jurado y asesor

MGTR. MONTOYA TORRES SILVIA VIRGINIA

PRESIDENTE

MGTR. LÓPEZ SOUZAM JOSÉ LUIS ALBERTO

MIEMBRO

MGTR. VILCA RAMÍREZ RUSELLI FERNANDO

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ASESORA

4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria

A Dios por guiar mi camino, y darme la fortaleza para seguir adelante en todo momento de mi vida.

A mi hijo Arturo por ser la razón de mi vida y motivo para seguir esforzándome cada día para ser una profesional de bien.

A mi madre por toda su paciencia, amor, consejos, apoyo y su lucha a lado mío para guiarme y así poder culminar con mi formación Profesional.

A mis profesores por brindarme sus Conocimientos, y guiarme en mi formación profesional.

Este proyecto está dedicado a mi madre Amada Cruz Villegas autora de mi existencia. Sin ella, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado, su paciencia, su amor y su lucha al lado mío han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mi hijo y mis hermanas.

A mi hijo Arturo por su apoyo amor mientras yo estudiaba, estando a mi lado en cada momento de mi formación profesional.

6. Resumen y abstrac

El presente 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 “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron 2 instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** La mayoría de los autores citados coinciden que todos los componentes del control interno son importantes dentro de una empresa ya que a su vez permite que logre sus metas, sus decisiones, sus objetivos en un determinado tiempo sea acorto o a largo plazo. **Respecto al objetivo específico 2:** De cuestionario aplicado, en su mayoría se llegó a encontrar que si utilizan un sistema de control interno, todos estos componentes son muy importantes para la empresa dentro de su periodo de gestión al no ponerlas en prácticas generaría deficiencia en las áreas de la organización. **Respecto al objetivo específico 3:** habiendo realizado el análisis comparativo se encontró que es necesario e importante tener un sistema de control para mejorar las decisiones de la empresa. **Respecto al objetivo específico 4:** se le propuso a la empresa a tener en cuenta la propuesta de mejora, ya que mejoraría de manera eficiente y eficaz. Finalmente, la empresa del sector servicio utiliza un sistema de control interno para que evalué algunas deficiencias de parte de sus objetivos.

Palabras clave: servicio, Control interno, Empresa y Mypes.

The present research work had as general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company “Estación de servicio cieneguillo SRL” - Sullana, 2021. The research was descriptive, bibliographic, documentary and case. To collect the information, 2 instruments will be used: bibliographic records and a 20-question questionnaire. Obtaining the following results: Regarding the specific Objective 1: Most of the cited authors agree that all the components of internal control are important within a company since it in turn allows it to achieve its goals, its decisions, its objectives in a certain time be it short term or long term. Regarding specific objective 2: From the questionnaire applied, it was mostly found that if they use an internal control system, all components are very important for the company within its management period, as not putting them into practice would generate deficiencies in the areas of the organization. Regarding specific objective 3: having carried out the comparative analysis, it was found that it is necessary and important to have a control system to improve the company's decisions. Regarding specific objective 4: the company was proposed to take into account the improvement proposal, since it would improve efficiently and effectively. Finally, the company in the commerce sector uses an internal control system so that it evaluates some deficiencies in part of its objectives.

Keywords: Commerce, Internal control, Business and Mypes..

6. Contenido

1. Título de la tesis	iii
2. Equipo de trabajo	iv
3. Hoja de firma del jurado y asesor	v
4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	vi
6. Resumen y abstrac.....	viii
6. Contenido	x
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xiii
I. Introducción	14
II. Revisión de literatura.....	21
2.1 Antecedentes	21
2.1.1 Internacionales.....	21
2.1.2 Nacionales	24
2.1.3 Regionales	27
2.1.4 Locales.....	28
2.2 Bases teóricas	31
2.2.1 Teoría del control interno	31
2.2.1.1 Teoría del control interno	31
2.2.1.2 Importancia del control Interno	31
2.2.1.3 Beneficios del control interno.....	32
2.2.1.4 Propósito del control interno	32
2.2.1.5 Proceso administrativo del control interno.....	33
2.2.1.6 Componentes del control interno.....	34
2.2.1.7 Características del control interno	35
2.2.1.8 El informe COSO	36
2.2.2 Teorías de la empresa	36
2.2.2.1 Teoría de la empresa.....	36
2.2.2.2 Funciones de la empresa.....	37
2.2.2.3 Clasificación de las empresas	37
2.2.2.4 Tamaños de las empresas	38
2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas.....	38

2.2.3.1 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas	38
2.2.3.2 Ley de formalización N°30056.....	39
2.2.4 Teoría del sector servicios	39
2.2.4.1 Teoría del sector servicios	39
2.2.4.2 Tipos servicios	40
2.2.4.3 Características del sector servicios	40
2.2.5 Caso en estudio: Estación de servicio cieneguillo S.R.L	41
2.3 Marco conceptual	42
2.3.1 Definición del control interno.....	42
2.3.2 Definición de empresa	42
2.3.3 Definición de micro y pequeñas empresas	43
2.3.4 Definición de servicios	43
III. Hipótesis.....	44
IV. Metodología	44
4.1 Diseño de la investigación	44
4.2 Población y muestra	45
4.2.1 Población.....	45
4.2.2 Muestra	45
4.3 Definición y Operacionalización de las variables.....	45
4.4 Técnicas e instrumentos	47
4.4.1 Técnicas	47
4.4.2 Instrumentos.....	47
4.5 Plan de análisis.....	47
4.6 Matriz de consistencia.....	48
4.7 Principios éticos	48
V. Resultados	50
5.1 Resultados:	50
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	50
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	52
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	54
5.2 Análisis de Resultados.....	57
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	57

5.2.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	58
5.2.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	59
VI.	Conclusiones	62
6.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	62
6.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	62
6.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	63
6.5	Respecto al objetivo general:	63
VII.	Aspectos complementarios	64
7.1	Referencias Bibliográficas	64
7.2	Anexos	72
7.2.1	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	72
7.2.2	Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas	73
7.2.3	Anexo 03: Modelo establecido del Cuestionario	75
7.2.4	Anexo 04: Cuestionario	81
7.2.5	Anexo 05: Ficha ruc.....	83

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

cuadro 01: resultados del objetivo específico 1	50
cuadro 02: resultado del objetivo específico 2.....	52
cuadro 03: resultados del objetivo específico 3	54

I. Introducción

El control interno es importante, ya que hay que tener en cuenta que los accionistas, inversionistas, dueños, gerentes o directores deben diseñar e implementar con seguridad objetivos que beneficien a las empresas tanto en efectividad y eficiencia de los recursos disponibles y veracidad de información tanto financiera como administrativa, por ultimo permitiéndonos lograr los objetos, decisiones o metas propuestas (Gómez, 2017).

La importancia del control interno en las Mypes; las Mypes tienen herramientas esenciales que le ayudan a supervivir e incluso a superar muchos obstáculos que le impiden a la empresa seguir en marcha, es por ello que una de las herramientas esenciales, más considerado e importante dentro de las organizaciones empresariales es el control interno, la cual esta herramienta permite el logro de los objetivos, metas, recursos y además la prevención en las fraudes, errores, etc (Gómez, 2017).

