



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 SERVICIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN
VIBRACIONES S.A.C – NUEVO CHIMBOTE, 2017

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

AUTORA:

BACH. ROCIO CRYSTAL VALVERDE BALTAZAR

ASESOR:

MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2018



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 SERVICIO DEL PERÚ:
CASO EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN
VIBRACIONES S.A.C – NUEVO CHIMBOTE, 2017

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

AUTORA:

BACH. ROCIO CRYSTAL VALVERDE BALTAZAR

ASESOR:

MGTR. CPC JULIO JAVIER MONTANO BARBUDA

CHIMBOTE – PERÚ

2018

HOJA DEL JURADO EVALUADOR

DR. LUIS ALBERTO TORRES GARCÍA
PRESIDENTE

MGTR. JUAN MARCO BAILA GEMÍN
MIEMBRO

DR. EZEQUIEL EUSEBIO LARA
MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecir mi vida a diario, dándome la fortaleza y sabiduría necesaria para elaborar este informe.

A mis padres por su incondicional apoyo en toda mi formación académica, profesional y personal.

A mis hermanos por el ejemplo que me brindan y que hacen que me esfuerce en ser una mejor persona.

A mi tutor por el apoyo en la elaboración del presente informe.

Al personal de la empresa **SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC** por haberme brindado la oportunidad de realizar mi investigación con la información de su representada.

DEDICATORIA

A mis padres (David y Adriana) y hermanos por apoyarme e impulsarme a crecer profesional y personalmente y por depositar su confianza en mí siempre.

A mis hijos Nicolas y Liam por ser mi fuente de motivación e inspiración para que me esfuerce cada día.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C. Nuevo Chimbote, 2017. Para su desarrollo, se utilizó el tipo de investigación cualitativo, el nivel de investigación será descriptivo con un diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de 30 preguntas cerradas aplicado a la empresa.

Respecto al objetivo específico 1: Los autores citados coinciden que la implementación de un sistema de control interno en las MYPES por más pequeña que sea mejorará la eficiencia, eficacia en las gestiones de las distintas áreas, lo cual permite salvaguardar los recursos materiales y financieros para poder cumplir con las metas y objetivos trazados.

Respecto al objetivo específico 2: La información que se obtuvo del cuestionario aplicado al gerente afirma que cuenta con un sistema de control interno establecido, código de ética aprobado, organigrama y manual de funciones; además tiene en cuenta los 5 componentes del control interno. Concluyendo que el control interno influye en la toma de decisiones, desarrollo de las operaciones, cómo se establecen los objetivos y minimizar los riesgos.

Respecto al objetivo específico 3: se concluye que el resultado del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, coinciden en el desarrollo del control interno, ya que se da un alto porcentaje de coincidencia en base a los componentes comparados.

Finalmente, se concluye que, la presente investigación confirma que el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y, sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera, para su proyección hacia el futuro.

PALABRAS CLAVE: Control Interno, micro y pequeña empresa, sector servicio.

ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine and describe the characteristics of internal control in the micro and small companies of the service sector in Peru: Case Company SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C. Nuevo Chimbote, 2017. For its development, the type of qualitative research was used, the research level will be descriptive with a non-experimental descriptive, bibliographic, documentary and case design; for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire of 30 closed questions applied to the company were used.

Regarding specific objective 1: The above authors agree that the implementation of an internal control system in the MYPES, however small it may be, will improve efficiency and effectiveness in the management of the different areas, which will safeguard the material and financial resources for be able to fulfill the goals and objectives set.

Regarding specific objective 2: The information obtained from the questionnaire applied to the manager affirms that it has an established internal control system, approved code of ethics, organization chart and function manual; It also takes into account the 5 components of internal control. Concluding that internal control influences decision making, development of operations, how objectives are established and minimize risks.

Regarding specific objective 3: it is concluded that the result of specific objective 1 and specific objective 2, coincide in the development of internal control, since there is a high percentage of coincidence based on the components compared.

Finally, it is concluded that the present investigation confirms that internal control contributes to the strengthening of the company; obtaining timely, reliable and truthful information, achieving compliance with its objectives, regulations, policies and, above all, the reasonable security of its financial information, for its projection into the future.

KEY WORDS: Internal Control, micro and small business, service sector.

CONTENIDO

HOJA DEL JURADO EVALUADOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
I. INTRODUCCIÓN:	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA:	16
2.1. Antecedentes:	16
2.1.1. Internacionales:	16
2.1.2. Nacionales:	20
2.1.3. Regionales:	24
2.1.4. Locales:	26
2.2. Bases teóricas	29
2.3. Marco Conceptual:	58
III. METODOLOGÍA	68
3.1. Diseño de la investigación	68
3.2. Población y muestra	68
3.3. Definición y operacionalización de variables	68
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.4.1. Técnicas:	53
3.4.2. Instrumentos:	68
3.5. Plan de análisis	69
3.6. Matriz de consistencia	69
3.7. Principios éticos	69
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS:	70
4.1. RESULTADOS	70
4.1.1. Respectos al objetivo específico 1:	70
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:	77
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:	81
4.2. Análisis de Resultados:	86
4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:	86
4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:	87

4.2.3. Análisis de resultados del objetivo específico 3:.....	91
V. CONCLUSIONES:	94
5.1. Respecto al objetivo específico 1:.....	94
5.2. Respecto al objetivo específico 2	94
5.3. Respecto al objetivo específico 3:.....	95
5.4. Conclusión general:.....	95
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	97
6.1. Referencias bibliográficas	97
6.2. Anexos	103
6.2.1. Matriz de Consistencia.....	103
6.2.2. Fichas bibliográficas.....	104
6.2.3. Cuestionario	106

I. INTRODUCCIÓN:

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual formaba parte. Como primer consecuencia de ello, está el nacimiento y evolución de los números, los cuales empezaron con cuentas simples en los dedos de manos y pies, pasando por la utilización de piedras y palos para su conteo, hasta llegar al desarrollo de verdaderos sistemas de numeración que además de la simple identificación de cantidades permitió el avance en otro tipo de operaciones.

Su aplicación puede observarse en los antiguos imperios en los que ya se percibía una forma de control y cobro de impuestos. El hecho de que los soberanos exigieran el mantenimiento de las cuentas de su residencia por dos escribanos independientes, evidencia que de alguna manera se tenía tipos de controles para evitar desfalcos. **(Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia – 2005)**

Es en la revolución industrial, cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por máquinas manejadas por varias personas. Se piensa que el origen del Control Interno, surge con la partida doble, una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. **(María González – Gestiopolis – 2002)**

Desde la década de los 80 se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diversos países desarrollados con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que sobre el control interno existían en el ámbito internacional, ajustados al entorno

empresarial de los países capitalistas. La pretensión consistía en alcanzar una definición de un nuevo marco conceptual para el control interno, con el objetivo de que las organizaciones públicas o privadas, la auditoría interna o externa, así como los diferentes niveles legislativos y académicos dispongan de un marco conceptual común, con una visión integradora que pueda satisfacer las demandas en todos los sectores involucrados y así disminuir los riesgos a los cuales se ven afectados los mismos.

Hoy en día la importancia de tener un sistema de control interno en las pequeñas y medianas empresas se ha ido incrementado, siendo este la parte que se encarga de la organización de los procedimientos y necesidades del negocio, así como de resguardar y proteger los activos, verificar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones (**Gestiopolis, 2017**)

La mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente cómo debe de llevarse el control interno dentro de ésta, pues en éstas empresas se tienen trabajando a familiares que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa; además, por la confianza que representa ser parte de la familia, el dueño no cree necesario tomar en cuenta un punto tan importante como el control interno, siendo que de manera intencional o no, se puede caer en fraudes. Dentro de los aspectos más importantes que afectan a las pequeñas y medianas empresas es la falta de formalidad por la carencia de una organización adecuada debido a que no cuenta con un manual de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los miembros de la empresa (**Flores & Ibarra, 2006**).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Corral (2009)** Realizó el trabajo denominado Evaluación del Sistema de Control Interno de una empresa de servicios a través de una auditoría integrada – Quito, Ecuador. También **Armenta (2012)** Realizó el trabajo denominado La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Asimismo **Crespo & Suarez (2014)** en su trabajo de investigación titulada Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013. Y por último **Jarquín & Valle (2016)** Realizó el trabajo de investigación titulada Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, en el 2015 – Nicaragua.

También, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Cahui (2017)** Realizó el trabajo denominado Propuesta de Control Interno para el logro de Objetivos Empresariales en Empresas de Servicios, Caso GRUPO GAUCHO 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, período 2015. También, **Zegarra (2017)** En su trabajo de investigación denominado Control Interno en la Gestión de las micro empresas del distrito de Anco Huallo 2016. Asimismo **Porrás (2016)** En su trabajo de investigación titulada Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el Área Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima. Del mismo modo **De la Cruz & Marin (2016)** En su trabajo de investigación denominado Sistema de control interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodriguez SCRL – Cajamarca. Y Finalmente **Samaniego (2013)** en su trabajo de investigación

titulada Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo.

Asimismo, revisando la literatura pertinente a nivel regional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Villanueva (2018)** En su trabajo denominado Implementación de los Sistemas de Control Interno en las empresas de servicios del Perú: Caso de la empresa CECISA de la provincia de Sihuas 2013.