En Europa, se ha establecido políticas de apoyo frente a riesgos que generen la empresa tanto internos o como también riesgos que se pueden presentar dentro de su periodo laboral tanto externos, como por ejemplo las tensiones políticas internas, las guerras comerciales, entre otras, es por ello que la política de apoyo consiste en alertar sobre estas amenazas a las empresas mediante una conferencia de auditoria que se elabora anualmente (Martínez, 2018).

En España, se ha establecido normas complementarias de control interno que controlen y prevengan las consecuencias de una mala gestión o de una crisis que está a punto de suceder por una mala decisión empresarial, tomando en cuenta este punto, se ha propuesto normas complementarias como el informe coso, que tiene como

función analizar el trabajo mediante el control interno, además identifica las fuerzas y las debilidades que se va evolucionando cada año (Miaja, 2018).

En América Latina, el control interno es considerado como una herramienta importante de gestión, ya que esta herramienta no es solo parte de la prevención sino también abarca en todo el proceso administrativo de las diferentes áreas de organización empresarial, asimismo demostrando eficiencia, efectividad y productividad, ya que no solo te ayuda a alcanzar las metas, decisiones e objetivos propuestos con manualidades de procedimiento sino también con la práctica, la cual esto nos ayudará a mejorar muchos factores como la rentabilidad, competitividad, e incluso la productividad de las misma (López, 2020).

En el Perú, el gobierno ha establecido políticas de tratamiento empresariales ante el control interno, la cual esto tiene como finalidad fortalecer las operaciones y las gestiones que realiza las micro y pequeñas empresas dentro de los procesos internos, con la finalidad de mejorar la probabilidad tanto de los bienes, recursos, servicios, etc, permitiendo así el resguardo tanto de los recursos e cumplimiento de las normas (Soto, 2019).

En la Región Piura, el control interno se basa en lineamientos, cumpliendo a la misma vez la ejecución tanto de operaciones o actos de control presentándolo así en el plan anual de contraloría, donde se debe realizar la supervisión y monitoreo de todo el proceso de ejecución hasta llegar al punto de culminación (García, 2017).

En la ciudad de Sullana, el control interno tiene ver mucho con la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas, es por ello que para llegar ante una buena gestión es necesario aplicar con eficiencia los elementos del control interno, la

cual ante una buena aplicación se tendrá un resultado positivo, la cual nos permitirá identificar los cambios necesarios para así poder cumplir con una buena gestión de control interno administrativa (Urrutia, 2018).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Villamarín (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios sanbelflower S.R.L, realizado en la ciudad de Latacunga de Ecuador, 2015”. Alderete (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios Mayoristas de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en Colombia en la ciudad de Bélgica”. Molina (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa de servicios Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador, 2015”. Jiménez (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa de servicios de Puebla Chávez y Asociados S.R.L de la ciudad de Riobamba, en Ecuador”.

Revisando la literatura pertinente a nivel nacional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Mejía (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa mama kuyay - chao, 2018”. Cabezas (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho, 2016”. Paredes (2018) en su trabajo de

investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte “Carranza” Chimbote, 2018”. Pacahuala (2019) en su 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”. Castañeda (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L”, lima, 2017”.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Aldean (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa digitex S.A.C, Piura 2017”. Aguilar (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mype de servicios rubro fotocopiado del AA HH santa rosa, Piura 2019”.

Revisando la literatura pertinente a nivel local se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: Vera (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa comercial “mi arcira” empresa individual de responsabilidad limitada del distrito de Sullana, 2018”. Guzmán (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017. Rivera (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del

control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío Jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”- Chimbote, 2017”.

Por lo expuesto, se evidencia que existe un vacío de conocimiento, sobre el tema, tanto nivel nacional, regional y local. Por las todas estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio Cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021? Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio Cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021.

2. Describir las características del control interno de la empresa “Estación de servicio Cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio Cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

Por ende, la presente investigación se justificará porque nos permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio Cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

También, la justificación se justifica porque en el Perú y en la ciudad de Sullana, existen muchas deficiencias sobre el control interno, para ello se busca soluciones de un buen control interno y darle así el uso a las buenas prácticas de los elementos del control interno y finalmente como beneficio tendremos que tanto los dueños, gerentes o socios implementarán o tomarán decisiones respectivas con la finalidad que le beneficie a la empresa.

La investigación también se justifica por cuestiones académicas, mostrando un compromiso metodológico; pues servirá como fundamento para investigaciones posteriores; además que me servirá para cuestiones profesionales permitiéndome obtener el título de Contador Público. Así mismo, la Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote demuestra que está mejorando sus modelos de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al requerir la titulación de los graduados a través de la creación y sustentación de los trabajos de investigación.

Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

La Metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, las técnicas utilizadas fueron la técnica de la revisión bibliográfica y la técnica de la entrevista y encuesta. Así mismo, se tuvo como resultado respecto al objetivo específico 1: La mayoría de los autores señalados en los antecedentes llegan a coincidir que los componentes del control interno son muy importantes dentro de una empresa ya que a su vez permite que logre sus metas, sus

principios, sus decisiones, sus objetivos, sus planes, sus normas, sus reglas, sus propósitos en un determinado tiempo sea acorto o a largo plazo. Por otra parte, es algo muy importante destacar que no solo el control interno permite cumplir sus objetivos de la empresa sino que también permite a la empresa que se genere un ambiente de comunicación, desde la cabeza que es la dirección hasta el último empleado a la misma vez generando confianza, seguridad y certidumbre. Respecto al objetivo específico 2: Del cuestionario realizado al gerente de la empresa, las 20 preguntas realizadas 11 son afirmativas y 9 son negativas, se llegó a describir las características tanto de los componentes como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la Información y comunicación y la supervisión y monitoreo, necesariamente todos estos componentes son muy importantes para la empresa dentro de su periodo de gestión, por otro lado al no usarlas o ponerlas en prácticas generaría deficiencia en cada parte o en cada una de las áreas de la organización. Respecto al objetivo específico 3: Al realizar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa la gran mayoría de los autores revisados concluyen que es importante y necesario tener un sistema de control interno ya que no solo permite lograr los objetivos o decisiones dentro de la empresa, sino que también genera confianza dentro de los trabajadores y dueños de la empresa fomentando así el buen ambiente laboral con seguridad y confiable y con respecto a la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L de Sullana, tiene un sistema de control interno pero en su mayoría no hay canales de comunicación e incluso información acerca de las actividades que se van a realizar pero aun así se mantiene las auditorias que se realizan tanto internas como externas.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

Villamarín (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa de servicios sanbelflower S.R.L, realizado en la ciudad de Latacunga de Ecuador, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Mejorar la administración a través de un sistema de control interno de la empresa comercial sanbelflower S.R.L, para garantizar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos. La metodología aplicada 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. Se llegó a las siguientes conclusiones: a) La empresa no dispone de un sistema de control interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada. b) Respecto al ambiente de control, los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa, debido a que el sistema de comunicación no es óptimo, así como también por el desinterés que muestran con respecto a estos temas. Asimismo se detectó que existe

falta de delimitación de responsabilidades en las actividades que se ejecutan en la empresa.

Alderete (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios de Mariscos, que permitirá el mejoramiento de la información financiera, realizado en Colombia en la ciudad de Bélgica”. El objetivo principal fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la Asociación de servicios Mayoristas de Mariscos. La metodología de la investigación fue: el diseño fue no experimental, bibliográfico y de caso, se utilizó una muestra de 10 Mypes y se utilizó la técnica de las fichas bibliográficas y la herramienta de la encuesta. Se llegó a las siguientes conclusiones: el control interno se llega a convertir en un factor decisivo para el mejoramiento y crecimiento empresarial en una determinada empresa, permitiendo su establecimiento y consolidación en un sector específico; esos elementos de actividades de control interno son considerados grandemente las cuales nos permiten desarrollar un importante avance en materia de control interno para dicho sector mediante el establecimiento de un sistema de control interno confiable y eficaz.

Molina (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa servicios Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de Ecuador, 2015”. Cuyo objetivo general fue: evaluar la incidencia del control interno en la gestión contable y administrativa de la empresa comercial Arias. La metodología aplicada fue: Se realizó un cuestionario estructurado que

permitió obtener datos estadísticos necesarios. Se llegó a las siguientes conclusiones: al no contar con inducción, capacitación, manual de funciones y sobre todo con un plan estratégico presentan deficiencias, teniendo como causa principal que los directivos no cuentan con un control ni orientación sobre control interno, lo cual provoca que la empresa no logre el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

Jiménez (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de procedimientos de control interno orientado a minimizar riesgos y optimizar recursos en el área administrativa y financiera en la empresa de servicios de Puebla Chávez y Asociados S.R.L de la ciudad de Riobamba, en Ecuador”. Cuyo objetivo general fue: elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A. Cuya metodología de la investigación fue: Descriptiva bibliográfica-documental. Se llegó a los siguientes resultados: Es bueno implementar un sistema de control interno, porque esto ayudará que los productos sean de calidad, en beneficio al usuario, así no se desviará muchos esfuerzos por realizar, ni tampoco será complicado. Se llegó a las siguientes conclusiones: la implementación del control interno, beneficiará a la gestión de la empresa, y también a los clientes, la cual también permitirá que los trabajadores sean eficientes y eficaces con sus actividades.

2.1.2 Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Mejía (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa mama kuyay - chao, 2018”. El objetivo general fue: determinar y describir las características de control interno del micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa MAMA KUYAY -.Chao- La Libertad, 2018. La metodología aplicada fue: no experimental, descriptiva, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las técnicas: Revisión bibliográfica e instrumentos como fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas aplicadas al gerente general de la empresa del caso; aplicando la técnica de la entrevista pertinente. Se llegó a las siguientes conclusiones: El control permite mejorar la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos.

Cabezas (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho, 2016”. El objetivo general fue: determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas

empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016. La metodología aplicada fue: cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario de 10 preguntas relacionadas a la investigación. Se llegó a las siguientes conclusiones: en su mayoría, el 75% las Mypes establecen que es importante el control interno ya que les permite prevenir las pérdidas y así mismo salvaguardar sus activos, gracias al control interno se ha podido implementar medidas de control.

Paredes (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte “Carranza” Chimbote, 2018”. El objetivo general fue: describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas del sector servicio del Perú y de la empresa Transporte “CARRANZA” de Chimbote, 2018. La metodología aplicada fue: de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso. Se llegó a las siguientes conclusiones: Las Mypes tienen establecido un control interno ya que es de suma importancia y necesario porque permite conseguir una buena estructura dentro de la organización e incluso se ha tomado decisiones a futuro para fortalecer las debilidades de las misma.

Pacahuala (2019) en su 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”. El objetivo general fue: 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. La metodología aplicada 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. Se llegó a las siguientes conclusiones: Se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa.

Castañeda (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L”, lima, 2017”. El objetivo general fue: Describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa “Seguridad y Vigilancia Privada Blinsegur S.R.L”, de Lima, 2017. La metodología aplicada fue: no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario al gerente de la empresa. Se llegó a las siguientes conclusiones: Los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

Aldean (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa digitex S.A.C, Piura 2017”. El objetivo general fue: determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios en el distrito de Piura, Periodo 2017. La metodología aplicada fue: diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, así mismo para la recolección de datos se hizo uso de un cuestionario, en lo que concierne al plan de análisis será en base a los objetivos específicos. Se llegó a las siguientes conclusiones: los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control.

Aguilar (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mype de servicios rubro fotocopiado del AA HH santa rosa, Piura 2019”. El objetivo general fue: determinar las características de la capacitación y la competitividad de las MYPE de servicios rubro Fotocopiado del AA.HH

Santa Rosa, 2016. La metodología aplicada fue: cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transversal. La población está conformada por las 11 MYPE de servicio rubro Fotocopiado del AA.HH Santa Rosa donde la muestra está conformada por los 20 trabajadores y 384 clientes; la técnica de recolección de datos es la encuesta, y el instrumento es el cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: al establecerse un sistema de control interno, ha mejorado el uso de los 5 componentes del control interno respetando aun así las normas reglamentarias la cual esto lleva éxito, al no implementarlo nos lleva al fracaso.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Vera (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa comercial “mi arcira” empresa individual de responsabilidad limitada del distrito de Sullana, 2018”. El objetivo general fue: Determinación y descripción de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa comercial Mi Arcira de Sullana, 2018. La metodología aplicada fue: cuantitativa y el nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; Así como, con una población y una muestra de 7 trabajadores de comercial "Mi Arcira". Para la recopilación de

la información de la variable se trata de un cuestionario. Se llegó a las siguientes conclusiones: Del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. Finalmente, se concluye que el control interno es importante en todas las empresas del Perú; sin embargo en la empresa de caso de estudio no se establecen dichas características debido a la falta de su implementación.

Guzmán (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017. El objetivo general fue: determinar y describir las principales características de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017. La metodología aplicada fue: cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una población y una muestra de 7 trabajadores de la panificadora “LAS ESTRELLAS” S.A.C. De la urbanización Santa Rosa. Para la recopilación de la información de la variable de estudio se utilizó un cuestionario con escala de Likert. La información recopilada se registró y procesó utilizando el programa SPSS V19, a partir de lo cual se presentan los resultados en

tablas y gráficos de barras y círculos. Se llegó a las siguientes conclusiones: Falta una implementación del sistema del control interno, el control interno permite que se tenga conocimiento acerca de las normas y leyes de control, es por ello que muchas empresas como las Mypes fracasan en los primeros años que se constituyen. Finalmente, en el Perú existen numerosas Micros y Pequeñas Empresas, las cuales podrían alcanzar un mejor desarrollo económico si supieran utilizar las herramientas adecuadas y necesarias para optimizar su gestión.