Finalmente revisando la literatura a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Pineda (2018)** en su trabajo denominado: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Lp Inversiones y Servicios Generales SRL. - Nuevo Chimbote, 2016. También **Sanchez (2018)** En su trabajo de investigación titulada El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios Generales R & J EIRL, Chimbote 2014. Asimismo **Lozano (2018)** En su trabajo de investigación titulada Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa CEPEIN EIRL de Chimbote, 2015; Asimismo **Paredes (2014)** En su trabajo de investigación titulada Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios Caso Empresa R y L Servicios Generales SRL, Chimbote 2013.

La Empresa objeto de estudio SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC con R.U.C 20531615884, ubicada en Urb. Los Cipreces Mz. N lote 62 - Nuevo Chimbote, inició sus actividades económicas el 01/12/2008; dedicada a brindar servicios de análisis vibracional y balanceo

dinámico; orientado a la detección de fallas incipientes en maquinarias industriales de empresas del rubro pesquero entre otros, bajo la responsabilidad del Señor Luis Angel Chimoy Marchan, quien es el responsable de la gerencia general. La **visión** de la empresa es: ser una empresa líder y reconocida por ofrecer servicios y soluciones que generen satisfacción a sus clientes, asimismo, su **misión** es: garantizar a sus clientes un servicio oportuno, con precisión de la información de los resultados obtenidos en el Servicio de análisis vibracional y balanceo dinámico; brindando soporte y asesoría técnica según el requerimiento del cliente con una actitud proactiva. Sus **objetivos** son: contar con la mejor tecnología en Análisis de Vibración, Balanceo Dinámico y Alineamiento, contar con personal capacitado para la realización de la labor de Mantenimiento Predictivo, tener el mejor personal operativo y administrativo para garantizar la calidad de nuestros servicios, ser una empresa reconocida por brindar servicios integrales de calidad. Y por último los **valores** que se inculcan en la empresa son: **Vocación de servicio:** Deseo y voluntad de nuestra organización por hacer bien las cosas en satisfacción de sus clientes. **Trabajo en equipo:** Hacer que el talento humano trabaje unido para alcanzar un objetivo en común. **Confianza:** Realizar el trabajo de la mejor manera, con la finalidad de satisfacer a cada uno de sus clientes. **Compromiso:** Asumir con responsabilidad el trabajo de brindar un servicio de calidad, para ello buscamos resultados óptimos. **Honestidad:** Ser transparentes con sus actos, actuando con sinceridad respetando siempre a los demás.

Por lo habitual el funcionamiento de ésta empresa se compone bajo el espacio familiar, siendo los mismos trabajadores, propietarios del negocio, quienes

atienden al público; así mismo dan trabajo a las personas capacitadas, que permiten a la empresa hacer frente a un mercado tan competitivo, y así atender los servicios de sus clientes y afirmar su crecimiento económico.

Por lo expuesto anteriormente, 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 Caso: Empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC de la ciudad de Nuevo Chimbote - Periodo 2017?

Para dar respuesta al problema se planteó el objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú Caso empresa: “SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC” de Nuevo Chimbote, 2017.

Asimismo, para conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.

El siguiente trabajo de investigación se justifica por los siguientes criterios:

La investigación es de suma importancia ya que nos permitirá conocer cómo es que el control interno mejorará en la gestión de la empresa objeto de estudio y todo su proceso para su mejor operatividad.

Asimismo, la investigación se justifica porque servirá como antecedente para futuras investigaciones a ser realizados por estudiantes de nuestra universidad en otros ámbitos geográficos, y también por estudiantes de otras universidades, locales, regionales y nacionales.

Finalmente cabe destacar que este trabajo de investigación se justifica porque a través de su desarrollo, sustentación y aprobación servirá para obtener mi título profesional de Contador Público, asimismo como un antecedente o guía a las personas que investiguen acerca del control interno de las empresas de servicios y también a las diferentes empresas que deseen hacer uso de la información plasmada en dicho informe.

II. REVISIÓN DE LITERATURA:

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales:

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales; a todo trabajo realizado por algún investigador en alguna ciudad de cualquier país del mundo, menos Perú; que hayan utilizado la misma variable.

CORRAL (2009), En su tesis denominada **Evaluación del Sistema de Control Interno de una Empresa de Servicios a través de una Auditoría Integrada - Quito, Ecuador** cuyo objetivo general fue evaluar la eficacia del control interno para evitar, persuadir o en su defecto identificar eventos de fraude y ofrecer una seguridad razonable acerca de la fiabilidad de la información financiera generada por la compañía. Llegando a las siguientes conclusiones: El informe realizado a la empresa incluye una opinión “limpia” tanto de las cifras presentadas en los estados financieros como del ambiente de control interno. Esto corrobora la eficacia y el correcto diseño de los controles internos y el ambiente de control en general. El ambiente de control interno de “Telecomunicaciones del Ecuador S.A.”, es eficaz debido a que la empresa cuenta con una estructura orgánica sólida en donde no se han detectado debilidades de control significativas ni problemas relacionados con la segregación de funciones. Adicionalmente, cuenta con ejecutivos competentes, con experiencia en la industria de telecomunicaciones que desarrollan sus actividades en actos apegados a la ética y quienes han sabido diseñar y sostener un ambiente de control basado en procedimientos, manuales y políticas correctamente definidas y que cubren los riesgos inherentes al negocio

ARMENTA (2012), En su tesis denominada **La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México**, cuyo objetivo general fue determinar importancia del control interno

en las pequeñas y medianas empresas en México. Llegando a las siguientes conclusiones: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a la efectividad y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera; por tal razón, en toda empresa es necesario la presencia de normas de control. Evaluar en la parte administrativa y contable en las PYMES donde es necesaria la activa participación del dueño o propietario en determinadas funciones claves; así como la aceptación y participación del personal que labora en la empresa, para proporcionar la seguridad razonable de que se logran los objetivos propuestos por la empresa.

Por ello, toda empresa, sea familiar o no, deberá definir sus políticas, métodos y procedimientos, que ayuden a crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable.

CRESPO Y SUAREZ (2014) En su tesis denominada **Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013**; cuyo objetivo general fue elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A.; se llegó a las siguientes

conclusiones: La empresa no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costos de operación y errores en la operatividad de la empresa; la empresa no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa;; Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

JARQUÍN & VALLE (2016) En su tesis denominada **Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, en el 2015 – Nicaragua;** cuyo objetivo general fue evaluar el Sistema Contable y Control Interno en la Cooperativa de Servicios Múltiples Campo Verde R.L – Matagalpa 2015; llegando a las siguientes conclusiones: La empresa caso de estudio No posee un Manual de Control Interno; lo que requiere su elaboración para salvaguardar y proteger los activos de cualquier riesgo que se pueda presentar en un periodo contable. A pesar de no contar con Procedimientos de Control por escrito, han trabajado de manera eficiente hasta hoy.

Según la Administración refiere que cada empleado tiene asignada una tarea, cada persona sabe que tiene que desempeñar una operación; pero en el caso de ella no están bien delimitadas sus tareas, ya que tiene duplicidad de funciones, debido a que ejerce también el cargo de contador.

2.1.2. Nacionales:

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; que hayan utilizado la misma variable.

CAHUI (2017) En su tesis denominada **Propuesta de Control Interno para el logro de Objetivos Empresariales en Empresas de Servicios, Caso GRUPO GAUCHO 2 S.A.C. de la ciudad de Arequipa, período 2015**, cuyo objetivo general fue proporcionar una herramienta que tenga como intención lograr objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gaucho 2 S.A.C., de la ciudad de Arequipa, periodo 2015, llegando a las siguientes conclusiones: La empresa no cuenta con un sistema de control interno que permita lograr integración y coordinación de las acciones que deben cumplir las diferentes áreas tanto administrativas como operativas para el procedimiento de actividades financieras contables, y de proceso como es en este caso de prestación de

servicios, que permitan a su vez presentar una información verídica y confiable; Se infiere que una de las áreas que necesita mayor importancia en cuanto a control interno es el área administrativa, ya que las labores se realizan de manera general, pudiendo existir puntos críticos que puedan impedir la eficacia y eficiencia de operaciones.

ZEGARRA (2017) En su tesis denominada **Control Interno en la Gestión de las micro empresas del distrito de Anco Huallo 2016**, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera influye el control interno en la gestión de las micro empresas del distrito Anco Huallo 2016. Llegando a las siguientes conclusiones: Las actividades del control influyen significativamente en la eficiencia y eficacia de la producción de las pequeñas compañías del jurisdicción de Anco Huallo, por lo que es determinante la inspección intrínseco por encargo a las pequeñas compañías de la jurisdicción de Anco Huallo, para un mejor proceso de producción de los productos que expenden los micro empresarios y además de que éstas tengan una mayor aceptación en el mercado. Efectivamente el control interno es importante en la gestión de las micro empresas, puesto que los beneficios que se obtendrán con la correcta aplicación de ésta serán la satisfacción en los logros de las metas, objetivos y resultados que se tenían previstos. Por tanto podemos determinar que efectivamente el seguimiento a los procesos que desarrollan las micro empresas son importantes puesto que con un adecuado seguimiento lograremos

productos de calidad y por consecuente tendremos la aceptación de nuestros productos en el mercado.