Rivera (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevichería el tío jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017”- Chimbote, 2017”. El objetivo general fue: determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú rubro restaurantes y del restaurante cevichería “EL TÍO JHONY” Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Sullana, año 2017. La metodología aplicada fue: cuantitativo y nivel de investigación descriptivo con un diseño descriptivo no experimental; así como, se trabajó con una muestra intencional de 8 trabajadores del restaurant cevichería “EL TÍO JHONY”. Se llegó a las siguientes conclusiones: Es necesario y obligatorio utilizar un sistema de control interno ya que permite y a la vez funciona como un instrumento esencial en el mundo del servicio, permitiendo fortalecer y reforzar los puntos de la dirección administrativa de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teoría del control interno

a) La teoría organizativa del control interno: Esta teoría se enfoca en la organización que hacen las empresas en su gestión, es por ello que muchas de ellas fracasan porque no tienen una buena estructura, reglamento, organización de sus recursos y el control interno sale negativo. Por otro lado, la teoría de la organización dice que para salvaguardar tanto los objetivos, metas, decisiones e incluso preservar los bienes de la empresa, es necesario contar con herramientas administrativas que promueva el enfoque del desarrollo de la empresa (Hurtado, 2020).

b) Teoría de los sistemas de control interno: La teoría del sistema del control interno se enfoca en el beneficio de reducir los muchos riesgos que presentan muchas empresas dentro de gestión, así como también promover y a la misma vez lograr con eficiencia, eficacia y con transparencia el desarrollo organizacional. Por último, la teoría dice que para proteger también los recursos de la empresa es necesario implementar un sistema de control interno aplicando las 3 fases: planificación, Ejecución y evaluación (Contraloría, 2018).

2.2.1.2 Importancia del control Interno

El control interno es muy importante dentro del desarrollo empresarial, dentro de las gestiones administrativas de las empresas,

ya que sin ningún buen adecuado uso del control interno no se podría obtener ninguna información administrativa, o financiera confiable, además no podría tomar decisiones adecuadas o quizás objetivos propuestos ya que no hay resguardo ni aseguramiento de los controles interno. Por otro lado, los controles internos son fundamentales para llegar a un buen beneficio de transacciones e incluso de informes de credibilidad (Frías, 2019).

2.2.1.3 Beneficios del control interno

Dentro del control interno, existen muchas estrategias, planes, actividades, incluso métodos, procedimientos que nos van ayudar a prevenir los posibles brechas o riesgos que se presenten, para ello se necesita de un buen sistema de control interno, al tener un buen control interno, vamos a tener beneficios rentables (Contraloría, 2018).

Dentro de ellos estas:

- ✓ Reducción de riesgos.
- ✓ Logrado la eficiencia dentro de las operaciones.
- ✓ Fomentar la práctica de objetivos y métodos.
- ✓ Información confiable.
- ✓ Lograr el desarrollo organizacional.
- ✓ Protección de recursos.

2.2.1.4 Propósito del control interno

El propósito del control interno, es fortalecer, asegurar, resguardar las actividades, actos y transparencia de los objetivos y

metas propuestas de parte de las empresa, incluso las decisiones que se toman ante el buen desarrollo de las gestiones empresariales y así promover las operaciones con seguridad ante cualquier perdida (Contraloría, 2018).

2.2.1.5 Proceso administrativo del control interno

Según Cruz & Jiménez (2017), menciona que el proceso administrativo está diseñado para lograr metas, así como también leyes, la cual una empresa puede tomar decisiones respectivas. Dentro de este proceso se encuentran los 4 elementos fundamentales, las cuales se encuentran:

- ✚ Planeación: Es el primer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en la investigación interna y también externa. Esta planeación puede ser a corto plazo o a largo plazo.
- ✚ Organización: Es el segundo elemento del proceso administrativo, que se enfoca en organizar y a la misma vez utilizar eficientemente todos los recursos disponibles dentro de la empresa.
- ✚ Dirección: Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en ejecutar los planes de la empresa para que así se pueda lograr las metas.
- ✚ Control: Es el cuarto elemento y el ultimo dentro del proceso administrativo, este concluye en enfocarse en control de todo el procedimiento.

2.2.1.6 Componentes del control interno

Según Romero (2018), menciona que en todo proceso administrativo, se debe conseguir la razonabilidad y la seguridad del cumplimiento de los objetivos, tanto de la eficiencia, suficiencia, confiabilidad y efectividad de las operaciones de información financiera, aplicables con leyes y reglamentos.

Se debe tener en cuenta los siguientes componentes:

- ✚ Ambiente de control: Es el primer elemento primordial, ya que esta marca la pauta del funcionamiento de una empresa, y a la misma vez influye en los empleados, demostrando disciplina y a la vez integridad.
- ✚ Evaluación de riesgos: Es el segundo elemento que es considerado como un elemento seguro, porque enfrenta los diversos riesgos que se pueden originar tanto interno como externo para la empresa.
- ✚ Actividades de control: Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en preocuparse por las políticas y procedimientos de la empresa, la cual se busca asegurar el cumplimiento de cada una de ellas. Estas actividades de control se dan en toda la organización, verificando que todos los niveles y funciones demuestren eficacia y seguridad
- ✚ Información y comunicación: Es el cuarto elemento que se encarga de reservar, recopilar información y a la misma vez

de comunicarla a cada empleado, con la finalidad de que el personal tenga la responsabilidad de cumplir, dirigir el negocio en forma adecuad.

- ✚ Supervisión y monitoreo: Es el cuarto elemento y el último que se encarga de evaluar, supervisar el proceso adecuado de las operaciones que realice la empresa en el transcurso del tiempo. Así mismo, la supervisión se encargará que sean alcanzables y frecuentes ante los riesgos y los procesos de deficiencia en caso que se presente.

2.2.1.7 Características del control interno

Según Calle (2018), menciona algunas características del control interno, que son:

- ✓ El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- ✓ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.

- ✓ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el SCI, según la naturaleza, estructura y misión de la organización.

2.2.1.8 El informe COSO

Es un informe primordial, que se envían o que las empresas tienen para que así evalúen y a la misma vez mejorar sus debilidades, fortalezas del sistema del control interno. Por otro lado, mejorar la información financiera con eficiencia y eficacia y además los cumplimientos culturales de las normas, leyes, etc. (Unknown, 2017).

2.2.2 Teorías de la empresa

2.2.2.1 Teoría de la empresa

Según Economipedia (2019), menciona que: las teorías de las empresas se agrupan en 4 fases, dentro de ello tenemos:

a) Competencia perfecta: es un mercado muy competitivo en donde las empresas no pueden modificar el precio al que se compra y se vende el producto o servicio en cuestión, pues se dice que están sometidas al precio y la cantidad determinados por el equilibrio de oferta y demanda en el mercado.

b) Monopolios: en una industria de estructura monopólica hay una sola empresa que cubre toda la demanda del mercado y por ello

está en capacidad de ofrecer una cantidad y calidad de producto mucho más bajo que en competencia perfecta, pero a un precio mucho mayor.

c) Competencia monopolística: son como lo indica su nombre, industrias donde hay muchas empresas pero cada una tiene un control limitado sobre un sector del mercado.

2.2.2.2 Funciones de la empresa

Las funciones se aplican en las diferentes áreas como la de: Recursos humanos: se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores; la producción: es donde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, en lo comercial, va a realizar estudios del mercado y las finanzas se encarga de obtener y administrar los recursos económicos necesarios para financiar todas las inversiones requeridas por la empresa (Ramos, 2020).

2.2.2.3 Clasificación de las empresas

Dentro de la clasificación de la empresa, se clasifica en empresas comerciales, de servicios e industriales; a) Las empresas comerciales: su actividad es comprar y vender productos; b) Las empresas de servicios: son las que brindan servicios, con fines o sin fines de lucro; c) Las empresas Industriales: su actividad principal es la materia prima, donde transforman en producto en producto terminado (Gestión, 2018).

2.2.2.4 Tamaños de las empresas

Las empresas se constituyen por sus diferentes ingresos e incluso por la forma de recursos de obtención de capital de trabajo, es por ello dependiendo de ello de volumen, se constituyen en: a) Grandes empresas: Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas; b) Medianas empresas: Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados; c) Pequeñas empresas: Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado limite y por último en d) Microempresas: son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria, producción, ventas, finanzas, administración entre otros (INEI, 2018).

2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas

2.2.3.1 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas

Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. El micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor

mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios (Sulca, 2019).

Como se sabe las micro y pequeñas empresas son un papel muy importante que abarca en el desarrollo social y económico para el país, es la fuente que genera empleo y es un agente del mercado. Si en un país que no genera empleo llega hacer un problema muy serio, ya que es el rol que tiene que promover el Estado. El estado tiene que establecer un marco normativo para las Mypes, la cual los sobrecostos laborales, los costos de transacción y la carga tributaria no frene su crecimiento (Sulca, 2019).

2.2.3.2 Ley de formalización N°30056

Esta nueva ley N°30056, se modifica y se actualiza respecto a las normas aplicables de las micro y pequeñas empresas. Esta ley tiene como finalidad promover el desarrollo de las Mypes, asimismo establecer ventajas de competencia provocando la productividad y llevando así el desarrollo y crecimiento laboral. Pueden acogerse muchas empresas que están en el rus e incluso transferir los documentos de Mintra, Remype y de Sunat (Ramos, 2019).

2.2.4 Teoría del sector servicios

2.2.4.1 Teoría del sector servicios

El sector servicio o también sector primario, es más conocido como el sector terciario, la cual tiene como propósito producir los servicios hasta un alto nivel que demanda la población o comunidad,

cuya razón como esta se le conoce como sector servicios. Por otro lado, incluye muchas actividades de servicios como el turismo, la hotelería, la educación, la administración pública, todos estos sectores necesita la población y son considerados como importante dentro de la economía y el bienestar de la vida de las personas (Caballero, 2019).

2.2.4.2 Tipos servicios

Según Pozo (2021), menciona que: La mayoría de Mypes que se dedican a la prestación de servicios a sus clientes manejan diferentes tipos de servicios para que mejoren su negocio, esto están importante ya que permite que tener experiencia dentro del sector y a la vez así garantizar un buen servicio al cliente, dentro de esos tipos de servicios encontramos:

- ✓ Atención al cliente digital
- ✓ Atención al cliente presencial
- ✓ Atención al cliente telefónica
- ✓ Atención al cliente virtual
- ✓ Atención al cliente proactivo
- ✓ Atención al cliente reactivo

2.2.4.3 Características del sector servicios

Según Nundea (2021), menciona que: existe una característica principal y muy importante dentro del sector servicios que los servicios no son totalmente intangibles y tampoco no se pueden ver ni tocar.

2.2.5 Caso en estudio: Estación de servicio cieneguillo S.R.L

Razón social

Esta empresa tiene como nombre Estación de Servicio Cieneguillo S.R.L, se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 20399491488. Al día 13-10- 2020, fecha en que revisamos esta información por última vez, la empresa tenía como estado ACTIVO y condición HABIDO

Estación de servicios Cieneguillo S.R.L. es una empresa peruana localizada en Piura, Sullana, inicio sus actividades económicas el 01/01/1999. Esta empresa fue inscrita el 23/12/1998 como una Sociedad comercial de responsabilidad limitada.

La empresa Estación de Servicio Cieneguillo S.R.L es una empresa dedicada a la compra y venta al por menor de combustible para vehículos automotores que se encuentra ubicada en la AAHH el obrero entre la avenida buenos aires y panamericana frente al parque industrial provincia de Sullana es una empresa que está a la expectativa de su mejora empresarial. Se dedicada a la compra y venta al por menor de combustible para vehículos automotores– dentro de los productos que se comercializan están el diese B5, el gas de 90, y gas 95.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición del control interno

El control interno es una herramienta de gestión, que asegura el proceso de los objetivos, metas y demás cumplimientos de la entidad, cumpliendo un modelo estructurado en base al informe coso, permitiendo el crecimiento y el desarrollo a nivel internacional, nacional, local, a nivel empresarial (Marsh, 2018).

Es el procedimiento que incurre en el control de los recursos económicos, financieros y materiales de una empresa la cual sobre ella se tiene que llevar un registro de actividades permanentes y a medida de esto la empresa puede seguir creciendo (Orellana, 2021).

2.3.2 Definición de empresa

La empresa es la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, bajo cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios (Economipedia, 2018).

La empresa es la más común y constante actividad organizada por el ser humano, la cual, involucra un conjunto de trabajo diario, labor común, esfuerzo personal o colectivo e inversiones para lograr un fin determinado. Por ello, resulta muy importante que toda persona que es parte de una empresa (ya sea propia o no) o que piense emprender una, conozca cuál es la definición de empresa para que tenga una idea clara acerca de cuáles son

sus características básicas, funciones, objetivos y elementos que la componen (Benítez, 2019).

2.3.3 Definición de micro y pequeñas empresas

La Mype, es aquella empresa de tamaño pequeño, están compuestas por pocos empleados, no demandan de una gran inversión para su funcionamiento y ocupan un lugar pequeño en el mercado, por lo regular domina en ella la mano de obra (Benítez, 2016).

Es la unidad económica que se encuentra constituida por una persona normal o jurídica bajo cualquier forma societaria (Ley General de Sociedades) cuyo objetivo es desarrollar actividades de extracción, transformación, producción de bienes o prestación de servicios y entre otras cosas más (Ecomipedia, 2019).

2.3.4 Definición de servicios

De manera general un servicio es la acción o el conjunto de actividades destinadas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, ofreciendo productos de calidad y de atención al máximo para que así haya mas oferta y demanda de los servicios prestados (Economipedia, 2021).

El servicio es uno de los principales sectores que beneficia a la sociedad con diferentes servicios o rubros que demanda una comunidad, las cuales pueden ser el turismo, la hotelería, el transporte, los servicios financieros, de atención al cliente, etc (Economipedia, 2021).

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.

La hipótesis, es la pregunta que muchos se hacen al realizar una investigación sea bibliográfica o documental y de caso, incluso muchos investigadores se proponen investigar mediante el campo para poder hacer más rápido su hipótesis. Finalmente, las investigaciones se necesitan ser respaldada por una hipótesis que demuestre los que se está buscando como resultado (Zita, 2018).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Está constituida por todas las micro y pequeñas empresas del Perú.