PORRAS (2016) En su tesis denominada **Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el Área Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima.** cuyo objetivo general fue determinar las características del control interno en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Caso empresa ENCOAS S.A.C Surquillo; llegando a las siguientes conclusiones: Los autores citados, en sus trabajos de investigación logran determinar las características de cómo deben ser los dueños de las empresas consultoras, concluyen que no solo siendo buenos líderes se lograra alcanzar el éxito de las metas empresariales, si no que el trabajo en equipo permitirá alcanzar los objetivos de la empresa y por lo tanto se llevara un buen control interno. Respecto al objetivo específico 2 Se logró determinar las características del control en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Casó empresa ENCOAS S.A.C. Según las encuestas realizadas a la MYPE rubro servicios a la empresa ENCOAS S.A.C. La influencia de un buen control interno, ayuda a una buena administración y gestión de la empresa. Finalmente se puede concluir que la falta de control interno y la poca capacitación para la labor que se desempeña en el área administrativa no permite que la

empresa lleve una buena gestión y a esto se suma que no cuentan con un sistema de control interno.

DE LA CRUZ Y MARIN (2016) En su tesis denominada **Sistema de Control Interno en la Gestión de la Empresa MULTISERVICIOS RODRIGUEZ SCRL - Cajamarca**, cuyo objetivo general fue determinar si la aplicación del Sistema de Control Interno incide en la gestión empresarial de la empresa MULTISERVICIOS RODRIGUEZ SCRL; llegando a las siguientes conclusiones: La aplicación y análisis de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de investigación, establece que en la empresa existe una deficiente gestión empresarial, puesto que la gerencia no cuenta con un sistema de control interno que les permita realizar un seguimiento eficaz de todas las actividades que se realizan en las diversas áreas funcionales de la empresa, El desarrollo de la empresa se encuentra estancado debido a deficiencias en aspectos estratégicos, estructurales, sistemáticos y laborales, ya que carece de un plan estratégico.

SAMANIEGO (2013) En su tesis denominada **Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo**, cuyo objetivo general fue evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo. Llegando a las siguientes conclusiones: El Ambiente de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya

que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo. La Evaluación de Riesgos SI influye en los Resultados de la empresa, teniendo en cuenta la evaluación de riesgos, se podría minimizar contingencias y prever gastos innecesarios.

Las Actividades de Control repercuten en la Eficiencia y Eficacia de la producción, a mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados. La Información y Comunicación SI influyen en la determinación de Estrategias, toda micro empresa debe tener una buena comunicación entre los trabajadores, de esa manera se comunican tanto lo positivo y negativo que pueda ocurrir, sirviendo modelo a seguir lo positivo, y de no cometer los mismo errores consecutivamente. La Supervisión o Monitoreo NO inciden en el mejoramiento de procesos, esto es lo que arrojo nuestro resultado de la encuesta, siendo para mi parecer lo contrario, la Supervisión y monitoreo súper importante para la mejora constante, si te controlan y supervisan, realizaras un mejor trabajo, cuidando no incidir en errores.

2.1.3. Regionales:

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, en cualquier ciudad del departamento de Ancash,

menos en La Provincia del Santa; donde se hayan utilizado las mismas variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

VILLANUEVA (2018) En su tesis denominada **Implementación de los Sistemas de Control Interno en las empresas de servicios del Perú: Caso de la empresa CECISA de la provincia de Sihuas 2013**; cuyo objetivo general fue determinar la influencia de la implementación del sistema de control interno en las empresas de servicios del Perú y de la empresa “Cecisa” de la provincia de Sihuas, 2013; llegando a las siguientes conclusiones: se ha podido evidenciar que la empresa a pesar de contar con un sistema formal de control interno, nos demuestra que le falta implementar un plan anual de capacitación de personal, asimismo un sistema de seguimiento de las funciones, proceso y actividades que estos realizan lo cual les permita detectar de manera oportuna algún problema que se le pueda presentar y represente un riesgo que no les permita lograr sus metas y objetivos establecidos; se puede deducir que en algunas de las empresas de servicios a nivel nacional no se cumple de manera adecuada con los componentes del control interno, todo lo contrario a la empresa Cecisa de la Provincia de Sihuas, en la cual el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa para el cumplimiento de metas y objetivos; debido a que se está aplicando de manera correcta de los componentes.

2.1.4. Locales:

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación, realizado por algún investigador, solo en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote; sobre la variable de investigación.

PINEDA (2018) En su tesis denominada **Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SRL. - Nuevo Chimbote, 2016**; cuyo objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de LP Inversiones y Servicios Generales SRL; llegando a las siguientes conclusiones: Según los autores pertinentes revisados, las empresas del sector servicios del Perú cuentan con una herramienta práctica de gestión de control interno debido a que aplican los cinco componentes del informe COSO; en cambio, la empresa LP Inversiones y Servicios Generales SRL, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, la empresa si toma en cuenta algunos componentes del informe COSO.

SANCHEZ (2018) En su tesis denominada **El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios Generales R & J EIRL, Chimbote 2014**, cuyo objetivo general fue describir

la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014; llegando a las siguientes conclusiones: Dado que la mayoría de trabajos (antecedentes) revisados no demuestran la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, se recomienda que se empiecen a desarrollar trabajos de campo que demuestren estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las empresas en general y de las empresas del sector servicios en particular. Asimismo, y dado que la empresa del caso de estudio no tiene implementado formalmente sus sistema de control interno, se recomienda que dicha empresa implemente formalmente su sistema de control interno.

LOZANO (2018) En su tesis denominada **Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso empresa CEPEIN EIRL de Chimbote, 2015**; cuyo objetivo general fue describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la empresa CEPEIN E.I.R.L.; llegando a las siguientes conclusiones: la empresa del caso de estudio, no tiene formalmente implementado su sistema de control interno, se hace la siguiente propuesta de mejora del sistema de control interno para la empresa. Con esta propuesta, esperamos contribuir a corregir las debilidades del control interno empírico que realiza la empresa del caso de estudio, la misma que

está elaborada en base al análisis del Control Interno del Modelo COSO en cuanto a los cinco componentes que establece dicho informe.

PAREDES (2014) En su tesis denominada **Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios Caso - Empresa R y L Servicios Generales SRL, Chimbote 2013**; cuyo objetivo general fue identificar y describir la participación del control interno en los procedimientos administrativos de la empresa R y L Servicios Generales S.R.L.; llegando a las siguientes conclusiones: el control interno participa mejorando la eficiencia, eficacia en las gestiones que realiza el área administrativa de la empresa R y L Servicios Generales, también participa dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros; La participación de los sistemas de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, y lo que no deja de ser importante es que se violen las normas con las que se han regido en sus inicios la empresa las cuales conducen a la meta y al logro de objetivo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno

2.2.1.1. Definición:

Según el Marco Conceptual del Control Interno - Contraloría 2014

El Diccionario de la Real Academia define el control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir. A nivel académico, respecto de los estudios del ciclo gerencial y sus funciones, el control se define como “la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos”. En la misma línea, el control como actividad de la administración “es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa”.

Según la **Contraloría General de la República**, el control interno es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

Por ello, la Contraloría General de la República ha venido emitiendo en los últimos años, normas orientadas a reforzar la comprensión y práctica del control interno en las entidades tanto públicas como privadas; normas que incorporan conceptos, metodologías y

herramientas, para el ejercicio de un control con énfasis en la prevención de riesgos, en la que se utilizan principalmente los recursos existentes: personas, tecnologías, buenas prácticas, experiencia y conocimientos, entre otros. También, dichas normas de control interno se han elaborado en base al modelo del informe COSO.

Fernández (2013) define al control interno como una herramienta de gestión empresarial, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración, un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo, por lo tanto no se trata sólo de manuales de organización y procedimientos sino de una herramienta practica para prevenir y detectar malos manejos fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa.

Estupiñán (2006) el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna.

El control interno se define como un proceso que permite el logro y la medición de los objetivos específicos de una entidad, mediante diversos componentes interrelacionados (**Mantilla, 2005**). Asimismo, **Mantilla y Cante (2005)** señalan que el control interno es un procedimiento continuo que involucra a todos los niveles del personal.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa de una empresa, es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización.

Según **Gustavo Zepeda Alonso (1998)** Control Interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente y de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos.

Según **José Alberto Schuster (1992)** Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas.

El control interno contable comprende el plan de organización y procedimientos coordinados usados en el negocio para: salvaguardar los activos de pérdidas provenientes de fraudes o errores, verificar la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones y promover eficiencia en sus

operaciones y fomentar la adhesión a las políticas adoptadas en aquellas áreas, en las cuales la contabilidad y los departamentos financieros tienen responsabilidad directa o indirecta.

En resumen de acuerdo a los diferentes conceptos leídos podemos llegar a la conclusión que el Control Interno es el plan de organización, los métodos y procedimientos coordinados, la asignación de deberes, responsabilidades del personal y el diseño de cuentas e informes empleados para asegurar que los activos estén protegidos, confirmar la confiabilidad y exactitud de los datos contables para la toma de decisiones, promover que las actividades operativas se desarrollen eficazmente, comunicar las políticas administrativas y fomentar su cumplimiento.

Existen dos tipos de control: el externo y el interno.

- a.** Control Externo es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.
- b.** El Control Interno es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los

objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos

Según **Barquero (2013)**, el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las normas marcadas por la dirección.