4.2.2 Muestra

Se estudiará la Mype Estación de Servicio Cieneguillo S.R.L

4.3 Definición y Operacionalización de las variables

Dado que la investigación será bibliográfico, documental y de caso, no aplicará.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno	Conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y	Ambiente de control	¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	SI () NO ()
		Evaluación de riesgo	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	SI () NO ()

veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Rojas, 2019).	Actividades de control	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	SI () NO ()
	Información y comunicación	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	SI () NO ()
	Supervisión o monitoreo	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	SI () NO ()

Fuente: Elaboración propia

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

4.5 Plan de análisis

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron

comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica de la explicación comparativa y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia

Ver anexo 01

4.7 Principios éticos

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

b) Respeto por las personas: Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su

autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

d) Libre participación y derecho a estar informado: 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.

e) Beneficencia no maleficencia: La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación.

f) Justicia: El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

g) Integridad científica: La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

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, 2021.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Mejia (2019)	Determina que, el control permite mejorar la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en los posibles riesgos que son obstáculos ante el logro de los objetivos.
Cabezas (2018)	Establece que, en su mayoría, el 75% las Mypes establecen que es importante el control interno ya que les permite prevenir las pérdidas y así mismo salvaguardar sus activos, gracias al control interno se ha podido implementar medidas de control.
Paredes (2018)	Menciona que, las Mypes tienen establecido un control interno ya que es de suma importancia y necesario porque permite conseguir una buena estructura dentro de la organización e incluso se ha tomado decisiones a futuro para fortalecer las debilidades.
Pacahuala (2019)	Menciona que, se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa.

Castañeda (2018)	Determina que, los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa.
Aldean (2019)	Determina que, los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos y así tomar medidas preventivas.
Aguilar (2019)	Menciona que, al establecerse un sistema de control interno, ha mejorado el uso de los 5 componentes del control interno respetando aun así las normas reglamentarias la cual esto lleva éxito, al no implementarlo nos lleva al fracaso.
Guzmán (2017)	Determina que, la falta una implementación del sistema del control interno, el control interno permite que se tenga conocimiento acerca de las normas y leyes de control, es por ello muchas Mypes fracasan en los primeros años que se constituyen.
Vera (2018)	Determina que, del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten.

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

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

CUADRO 02: RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL			
1.	¿La entidad, cuenta con un sistema de control interno implementado?	X	
2.	¿La entidad, cuenta con el manual de organización y funciones (MOF) donde se refleja las actividades que se desarrollan?		X
3.	¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		X
4.	¿En la entidad, con programa de inducción al personal?		X
5.	¿En la entidad, hay evaluaciones del desempeño profesional?		X
EVALUACIÓN DE RIESGO			
1.	¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?	X	
2.	¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	X	
3.	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?		X
4.	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	X	

ACTIVIDADES DE CONTROL			
1.	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	X	
2.	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	X	
3.	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1.	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?		X
2.	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?		X
3.	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?		X
4.	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad?	X	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1.	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	X	
2.	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	X	
3.	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?		X
4.	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?	X	

Fuente: Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al empresario del sector servicio de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo esp.c.1	RESULTADOS Objetivo esp.c.2	RESULTADOS
Ambiente de Control	Establece que, los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa (Castañeda, 2018).	La empresa de servicios Estación de servicio cieneguillo S.R.L, no cuenta con un manual de instrucciones o reglamentos donde se detallen las actividades que se van a desarrollar.	No coinciden
Evaluación de riesgos	Establece que, el control permite	La empresa de servicios Estación	Si coinciden

	<p>mejorar la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en ellos ya que son obstáculos ante el logro de los objetivos (Mejía, 2019).</p>	<p>de servicio cieneguillo S.R.L, se enfoca en los posibles riesgos que haya dentro de cada una de las áreas de la organización</p>	
<p>Actividades de control</p>	<p>Establece que, los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control</p>	<p>La empresa de servicios Estación de servicio cieneguillo S.R.L, establece mecanismos para las actividades de control a través de procedimientos continuos.</p>	<p>Si coinciden</p>

	(Aldean, 2019).		
Información y comunicación	Menciona que, se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde, se capacita y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa (Pacahuala, 2019).	La empresa de servicios Estación de servicio cieneguillo S.R.L, no proporciona canales de comunicación suficiente al personal.	No coinciden
Supervisión y Monitoreo	Menciona que, del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos,	La empresa de servicios Estación de servicio cieneguillo S.R.L, si realiza planes de mejoramiento continuo, además realiza auditorías internas como externas.	Si coinciden

	<p>a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. (Vera, 2018).</p>		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

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

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respetto al objetivo específico 1:

Castañeda (2018), Mejía (2019), Aldean (2019), Pacahuala (2019) y Vera (2018): estos autores coinciden, en algunas características del control interno: a) respecto al ambiente de control: los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado un manual de organización del conocimiento de la empresa; b) respecto a la evaluación de riesgos y actividades de control: el control permite mejorar la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en ellos ya que son obstáculos ante el logro de los objetivos; ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos; d) respecto a la información y comunicación: se han establecido canales de

comunicación en base a un sistema donde se capacita y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa y e) respecto a la supervisión y monitoreo: si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales, Villamarín, Alderete & Molina (2017): quienes determinan que los componentes del control interno ha mejorado gracias al sistema de control interno que se dispuso ante las necesidades a desarrollar de la empresa permitiéndonos así tener una información confiable y oportuna.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas sobre las características del control interno al dueño u representante legal de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” encontrando que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado, cuenta con objetivos definidos, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes de los riesgos internos y externos. Por otro lado encontramos que dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos, realiza planes de mejoramiento continuo, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos y revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección.

5.2.3 Respeto al objetivo específico 3:

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elabora un cuadro analítico, cuyo cuadro contiene cuatro columna, así mismo la primera columna cuyos elementos son de comparación, por otro lado la segunda columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 1, además en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2, finalmente para determinar la columna 4 donde se establecen los resultados de la comparación, entre el resultado del objetivo específico 1 y 2.

Respeto al ambiente de control

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 5 preguntas cerradas sobre el ambiente del control interno al dueño u representante legal de la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L, se puede observar que 1 respuesta resultó afirmativa y 4 resultaron negativas, en su mayoría encontrando que la empresa no cuenta con personal con eficiente experiencia y de servicio, no cuenta con un manual de instrucciones o reglamentos donde se detallen las actividades que se van a desarrollar no coincide con Castañeda, (2018) quien establece que los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa.

Respecto a la evaluación de riesgos

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 4 preguntas cerradas sobre la evaluación de riesgos del control interno al dueño u representante legal de la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L, se puede observar que las 4 respuestas resultaron afirmativas, encontrando que la empresa se enfoca en los posibles riesgos que haya dentro de cada una de las áreas de la organización si coincide con Mejía, (2019) quien establece que el control permite mejorar la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en ellos ya que son obstáculos ante el logro de los objetivos.

Respecto a las actividades de control

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 3 preguntas cerradas sobre las actividades del control interno al dueño u representante legal de la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L, se puede observar que las 3 resultaron afirmativas, encontrando que la empresa establece mecanismos para las actividades de control a través de procedimientos continuos si coincide con Aldean, (2019) quien establece que los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control.