2.2.1.2. Objetivos:

El Control Interno debe lograr:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.2.1.3. Clasificación del Control Interno

En función de su naturaleza el control interno se pueden clasificar en:

a) Controles contables: Para **Aguirre (2006)** Son aquellos directamente relacionados con la contabilización de las transacciones, y que tienden a asegurar:

- El registro de la totalidad de las transacciones autorizadas.
- La exactitud, veracidad y validez de los datos registrados.
- La actualización de los datos registrados
- La continuidad de los datos
- La protección de los archivos contables (copias de seguridad, etc.)

b) Controles administrativos: Al respecto **Aguirre (2006)** manifiesta que son los procedimientos existentes relacionados con las políticas de dirección y organización de la empresa. Son los siguientes:

- Existencia de una organización jerárquica (organigrama)
- Existencia de líneas de autoridad claramente establecidas.

- Existencia de manuales de procedimiento para los distintos procesos que tienen lugar en la entidad (compras, ventas, cobros, registros contables, etc.)
- Existencia de una política adecuada de gestión de activos.

c) Control Interno Financiero

Al respecto **Alvarez (2007)**, manifiesta que comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registro que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que con la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera.

d) Control Presupuestario

Al respecto **Alvarez (2007)**, manifiesta que el control presupuestario es una herramienta técnica en la que se apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas. En consecuencia se puede decir que el control interno de presupuesto tiene por finalidad mantener la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, guardando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar.

e) Control interno gerencial

Está relacionado con las actividades de control en relación el plan de organización, política, procedimiento y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en la empresa y asegurar el cumplimiento de las metas establecidas

f) Control interno al sistema de información computarizada

Según Alvarez (2007), este tipo de control está orientado a establecer y promover políticas de control respecto al plan de organización, los métodos, ordenamientos, registros e información confiable y proporcionar evidencia razonable que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) estén operativos en forma eficiente cumpliendo su propósito.

2.2.1.4. Importancia

El control interno en cualquier organización, es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación confiable de su situación y sus operaciones en el mercado; ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basado en criterios

técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.

Según **González M. (2014)** a continuación veremos porqué razones más, es importante el control interno en una empresa:

- Afecta a las políticas, procedimientos y estructura de la organización.
- Aumenta la eficiencia y eficacia operativa así como la reducción del riesgo de fraudes.
- Ayuda a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.
- El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.
- Permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, ara obtener mejores niveles de productividad.

2.2.1.5. Beneficios:

No todos los procesos o actividades gerenciales que se apliquen en las entidades están completos sin la implementación del control interno; los beneficios por su incorporación son diversos:

- El control interno contribuye al logro efectivo de los objetivos institucionales: La misión y los objetivos de las empresas constituyen la razón de su existencia; sin ellos los procesos, acciones y recursos que asignemos no tendría ningún sentido ni finalidad. Su función y práctica cotidiana cautelar y verificar que los objetivos se cumplan en la medida de lo planificado **(Contraloría General de la República, 2010)**.
- El control interno permite un mejor uso de los recursos: Al prevenir riesgos y plantear medidas correctivas antes durante la ejecución de procesos, también contribuye a la mayor eficiencia en el uso de los recursos
- El control interno promueve una cultura orientada al buen desempeño y la ética en la acción pública: El desarrollo de mecanismos de control y su verificación previa y simultaneas, trae como consecuencia la mejora del desempeño institucional y promueve una “cultura del logro” en los gestores públicos. Su práctica promueve la ética en la acción pública, en la medida que desarrolla conciencia respecto al compromiso con la misión y en tanto limita potencial practica irregulares **(Contraloría General de la República, 2010)**.

2.2.1.6. Características:

Según **Del Toro (2005)** las características son las siguientes:

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.
- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe propender al logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.
- Reflejar la naturaleza de estructura organizacional; un sistema de control debe adaptarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que se desea controlar.
- Oportunidad; un buen control debe manifestar inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan.

- **Accesibilidad:** todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, las técnicas muy complicadas en lugar de ser útiles crean confusiones.
- **Ubicación estratégica:** Resulta imposible e incosteable implantar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlos en ciertas áreas de valor estratégico.

2.2.1.7. Elementos:

a) Personal:

Bravo (2003), hace referencia que el personal en un sistema de control interno debe ser capacitado e idóneo. En caso contrario las empresas del sector servicio tendrán problemas en el desarrollo de las actividades de la empresa por errores o fraudes.

Mantilla (2005), indica que el control interno es dirigido y desarrollado por los directivos de las empresas y son ellos los encargados de establecer las políticas, procedimientos e instalar los mecanismos necesarios para el control.

b) Organización:

Para **Perdomo (2000)**, la organización constituye la base fundamental de las relaciones como funciones y niveles de las

actividades de trabajo que los trabajadores de la empresa deben respetar con el fin de lograr metas y objetivos planteados.

c) Supervisión:

Para **Perdomo (2000)**, la planificación y el diseño de registro, formatos e informes adecuados conlleva a realizar una supervisión eficiente en los diversos aspectos del control interno. Así mismo juega un papel fundamental el área de auditoría interna como vigilante del cumplimiento del control en la empresa.

d) Procesos:

Para **Mantilla (2005)**, el control interno no es una actividad aislada, producto de las circunstancias sino que es un conjunto de actividades secuenciales con orden lógico y con resultados específicos. En forma integral se entiende como un proceso porque tiene como entradas las normas y los mecanismos y las salidas están relacionadas con la eficiencia y la efectividad.

2.2.1.8. Principios:

Mantilla Samuel (2003) Manifiesta que para un control interno eficiente y eficaz debe tomarse en cuenta los siguientes principios:

- Equilibrio en la delegación de responsabilidades.
- Orientación al logro de objetivos.
- Ser oportuno para realizar las actividades de control.
- Aplicar el principio de prevención.

- Aplicar el principio de excepción.
- Involucramiento del personal.
- Mantener un clima laboral favorable

2.2.2. MODELO COSO

2.2.2.1. Historia:

Committee of Sponsoring Organizations of Treadway Commission (COSO)

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway fue conformado en 1985 con la finalidad de identificar los factores que originaban la presentación de información financiera falsa o fraudulenta, y emitir las recomendaciones que garantizaran la máxima transparencia informativa en ese sentido. Asimismo, el Comité sustenta que una buena gestión del riesgo y un sistema de control interno son necesarios para el éxito a largo plazo de las organizaciones.

El Comité está conformado por cinco instituciones representativas en Estados Unidos en el campo de la contabilidad, las finanzas y la auditoría interna:

- American Accounting Association (AAA) – Asociación de Contadores Públicos Norteamericanos
- American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) – Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Certificados

(Contadores CPA que forman parte de empresas de contabilidad que hacen auditorías externas de estados financieros).

- Financial Executive Institute (FEI) – Asociación Internacional de Ejecutivos de Finanzas.
- Institute of Internal Auditors (IIA) – Instituto de Auditores Internos (Auditores encargados de la evaluación de los sistemas de control interno en el interior de las organizaciones).
- Institute of Management Accountants (IMA) – Instituto de Contadores Empresariales (Contadores que trabajan en empresas).

El Comité de organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés) presentó en 1992 la primera versión del Marco Integrado de Control Interno. De aceptación general en todo el mundo, se convirtió en un marco líder en diseño, implementación y conducción del control interno y evaluación de su efectividad.

En diciembre de 2014, el marco original se sustituyó oficialmente por el Marco COSO 2013, versión que fue lanzada oficialmente en mayo de 2013, y que busca que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de

los objetivos de la empresa, reducción de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones y al gobierno.

2.2.2.2. Definición:

COSO se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

No son sólo normas, procedimientos y formas, además involucra a las personas que laboran en la empresa.

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

El Marco consta de tres volúmenes:

- 1.- Resumen ejecutivo
- 2.- Marco y Apéndices
- 3.- Herramientas ilustrativas para evaluar la eficacia de un sistema de control interno.

Los objetivos de la emisión de este nuevo marco actualizado son:

- Aclarar los requerimientos del control interno
- Actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las organizaciones y ambientes operativos

- Ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes; permitiendo una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

El Marco COSO 2013, provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de la mejora continua. Está diseñado para controlar los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos, reduciendo dichos riesgos a un nivel aceptable, afirmando que el control interno proporciona razonables garantías para que las empresas puedan lograr sus objetivos, mantener y mejorar su rendimiento. Sin embargo, cabe tener cuenta que cada organización debe tener su propio sistema de control interno, considerando sus características como por ejemplo, industria, leyes y regulaciones pertinentes, tamaño y naturaleza.

El Marco COSO 2013, amplía y aclara una serie de conceptos, entre otros, los siguientes:

- Presenta un enfoque basado en principios que proporciona flexibilidad.
- Proporciona un método para identificar y analizar los riesgos, así como para desarrollar y gestionar respuestas adecuadas a dichos riesgos dentro de niveles aceptables.

- Facilita el entendimiento de que mediante la aplicación de un criterio profesional oportuno la dirección puede eliminar controles no efectivos, redundantes o ineficientes.
- Aclaración de la necesidad de establecer objetivos de negocio como condición previa a los objetivos de control interno.
- Extensión de los objetivos de reporte más allá de los informes financieros externos, a los de carácter interno y a los no financieros tanto externos como internos.
- Inclusión de una guía orientadora para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Los **aportes** que ha realizado la organización COSO son:

- Ayuda en la implementación del control interno. Sirve de ayuda en la optimización de recursos y los hace más rentables.
- Ayuda en la implementación de una adecuada gestión de riesgos en todos los niveles de la organización.
- Sirve de herramienta en la integración de sistemas de gestión de riesgos que se tengan implementados la organización.
- Es de mucha utilidad para la comunicación dentro de la organización.

2.2.2.3. Ventajas del informe COSO

Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.

- Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión. toma de decisiones más segura, facilitando la asignación del capital.
- Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción.
- Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno.
- Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demanda de nuevas prácticas de gobierno corporativo.
- Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo.

2.2.2.4. La misión de COSO es:

Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

2.2.2.5. Componentes del modelo COSO:

El modelo de control interno COSO 2013 (COSO III) está compuesto por los cinco componentes establecidos en el marco anterior, y 17 principios y puntos de enfoque que la administración de toda organización debería implementar y que presentan las características fundamentales de cada componente.

♣ Entorno de control:

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se desarrollará el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan los estándares de conducta esperados dentro de la entidad.

Según **Estupiñan (2015)** Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es el principal elemento sobre el que se sustentan los otros componentes, y para la realización de los propios objetivos de control. El entorno de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general.

Factores del Entorno de Control:

- Los valores y código de conducta, es lo que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades.
- Estructura organizativa, es fundamental que los miembros cuenten con la experiencia, dedicación y compromiso.
- Asignación de autoridad y responsabilidad.
- Administración de recursos humanos.
- Competencia personal y evaluación de desempeño, son los conocimientos y habilidades que debe poseer el personal para cumplir sus tareas.
- Rendición interna de cuentas o responsabilidad.

Sus principios son:

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos

Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión

Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad

Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia

Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad

♣ **Evaluación de riesgos:**

Los riesgos se definen como todos aquellos elementos o circunstancias que podrían impedir que la empresa alcanzara sus objetivos. Visto que la empresa desarrolla su actividad en un entorno cada vez más competitivo, dinámico y cambiante, debe disponer de ciertos mecanismos que evalúen constantemente el entorno circunstante y garanticen que la empresa se va adecuando a este.

Mantilla (2003) Cada empresa se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

Estos riesgos deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad

para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia.

Factores de la Evaluación de Riesgos:

- Planeamiento de la gestión de riesgo
- Identificación de los riesgos
- Riesgos potenciales para la empresa
- Respuesta al riesgo

Sus principios son:

Principio 6: Especifica objetivos relevantes

Principio 7: Identifica y analiza los riesgos

Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude

Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes

♣ Actividades de control:

Son todas aquellas medidas que sirven para asegurar que el negocio de la empresa, en todos sus aspectos, está bajo control. Son los típicos controles que se revisan en el marco de una auditoría externa: aprobación y autorización de las transacciones, controles de acceso, etc.

Estupiñan (2015) Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las

actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Según **Pérez (2003)** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Ejemplos de estas actividades son: la aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento, salvaguardar los recursos, segregación de funciones, supervisión y entrenamiento adecuado.

Factores de Actividades de Control:

- Análisis de dirección
- Procesos para generar información.
- Indicadores de rendimiento
- Segregación de funciones

Sus principios son:

Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control

Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos

Técnicas: Principio 13: Usa información Relevante

♣ Información y comunicación:

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La comunicación es el proceso continuo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

Estupiñan (2015) Están divididos en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se

considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

1. Controles Generales: Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

2. Controles de Aplicación: Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Estos controles cubren las aplicaciones destinadas a la interacción con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Los sistemas de información y tecnología son y serán sin duda un medio para incrementar la productividad y competitividad. Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

Los factores a tomar en cuenta son:

- Información de Control Interno, requiere de las siguientes características: oportunidad, actualización, razonabilidad y accesibilidad.
- Comunicación Interna, son necesarios para proporcionar información a las entidades de vigilancia y control sobre las operaciones de la entidad.

Sus principios son:

Principio 14: Comunica internamente

Principio 15: Comunica externamente

♣ **Supervisión o Monitoreo:**

Es un proceso que comprueba que el sistema de Control Interno funciona correctamente. Esta supervisión la debe realizar la dirección de la empresa, pero está claro que en estas revisiones donde el trabajo de los auditores internos se hace más importante.

Blog Auditool (2015) Las actividades de supervisión o monitoreo deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. Es importante establecer procedimientos

que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.

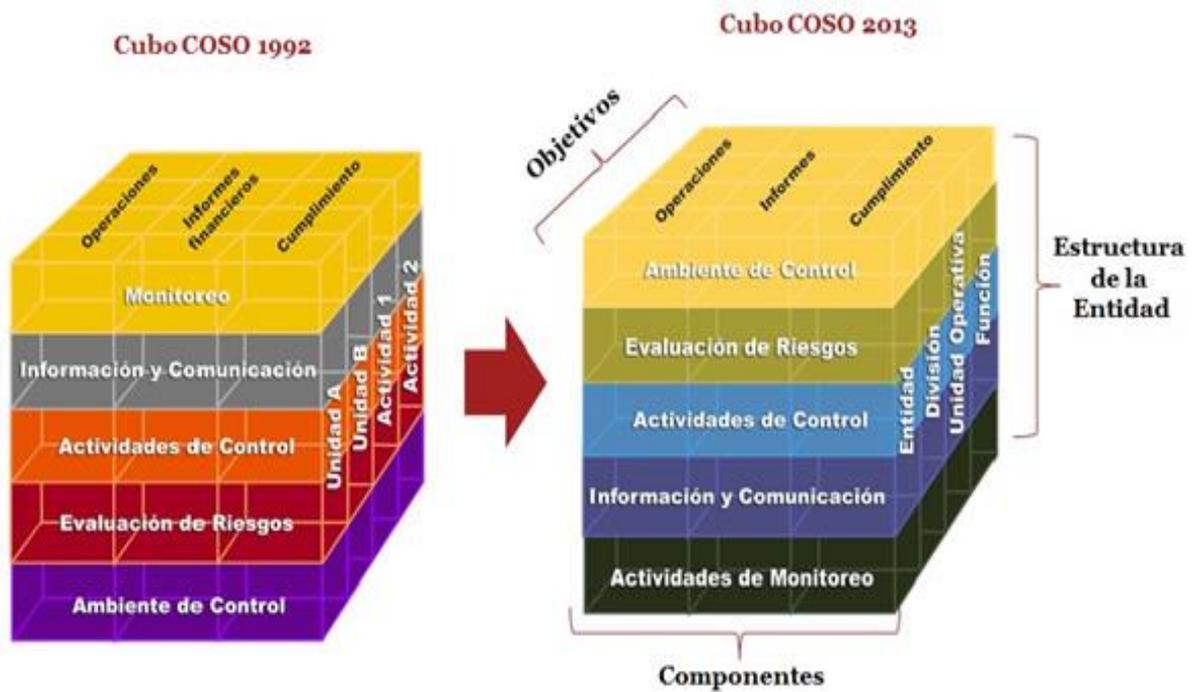
La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo de la gerencia, su fortalecimiento e implantación. Esta evaluación puede llevarse a cabo: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control) y mediante la combinación de las dos formas anteriores. Para un adecuado seguimiento (monitoreo) se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Sí las comunicaciones externas corroboran la información generada internamente.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.

Sus principios son:

Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independiente

Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias.



2.2.2.6. Objetivos del modelo COSO:

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- *Objetivos Operativos*: Hacen referencias a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- *Objetivos de Información:* Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- *Objetivos de Cumplimiento:* Referidos al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

2.3. Marco Conceptual:

2.3.1. Definiciones de Empresa

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

2.3.2. Clasificación de las Empresas

Según Wikipedia y monografías.com, se clasifican:

A. Por su actividad o giro: Las empresas pueden clasificarse de acuerdo a la actividad que desarrollan en:

- ✓ **Industriales:** La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Estas a su vez se clasifican en:

Extractivas: Son las que se dedican a la extracción de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables.

Manufactureras: Son aquellas que transforman las materias primas en productos terminados y pueden ser productoras de bienes de consumo final o de producción.

Según **Matías Riquelme (2018)** Una empresa **industrial** se puede definir como un lugar o espacio, destinado para la producción o fabricación de un producto a gran escala, es decir que este producto puede ser distribuido a nivel regional o mundial.

Principales características de las empresas industriales

- Requieren de una gran infraestructura y maquinaria.
- Producen en pequeña o gran escala.
- Sus productos se pueden comercializar en cualquier parte del mundo.
- Generan fuentes de empleo.
- Sus procesos de producción son estandarizados.
- Utilizan una o varias materias primas para elaborar de sus productos.
- Su producción es en línea o en serie, por ejemplo: Calzado, medicamentos, electrodomésticos, hierro, aluminio, juguetes, construcción.

- ✓ **Agropecuarias:** Como su nombre lo indica su función es la explotación de la agricultura y la ganadería.

- ✓ **Comerciales:** Son intermediarios entre el productor y el consumidor, su función primordial es la compra - venta de productos terminados. Se pueden clasificar en:
 - Mayoristas:** Son aquellas que efectúan ventas en gran escala a otras empresas tanto al menudeo como al detalle.
 - Menudeo:** Son los que venden productos tanto en grandes cantidades como por unidad ya sea para su reventa o para uso del consumidor final.
 - Minoristas o Detallistas:** Son los que venden productos en pequeñas cantidades al consumidor final.
 - Comisionistas:** Se dedican a vender mercancías que los productores dan en consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

- ✓ **Servicios:** Como su nombre lo indica son aquellos que brindan servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos. Se pueden clasificar en: Servicios públicos varios (comunicaciones, energía, agua). Servicios privados varios (servicios administrativos, contables, jurídicos, asesoría, Transporte (colectivo o de mercancías), turismo, instituciones financieras, educación, salubridad (hospitales), finanzas y seguros.