Respecto a la información y comunicación

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 4 preguntas cerradas sobre la información y comunicación del control interno al dueño

u representate legal de la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L, se puede observar que las 1 respuesta resulto afirmativa y 3 resultaron negativas, en su mayoría encontrando que la empresa no proporciona canales de comunicación suficiente al personal no coincide con Pacahuala, (2019) quien menciona que se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde, se capacita y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa.

Respecto a la supervisión y monitoreo

En la presente investigación, se aplicó un cuestionario de 4 preguntas cerradas sobre supervisión y monitoreo del control interno al dueño u representate legal de la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L, se puede observar que las 3 respuestas resultaron postizas y 1 respuestas resulto negativo en su mayoría encontrando que la empresa si realiza planes de mejoramiento continuo, además realiza auditorías internas como externas si coincide con Vera, (2018) quien menciona que del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores señalados en los antecedentes llegan a coincidir que los componentes del control interno son muy importantes dentro de una empresa ya que a su vez permite que logre sus metas, sus principios, sus decisiones, sus objetivos, sus planes, sus normas, sus reglas, sus propósitos en un determinado tiempo sea acorto o a largo plazo. Por otra parte, es algo muy importante destacar que no solo el control interno permite cumplir sus objetivos de la empresa sino que también permite a la empresa que se genere un ambiente de comunicación, desde la cabeza que es la dirección hasta el último empleado a la misma vez generando confianza, seguridad y certidumbre.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario realizado al gerente de la empresa, las 20 preguntas realizadas 11 son afirmativas y 9 son negativas, se llegó a describir las características tanto de los componentes como el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la Información y comunicación y la supervisión y monitoreo, en su mayoría se llegó a encontrar que si utilizan un sistema de control interno, necesariamente todos estos componentes son muy importantes para la empresa dentro de su periodo de gestión, por otro lado al no usarlas o ponerlas en prácticas generaría deficiencia en cada parte o en cada una de las áreas de la organización.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

Al realizar el análisis del cuadro comparativo, de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede decir que los componentes de la empresa la gran mayoría de los autores revisados concluyen que es importante y necesario tener un sistema de control interno ya que no solo permite lograr los objetivos o decisiones dentro de la empresa, sino que también genera confianza dentro de los trabajadores y dueños de la empresa fomentando así el buen ambiente laboral con seguridad y confiable y con respecto a la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L de Sullana, 2021 tiene un sistema de control interno pero en su mayoría no hay canales de comunicación e incluso información acerca de las actividades que se van a realizar pero aun así se mantiene las auditorias que se realizan tanto internas como externas.

6.5 Respecto al objetivo general:

Las características del control interno están dentro de que cada empresario o dueño de la empresa aplique bien la herramienta del control interno, al ser aplicado correctamente el control interno no va a demostrar deficiencias dentro de la organización, más bien no va a permitir determinar algunas amenazas o debilidades o quizás brechas que se propongan como obstáculo ante los objetivos establecido por la empresa. Por otro lado, nuestra unidad de análisis que es Estación de servicio cieneguillo S.R.L de Sullana, 2021 utiliza el sistema del control interno pero no lleva acabo una buena información y también de capacitación con empleados ante esto se propuso una propuesta de mejora.

RECOMEDACION:

- ☞ Se recomienda a la empresa Estación de servicio cieneguillo S.R.L de Sullana, 2021 que tome en cuenta la propuesta de mejora para que así se pueda ajustar esa deficiencia de parte del ambiente de control e incluso de los demás componentes si es que quizás haya alguna debilidad ya que todos son importantes para el buen funcionamiento y desarrollo de la empresa. Por otro lado, es necesario implementar un manual de organizaciones y funciones, para que de esto modo al tener mayor concentración en el componte el cual tiene deficiencia se logre el cumplimiento de las metas y objetivos que se establezcan. Estas recomendaciones ayudaran a otras empresas para que puedan realizar de manera eficiente los procesos del control interno y así auxiliar la gestión de la empresa.

VII. Aspectos complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

Aguilar, L. (2019). *Caracterización de la capacitación y la competitividad en las Mype de servicios rubro fotocopiado del AA HH santa rosa, Piura 2019.*

Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/42/AGUILAR_ALBERCA_LILIANA_CAPACITACION_COMPETITIVIDAD_%20RUBRO_FOTOCOPIADO.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Aldean, D. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa digitex S.A.C,*

Piura 2017. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20351/CONTRO>

[INTERNO DIGITEX ALDEAN REYES DANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Caballero, F. (2019). *Sector terciario o servicios*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>

Cabezas, N. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho, 2016*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21256/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_SECTOR_SERVICIOS_CABEZAS_LOAYZA_NATALY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

Castañeda, R. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L”, lima, 2017*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4162/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CASTANEDA_SANCHEZ_RICHARD_RENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Contraloría. (2018) *¿Cuál es el propósito de implementar un Sistema de Control Interno?*. Recuperado de: <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/isci>

Contraloría. (2018). *¿Cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?*. Recuperado de:

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Contraloría. (2018). *¿Qué es el sistema de control interno?*. Recuperado de:

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Cruz, J. & Jiménez, V. (2017). *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control*. Recuperado de:

<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Economipedia, (2019). *Competencia perfecta*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/competencia-perfecta.html>

Economipedia. (2018). *Empresa*. Obtenido de:

<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Economipedia. (2021). *Servicio*. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>

Frías, I. (2019). *La importancia del Control Interno en la empresa*.

Recuperado de: <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno->

[empresa/#:~:text=Los%20controles%20internos%20son%20fundamentales,la%20preparaci%C3%B3n%20de%20reportes%20financieros.&text=Siguiendo%20sus%20recomendaciones%2C%20los%20controles,fielmente%20con%20leyes%20y%20regulaciones.](https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/#:~:text=Los%20controles%20internos%20son%20fundamentales,la%20preparaci%C3%B3n%20de%20reportes%20financieros.&text=Siguiendo%20sus%20recomendaciones%2C%20los%20controles,fielmente%20con%20leyes%20y%20regulaciones.)

García, (2017). *Órgano de control interno | ugel Huaraz*. Recuperado de:

<https://www.ugelhuaraz.gob.pe/oci.php>

Gestión. (2018). *Clasificación de las empresas*. Recuperado de:
<https://www.gestion.org/formacion-en-la-empresa-con-la-fundacion-tripartita/>

Gómez, G. (2017). *Control interno en la organización empresarial*.
Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>

Guzmán, L. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso panificadora “las estrellas” sociedad anónima cerrada de la urbanización santa rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017*. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5766/CARACTERISTICAS_DEL_CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_GUZMAN_YAHUANA_LILI_ARACELI%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hurtado, M. (2020). *Teoría general del control tecnología contable y tributaria facultad de ciencias contables (2016)*. Recuperado de:
<http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf>

INEI. (2018). *Directorio central de empresas y establecimientos*. Obtenido de:
<https://unstats.un.org/unsd/trade/events/2015/aguascalientes/9.-Panel%20III%20-%20Presentation%201%20-%20INEI%20Per>

López, D. (2020). *Control Interno y Su Influencia*. Recuperado de:
<https://es.scribd.com/document/282170377/Control-Interno-y-Su-Influencia>

Marsh. (2018) *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*. Obtenido de: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