B. Según el tamaño de la empresa

Las empresas según su tamaño se clasifican de la siguiente manera:

- **Microempresa:** Son aquellas unidades económicas que poseen menos de 10 trabajadores. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan.

- **Pequeña empresa-:** Son aquellas unidades económicas que tienen menos de 50 trabajadores. Se le atribuye a las pequeñas empresas el mayor porcentaje de generación de empleos de un país.

Importancia de las MYPES

1. Es una de las principales fuentes de empleo.
2. Permite una inversión inicial pequeña y permite el acceso a estratos de bajos recursos.
3. Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa (tercerización)

Ventajas de las MYPES

- a) Las MYPES se constituyen como personas jurídicas mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta.

b) Reducción de costos registrales y notariales

c) Las municipalidades en un plazo máximo de 7 días le otorgan la licencia de funcionamiento provisional previa conformidad de la zonificación y compatibilidad de uso correspondiente.

d) La licencia provisional tiene duración de 12 meses.

- **Mediana empresa:** Son aquellas unidades económicas que tienen un número entre 50 y 250 trabajadores. Aseguran el mercado de trabajo mediante la descentralización de la mano de obra. Tienen un efecto socioeconómico importante ya que permite la concentración de la renta y la capacidad productiva desde un número reducido de empresas hacia uno mayor. Reducen las relaciones sociales a términos personales más estrechos entre el empleador y el empleado favoreciendo las conexiones laborales ya que, en general, sus orígenes son unidades familiares.

- **Gran empresa**

Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores. Se compone básicamente de la economía de escala, la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilísticas, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación.

C. Según su personería jurídica

Finalmente, las empresas se dividen en:

❖ Empresas individuales de responsabilidad limitada E.I.R.L

Es una persona jurídica de derecho privado, constituida por voluntad unipersonal, con patrimonio propio distinto al de su titular, que se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa.

- El Decreto Ley N. 21621 establece su constitución y su funcionamiento.
- En el caso de la E.I.R.L, sólo las personas naturales pueden constituir la o ser titulares. Es decir, se requiere la voluntad de una persona natural para que se conforme.
- La E.I.R.L. cuenta con dos órganos: el Titular (dueño) que es el órgano máximo y que tiene a cargo la decisión sobre los bienes y actividades de la empresa; y la Gerencia, que se encarga de la administración y representación de la empresa.
- El patrimonio inicial de la Empresa se forma por los aportes de la persona natural que la constituye.
- Es una persona jurídica de derecho privado.
- En la E.I.R.L. la persona natural limita su responsabilidad por los bienes, sean dinerarios o no dinerarios, que ésta aporta a la persona jurídica, a fin de formar el patrimonio empresarial.

- Tiene patrimonio propio distinto al de su Titular
- El Titular es el dueño de la empresa, siendo entonces la propiedad sólo de una persona.
- La ventaja de constituir esta empresa es que la responsabilidad es limitada, lo que es un respaldo para realizar una actividad empresarial, muy aparte de los gastos de constitución y funcionamiento que pueda darse.

Empresas societarias o sociedades

Generalmente constituidas por varias personas. Dentro de esta clasificación están:

❖ Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.C.R.L.)

- Tiene características tanto personalistas como capitalistas
- Es como una versión anterior a la sociedad anónima cerrada.
- Se constituye por las aportaciones que realicen sus socios, las cuales deben estar pagadas en no menos del veinticinco por ciento (25%) de cada participación. Estas deberán ser depositadas en una entidad bancaria a nombre de la sociedad.
- Las participaciones son iguales, acumulables e indivisibles, y no pueden ser incorporadas en títulos valores, ni tampoco se les puede denominar acciones.
- Los aportes pueden constituir en bienes dinerarios o no dinerarios.

- Cuenta con un mínimo de dos y un máximo de veinte socios.

Por su naturaleza cerrada, es una alternativa de las empresas familiares.

- El capital social está basado en participaciones.
- Los socios responden en forma limitada por el monto de lo que aportaron. Responde por su patrimonio presente y futuro que se basa en el valor que pueda tener su local comercial, su clientela, maquinarias, marcas, etc.
- La transferencia de las participaciones se realizará mediante escritura pública. Deberá y debe inscribirse en el Registro Público de Personas Jurídicas.
- Duración indeterminada.

❖ **Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)**

- El número mínimo de socios es dos y el máximo veinte.
- En este tipo de sociedad prima mucho las condiciones personales de los socios y no sólo quien aporta el dinero.
- En este caso los socios sólo responderán por sus aportes.
- Existe sólo una clase de acciones, las ordinarias.
- Los órganos administrativos son: Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencia.
- El Directorio es facultativo, no tiene obligación de formarse. En el caso no existiera un Directorio, el Gerente podría asumir las funciones del Director.

- Es una alternativa para las empresas familiares. Surge como sustitución de la Sociedad de Responsabilidad Limitada.

❖ **Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.)**

- Tiene más de 750 accionistas. Se le reconoce con la gran empresa ya que concentra una gran cantidad de capitales y por ende socios.
- Lo que prima es el aporte del socio y no esencialmente sus cualidades personales.
- Los órganos administrativos son: Junta General de Accionistas, Directorio y Gerencia. El Directorio debe tener mínimo tres miembros.
- Sus socios tienen responsabilidad limitada.
- Su capital social está basado en acciones.
- La Sociedad Anónima Abierta tiene diferentes clases de acciones: acciones privilegiadas, con derecho a voto, o sin derecho a voto, además de otras.
- Obligatoriamente sus acciones deberán cotizarse en la Bolsa de Valores.
- La transferencia de acciones deberá ser anotada en el Libro de Matrícula de Acciones de la Sociedad.

EL control interno en la Micro y Pequeña Empresa

Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones, en tal sentido, los controles internos se implantan para mantener la compañía en la dirección de sus objetivos y en la consecución de su misión, aplicable a cualquier tipo de empresa independientemente de su tamaño

Las consideraciones de tamaño y economía en las pequeñas entidades significan que los controles internos a menudo no son necesarios ni deseables, y el hecho de que haya pocos empleados, limita el grado al cual sea factible la segregación pequeña, puede ser práctico establecer algún grado de segregación de deberes u otra forma de controles no sofisticados pero efectivos.

Los controles de supervisión ejercidos en una base diaria por el propietario o administrador pueden también tener un importante efecto beneficioso en cuanto a que el propietario- administrador tiene un interés personal en salvaguardar los activos de la entidad, medir su desempeño y en controlar sus actividades, el hecho de que el propietario ocupe una posición dominante en la entidad.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no hubo población.

3.2.2. Muestra

Dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica - documental y de caso no hubo muestra.

3.3. Definición y operacionalización de variables

No aplica

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas:

Para el recojo e información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.4.2. Instrumentos:

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5. Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual fue aplicado al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hizo un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6. Matriz de consistencia

Ver anexo N° 01

3.7. Principios éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector Servicio del Perú: Caso Empresa Servicios Tecnológicos en vibraciones S.A.C.

La presente investigación se basó con el código de ética Profesional del contador Público y los principios de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y

reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

Esta investigación se logró gracias al apoyo de la empresa “Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC” de la ciudad de Nuevo Chimbote; que nos brindó la información necesaria.

Por otro lado para la elaboración del presente trabajo de investigación se respetó los métodos y procedimientos científicos, así como las normas APA de escritura.

Para garantizar el rigor científico de la investigación, se tuvo en cuenta diversas técnicas de investigación como la observación, la entrevista, el cuestionario con preguntas cerradas, para medir las variables de los componentes del control interno.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS:

1.1. RESULTADOS

4.1.1. Respectos al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.

CUADRO N°1

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ, 2017

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Cahui (2017)	<p>Determina que el control interno en las Mypes del Perú del sector servicios proporciona seguridad mediante las disposiciones o procedimientos que indican estos en el desarrollo económico de la empresa de acuerdo a sus manuales, flujo gramas, organigramas y formatos que usando éstos darán seguridad a la empresa. Aplicando las normas de control interno la empresa se ve fortificada y obtiene seguridad en sus transacciones. Logrando de esta manera los objetivos que las empresas se trazan, no solo en el ámbito económico y financiero, sino como grupo humano, lográndose esto debido a que cada integrante de las empresas sabrá las funciones a realizar.</p>
Zegarra (2017)	<p>Determina que es necesario y urgente la aplicación de inspección de control interno dentro de las MYPES del Perú, para que en sus resultados reflejen con claridad su importancia como herramienta primordial que juega.</p> <p>Para ello los dirigentes de cada micro empresas deberán de incluir el modelo coso en su última versión, para su correcta y adecuada aplicación con sus componentes y</p>

principios correspondientes; además de poder contratar a un especialista en el área de control interno, para su actualización e información y posterior aplicación adecuada en su empresa.

Porras (2016)

Determina que un buen control interno dependerá mucho de los dueños y/o gerentes que tenga la capacidad de ser grandes líderes dentro de su empresa y que sepan reconocer sus limitaciones y detectar dónde están sus deficiencias para que con esto se pueda buscar otros profesionales que suplan esa necesidad laboral.

El autor apunta por eso que el gran líder debe de ser consciente de sus limitaciones y debe para ello hacerse una evaluación personal para detectar dónde están sus deficiencias y de esa manera buscar otros talentos que suplan esas deficiencias. Un adecuado control interno en la administración logrará hacer alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

De la Cruz & Marin (2016)

Determina que el control interno, como herramienta principal de prevención debe evitar conductas inapropiadas que atenten contra la gestión administrativa de las MYPES siendo su propósito fundamental preservar la moral de los trabajadores. En tal sentido se debe

capacitar a todos los trabajadores para adoptar y aplicar las herramientas del control interno propuestas.

La gerencia debe revisar que cada departamento o área tenga entre sus objetivos de trabajo, la utilización del sistema de control interno con la finalidad que se genere y organice los datos de los movimientos de la empresa de acuerdo a sus necesidades.

Samaniego (2013)

Determina que es conveniente que las MYPES implanten un sistema de control interno por más pequeña que sea, y comprender el rol importante que juega. Asimismo, deben capacitar al personal para que no vulneren las normas de Control Interno, en lo posible se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones; tomando en cuenta que el flujograma de los documentos vaya en relación al proyecto de desarrollo de la micro empresa y del cumplimiento de metas y objetivos; igualmente, debe promoverse la difusión oportuna de la marcha de la gestión empresarial a nivel de todos los trabajadores y directivos de las micro empresas

Villanueva (2018)

Determina que es de suma importancia la implementación de un sistema de control interno en las MYPES del Perú del sector servicio, ya que si se realiza de manera adecuada esto influirá de manera positiva en las actividades. El control interno es indispensable y de vital importancia para una eficiente gestión de las operaciones, lo cual permite salvaguardar los recursos materiales y financieros para poder alcanzar sus metas y objetivos programados. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.

Pineda (2018)

Determina que el control interno para las MYPES del sector servicios del Perú es una herramienta práctica de gestión, que permite evaluar en forma periódica, a través de un monitoreo continuo la rentabilidad de la empresa, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, que interfiera con el desarrollo de la gestión, siendo un proceso que lo lleva a cabo la Alta Dirección involucrando a todos los niveles y miembros de una organización, teniendo en cuenta el manual de organización y funciones, ya que su uso interno marca responsabilidades, divide el trabajo y

fomenta el orden en la empresa, permitiendo alcanzar sus objetivos.

Sanchez (2018)

Determina que las MYPES del Perú del sector servicio si aplican el control interno de manera adecuada (conforme lo que establece el informe COSO), ello mejorará la gestión administrativa de las empresas, el control interno se emplea para crear y mejorar la calidad; asimismo, sirve para detectar las fallas del proceso con la finalidad de corregirlos y eliminar errores; el control interno actúa en todas las áreas y en todos los niveles de la entidad; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que permite mejorar la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Lozano (2018)

Determina que las características más relevantes del control interno de las MYPES del sector servicios del Perú son: El control interno es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica y continuo monitoreo, el

funcionamiento de las empresas, con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna fraudes o irregularidades expuestas a riesgos, llevadas a cabo por la Alta Dirección, e involucrando a todo el personal de la organización, para el logro de los objetivos planteados, a través de una buena gestión. Asimismo, facilita la información financiera y económica de las empresas de servicios, proporcionando información confiable para la toma de decisiones y el control empresarial.

Paredes (2014)

Determina que el control interno en las MYPES del Perú del sector servicio participa mejorando la eficiencia, eficacia en las gestiones que realiza en las distintas áreas, también participa dando a conocer la situación real que está pasando la entidad en las diversas actividades que se ejecuta, donde determinara el grado de fortaleza con que cuenta y si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. El Control Interno promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación, y lo que no deja de ser importante es que se violen las normas con las que se han regido en sus inicios la empresa las cuales conducen a la meta y al logro de objetivos.

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

4.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las características del control interno de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.

CUADRO N° 2

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
1. ¿La empresa tiene un sistema de control interno implementado?	X	
ENTORNO DE CONTROL		
2. ¿La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	X	
3. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
4. ¿El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X	

- | | |
|--|----------|
| 5. ¿La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo? | X |
| 6. ¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos? | X |
| 7. ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral? | X |
| 8. ¿Se evalúa el desempeño del personal? | X |
| 9. ¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa? | X |
| 10. ¿Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias? | X |

EVALUACIÓN DE RIESGO

- | | |
|---|----------|
| 11. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo? | X |
| 12. ¿Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad? | X |
| 13. ¿Todo el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades? | X |

14. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados? **X**

15. ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos? **X**

ACTIVIDADES DE CONTROL

16. ¿La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados? **X**

17. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente? **X**

18. ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos? **X**

19. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades? **X**

20. ¿Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos? **X**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

21. ¿Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones? **X**
22. ¿El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones? **X**
23. ¿Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades? **X**
24. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento? **X**
25. ¿Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna? **X**

SUPERVISIÓN O MONITOREO

26. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la Empresa? **X**
27. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas? **X**

X

28. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores? **X**
29. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido? **X**
30. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente?

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C

4.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.

CUADRO N° 3

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
Entorno de Control	<p>El Entorno de Control SI influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, aunque muchas MYPES no lo tienen definidos; se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones, a través de un organigrama basado en el Manual de organización y funciones para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.</p> <p>(Samaniego, 2013)</p>	<p>El gerente de la empresa “SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES” SAC establece que la entidad SI cuenta con un código de ética donde se promuevan los valores de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades diarias. Asimismo afirma que, SI existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos de la entidad.</p>	Si Coinciden

Evaluación de Riesgos	<p>El control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa, para hacer frente a los riesgos a las que están expuestas por la no existencia y aplicación de controles internos.</p>	<p>La empresa ha establecido y difundido lineamientos para la administración de los riesgos, de los cuales el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades; también se ha establecido las acciones necesarias para afrontar dichos riesgos.</p>	Sí Coinciden
Actividades de Control	<p>El control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo, que permitirá salvaguardar los activos, prevenir y detectar malos manejos,</p>	<p>La empresa SI revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas para verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma. Están</p>	Sí Coinciden

fraudes y robos en las áreas identificadas los diferentes activos expuestos a la empresa y poder riesgos como robo o mejorar la uso no autorizado. productividad y rentabilidad de la misma.

(Sanchez, 2018)

Información y Comunicación

La información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos establecidos en una forma y espacio de tiempo tales que, permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades; asimismo, debe existir una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones y ámbitos de la entidad.

La empresa cuenta con sistemas de información de las áreas, que facilitan información oportuna, actual y accesible para la toma de decisiones. En la empresa sí existe una adecuada información y comunicación entre sus trabajadores, para detectar los errores y comunicarlos con

Sí Coinciden

	(Lozano, 2018)	prontitud para su respectivo tratamiento.	
Supervisión y Monitoreo	Efectivamente el seguimiento a los procesos que desarrollan las MYPES son importantes, puesto que con un adecuado seguimiento lograremos productos de calidad y por consecuente tendremos la aceptación de nuestros productos en el mercado.	En la empresa caso de estudio se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa. También se realizan acciones de supervisión para conocer si éstas se efectúan según lo establecido.	Sí Coinciden
	(Zegarra, 2017)		

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

1.2. Análisis de Resultados:

4.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017.

De los resultados obtenidos en las distintas investigaciones:

Samaniego (2013), Paredes (2014), Porras (2016), De la Cruz y Marín (2016), Cahui (2017), Villanueva (2018), llegan a la conclusión de que la implementación de un buen sistema de control interno en las MYPES por más pequeña que sea dependerá mucho de los dueños y/o gerentes y que tengan la capacidad de ser grandes líderes dentro de su empresa, que sepan reconocer sus limitaciones y detectar dónde están sus deficiencias para que con esto se pueda buscar otros profesionales o también capacitar a todos los trabajadores para adoptar y aplicar las normas de control interno sin vulnerarlas, en lo posible se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional; A su vez el control interno mejorará la eficiencia, eficacia en las gestiones de las distintas áreas, lo cual permite salvaguardar los recursos materiales y financieros para poder cumplir con las metas y objetivos trazados.

Zegarra (2017), Pineda (2018), Sanchez (2018), Lozano (2018) establecen que el control interno para las MYPES del sector servicio del Perú es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica el funcionamiento de la empresa con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas, lo lleva a cabo la Alta Dirección

involucrando a todos los trabajadores y funciones; para esto se debe incluir el modelo COSO para su correcta y adecuada aplicación de sus componentes y principios para mejorar la gestión de la empresa.

Estos resultados coinciden con los de los siguientes autores internacionales **Armenta (2012)**, quien establece que el control interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones; **Corral (2009)** corrobora la eficacia y el correcto diseño de los controles internos; **Jarquín & Valle (2016)** refiere que cada empleado tiene asignada una tarea y sabe que tiene que desempeñar una operación. Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de **Barquero (2013)** y **Gustavo Zepeda Alonso (1998)**, que manifiestan que el control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las normas marcadas por la dirección en atención a los objetivos y metas trazados. También **Fernández (2013)** define al control interno como una herramienta de gestión empresarial, por lo tanto no se trata sólo de manuales de organización sino de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las características del control interno de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.

Respecto al componente entorno de control

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, cuenta con un buen entorno de control interno, ya que tiene un código de ética aprobado y difundido. También cuenta con organigrama basado en la misión, visión, objetivos y metas de la entidad. La autoridad y responsabilidades del personal están definidos en el manual de organización y funciones (MOF). Además la empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo. Y se da a conocer el grado de cumplimiento de los objetivos de la empresa. Lo que concuerda con lo que establece **Estupiñan (2015)** que en las bases teóricas afirma que el entorno de control consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, se puede apreciar que la empresa tiene establecidos los lineamientos y políticas para la administración de riesgo, también ha identificado los riesgos para cada objetivo de la entidad y el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades, asimismo se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos

sean internos o externos a la empresa. Lo dicho anteriormente concuerda con lo establecido por **Mantilla (2003)**, quien en las bases teóricas afirma que cada empresa se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí. La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados.

Respecto al componente actividades de Control

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, se puede apreciar que la empresa revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas para verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en las normas. También se han identificado los activos expuestos a riesgo como robo o uso no autorizado y se han establecido medidas de seguridad para los mismos. Lo que concuerda con lo que establece **Pérez (2003)** donde menciona que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Asimismo ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.

Respecto al componente información y comunicación

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, se puede apreciar que los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible con valor para la toma de decisiones. Se suministra al personal la información que necesita para cumplir con sus actividades. También los errores detectados se registran y comunican con prontitud para ver su respectivo tratamiento. Estos resultados coinciden con lo establecido por **Estupiñan (2015)** que en las bases teóricas menciona que los sistemas de información y tecnología son y serán un medio para incrementar la productividad y competitividad. Los sistemas producen reportes que contienen información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la organización.

Respecto al componente Supervisión y Monitoreo

De acuerdo a los datos recopilados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, se puede apreciar que la empresa SI realiza un monitoreo continuo de las actividades de la empresa y si hubiera problemas se registran y comunican con prontitud a los responsables para que tomen las medidas correctivas. También la empresa efectúa autoevaluaciones periódicas para proponer planes de mejora. Estos resultados también coinciden con **Blog Auditool (2015)** que en las bases teóricas nos afirma que las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los

componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad. También menciona que es importante establecer procedimientos que aseguren que cualquier deficiencia detectada que pueda afectar al sistema de control interno, sea informada oportunamente para tomar las decisiones pertinentes.

4.2.3. Análisis de resultados del objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2017.

Respecto al componente entorno de control

Los resultados nacionales de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa caso de estudio (objetivo específico 2) en lo que se refiere a la implementación de un control interno, SI coinciden, puesto que la empresa cuenta con un sistema de control interno implementado, un código de ética establecido, organigrama definida a la misión, visión, metas y objetivos de la entidad ; que coincide con lo establecido por **Samaniego (2009)** que señala que las empresas deberán mantener siempre una adecuada delimitación de funciones, a través de un organigrama basado en el Manual de organización y funciones para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultados nacionales de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa caso de estudio (objetivo específico 2) en lo referente a la identificación y tratamiento de los riesgos SÍ coinciden; puesto que la empresa afirma que ha establecido y difundido lineamientos para la administración de los riesgos, de los cuales el personal tiene conocimiento, también se ha establecido las acciones necesarias para afrontar dichos riesgos. Asimismo **Pineda (2018)** afirma que el control interno está diseñado para dar una seguridad razonable en relación a los objetivos planteados por la empresa, para hacer frente a los riesgos a las que están expuestas por la no existencia y aplicación de controles internos.

Respecto al componente actividades de Control

Los resultados nacionales de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa caso de estudio (objetivo específico 2) en lo referente a un régimen de control, SÍ coinciden, ya que la empresa en estudio determina que revisa periódicamente los procesos, actividades y tareas; también se han identificado los activos expuestos a riesgos y se han establecido medidas de seguridad para los mismos; lo que a su vez concuerda con **Sanchez 2(018)** que establece que el control interno debe actuar en todas las áreas de la entidad para que se encuentren bajo un régimen de control o monitoreo, que permitirá salvaguardar los activos, prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa y poder mejorar la productividad y rentabilidad de la misma.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultados nacionales de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa caso de estudio (objetivo específico 2), SÍ coinciden ya que la empresa cuenta con sistemas de información de las áreas, que facilitan información oportuna, actual y accesible para la toma de decisiones. Además en la empresa existe una adecuada información y comunicación entre sus trabajadores, puesto q los errores se detectan, registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento y se suministra al personal la información necesaria para cumplir con sus actividades; lo cual concuerda con **Lozano (2018)** quien afirma que la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa para alcanzar sus objetivos establecidos en una forma y espacio de tiempo tales que, permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades; asimismo, debe existir una comunicación eficaz, que fluya en todas las direcciones y ámbitos de la entidad.

Respecto al componente Supervisión o Monitoreo

Los resultados nacionales de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1) y de la empresa caso de estudio (objetivo específico 2), SÍ coinciden ya que la empresa afirma realizar un monitoreo continuo de sus actividades, además los problemas registrados en dicho monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables para que se tomen las acciones convenientes, también se realizan acciones de supervisión para conocer si éstas se efectúan según lo establecido; lo mencionado concuerda con **Zegarra (2017)** que establece que el seguimiento a los procesos que desarrollan las MYPES son importantes, puesto que con un adecuado monitoreo lograremos productos de

calidad y por consecuente tendremos la aceptación de nuestros productos en el mercado.

V. CONCLUSIONES:

5.1. Respecto al objetivo específico 1:

Los distintos autores nacionales mencionan que la implementación del control interno en las MYPES sin importar su tamaño, va a depender mucho de los dueños o gerentes y su capacidad de liderazgo, en lo posible se deberá mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional; A su vez el control interno mejorará la eficiencia, eficacia en las gestiones de las distintas áreas, lo cual permite salvaguardar los recursos materiales y financieros para poder cumplir con las metas y objetivos trazados. También se establece que el control interno para las MYPES del sector servicio del Perú es una herramienta práctica de gestión que permite evaluar en forma periódica el funcionamiento de la empresa con el fin de detectar, prevenir y corregir en forma oportuna malos manejos, fraudes en las diferentes áreas, involucra a todos los trabajadores; para esto se debe incluir el modelo COSO para su correcta y adecuada aplicación de sus componentes y principios para mejorar la gestión de la empresa.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

La conclusión luego de aplicar el cuestionario a la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC, es que se ha podido evidenciar que actualmente se encuentra implementado el sistema de control interno, su

código de ética está aprobado y difundido al personal, además cuenta con un organigrama basado en la misión, visión, metas y objetivos de la empresa, y las responsabilidades del personal están definidas en su manual de organización y funciones (MOF); todo esto se basa en los componentes del control interno para mejorar su gestión administrativa que le permitirá identificar los riesgos y cumplir con sus objetivos planteados, tal y como lo establece el informe COSO.

5.3. Respecto al objetivo específico 3:

En conclusión se puede afirmar que las MYPES del sector servicio a nivel nacional, regional y local, en su gran mayoría llevan un adecuado control interno de igual manera deben ser revisados y/o mejorados para evitar errores y cumplir con los objetivos. A su vez la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC actualmente cuenta con un manual de organización y funciones, un código de ética aprobado, organigrama, además de contar con el personal con experiencia necesaria para el desarrollo de sus actividades. De esta manera el control interno influye de manera positiva en la empresa para el logro de sus metas y objetivos, debido a que los componentes se están aplicando de manera correcta.

5.4. Conclusión general:

En conclusión según los autores pertinentes revisados se pudo observar que las MYPES del sector servicio del Perú y la empresa en estudio SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC cuentan con un sistema de control interno basado en los cinco componentes del informe COSO como son: entorno

de control, evaluación de riesgos, actividades de control, comunicación e información y supervisión o monitoreo. Además de tener manuales de políticas y procedimientos normativos que aseguren la regularidad, eficiencia, eficacia de sus operaciones.

Asimismo se determinó que los sistemas de control interno deben ser considerados en todas las MYPES del Perú ya que influye en la toma de decisiones, desarrollo de las operaciones y reducción de riesgos, así podría evitarse los fraudes, corrupción interna, etc. Y se conseguiría beneficios hacia la gestión empresarial, facilitando a los directivos o miembros de la entidad, la información de cómo se han aplicado los recursos y alcanzar los objetivos y metas trazados, así como la seguridad razonable de su información financiera, para su proyección hacia el futuro.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias bibliográficas

- Aguirre, J. (2006). *Auditoría y Control Interno*. Madrid - España: Editorial Cultura SA.
- Alvarez, J. (2007). *Auditoría Gubernamental Integral - Técnicas y Procedimientos*. Lima - Perú: Editorial El Pacífico.
- Argandoña Dueñas, M. A. (2010). *Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública* (1ra. edición ed.). Breña - Lima, Perú: Editorial Marketing Consultores SA.
- Armenta, C. (2012). La Importancia del Control Interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*.
- Auditool, R. G. (Marzo de 2015). *Auditool*. Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3270-supervision-del-sistema-de-control-interno-monitoreo-principio-16-de-coso-iii>
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación 1ra. edición*. Barcelona - España: PROFIT. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=taihAQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=si#v=onepage&q=si&f