Martínez, E. (2018). *Los auditores internos europeos alertan sobre los frentes que amenazan la estabilidad de Europa y ponen en riesgo a las organizaciones*. Recuperado de: <https://auditoria-auditores.com/articulos/articulo-auditoria-los-auditores-internos-europeos-alertan-sobre-los-frentes-que-amenazan-la-estabilidad-de-europa-y-ponen-en-riesgo-a-las-organizaciones/>

Mejía, C. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa mama kuyay - chao*, 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19008/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_Y_SERVICIOS_MEJIA_PR_INCIPES_CYNTHIA_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miaja, M. (2018). *Presente y futuro del control interno en la Administraciones Públicas*. Recuperado de: <https://asocex.es/presente-y-futuro-del-control-interno-en-la-administraciones-publicas#:~:text=COSO%20define%20el%20control%20interno,operaciones%20C%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20el>

Nundea. (2021). *Características de los servicios*. Recuperado de: <https://numdea.com/servicios.html>

Orellana, P. (2021). *Control interno*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>

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*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14074/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PACAHUALA_GAMARA_ELIZABETH_BEATRIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paredes, A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte "Carranza" Chimbote, 2018*. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21186/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PAREDES_VILLACORTA_AARON_ALFREDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pozo, J. (2021). *¿Sabes qué tipo de servicio al cliente es mejor para tu negocio?* Recuperado de: <https://elviajedelcliente.com/tipos-de-servicio-al-cliente/>

Ramos, E. (2019). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de: <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Rivera, F. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas de servicios del Perú, rubro restaurantes. Caso restaurante cevicheria el tio jhony empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Sullana, año 2017"- Chimbote, 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTE>

[RIZACION %20CONTROL RIVERA %20FARFAN FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Romero, J. (2018). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Soto, D. (2019). *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)

Sulca, H. (2019). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector servicio, rubro venta de calzado en el distrito de juanjui periodo 2016*. Obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1021/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_RENTABILIDAD_SULCA_VASQUEZ_HEMIL_LAY_JAZZMIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Unknown, (2017). *El informe COSO*. Recuperado de: <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Urrutia, (2018). *Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa industrial Gema S.A. ciudad de Chimbote, 2018*. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15555>

Vera, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa comercial “mi arcira” empresa individual de responsabilidad limitada del distrito de Sullana, 2018*. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16438/INVENTARIOS_ABARROTES_VERA_VALDEZ_DIANA_MARILY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zita, A. (2018). Hipótesis. Obtenido de:

<https://www.todamateria.com/hipotesis/>

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “ESTACIÓN DE SERVICIO CIENEGUILLO S.R.L” - SULLANA, 2021.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2021. 2. Describir las características del control interno de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Estación de servicio cieneguillo S.R.L” - Sullana, 2021. 	No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso.	No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de casó.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas

Tipo de ficha	Título	
Datos bibliográficos		Referencias a otras fichas
Número de página	Contenido	



FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO
 Y SUBTITULO: _____
 _____ LUGAR DE
 EDICION: _____
 AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____
 NUM. DE PAGINAS: _____ NIVEL ACADÉMICO
 OBTENIDO: _____ INSTITUCIÓN Y
 DEPENDENCIA QUE OTORGA EL
 NIVEL ACADÉMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACIÓN DE LA
 OBRA: _____

Apellido y nombre del o de los/as autores/as:

.....

Título de la obra:

Año de edición:

Nombre de la editorial:

Nº de la edición:

Ciudad de edición:

Nº de páginas:

Fichas bibliográficas:

Deben incluir estos datos separados por comas:

- 1.- **Autor** (apellido, nombre; si son más de dos autores se añade: "y otros")
- 2.- **Año de publicación.**
- 3.- **Título** (en itálicas 'cursiva' o subrayado)
- 4.- **Ciudad de publicación.**
- 5.- **Editorial.**
- 6.- **Página de referencia.**

7.2.3 Anexo 03: Modelo establecido del Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:/...../.....

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?

Si () No ()

2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?

Si () No ()

3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?

Si () No ()

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?

Si () No ()

5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?

Si () No ()

6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?

Si () No ()

7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?

Si () No ()

8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?

Si () No ()

9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

Si () No ()

10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?

Si () No ()

11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?

Si () No ()

12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?

Si () No ()

13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

Si () No ()

14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si () No ()

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

Si () No ()

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGOS

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si () No ()

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si () No ()

20. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si () No ()

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si () No ()

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si () No ()

25. ¿Se han identificado activos expuestos a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si () No ()

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?

Si () No ()

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si () No ()

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si () No ()

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si () No ()

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si () No ()

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si () No ()

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si () No ()

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si () No ()

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?

Si ()

No ()

MONITOREO Y SUPERVISIÓN

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si ()

No ()

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ()

No ()

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si ()

No ()


39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ()

No ()

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.

7.2.4 Anexo 04: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS


ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

El presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de la empresa ESTACIÓN DE SERVICIO CIENEGUILLO S.R.L para desarrollar el trabajo de investigación denominado:

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA "ESTACIÓN DE SERVICIO CIENEGUILLO S.R.L." - SULLANA, 2021.

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

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1 ¿La entidad, cuenta con un sistema de control?	X	
2 ¿La entidad, cuenta con el manual de organización y funciones (MOF) donde se refleja las actividades que se desarrollan?		X
3 ¿La entidad, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		X
4 ¿En la entidad, con programa de inducción al personal?		X
5 ¿En la entidad, hay evaluaciones del desempeño profesional?		X
EVALUACIÓN DE RIESGO		
1 ¿La entidad, cuenta con objetivos definidos?	X	
2 ¿La entidad, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	X	



ESTACIÓN DE SERVICIO
CIENEGUILLO S.R.L.

3	¿La entidad, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?	X	
4	¿La entidad, se identificado los riesgos internos y externos?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Dentro de la entidad, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?	X	
2	¿Dentro de la entidad, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	X	
3	¿Dentro de la entidad, toda operación está respaldada por un documento?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿Dentro de la entidad, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?		X
2	¿Dentro de la entidad, el área de administración desarrolla sistema de información?		X
3	¿Dentro de la entidad, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?		X
4	¿Dentro de la entidad, los servicios prestados son en base de la calidad?	X	
SUPERVISIÓN O MONITOREO			
1	¿La entidad, realiza planes de mejoramiento continuo?	X	
2	¿La entidad, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	X	
3	¿La entidad, evalúa periódicamente al personal, para así poder mejorar el ambiente de control?		X
4	¿La entidad, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?	X	



7.2.5 Anexo 05: Ficha ruc



Número de RUC:	20399491488 - ESTACION DE SERVICIOS CIENEGUILLO S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	23/12/1998	Fecha de Inicio de Actividades:	01/01/1999
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	---KILOMETRO NRO. 3 CARR.TAMBOGRANDE PIURA - SULLANA - SULLANA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/MECANIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4730 - VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLES PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS Secundaria 1 - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE GUIA DE REMISION - TRANSPORTISTA		
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 10/08/2016		
Emisor electrónico desde:	10/08/2016		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 10/08/2016),BOLETA (desde 10/08/2016)		

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

59%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo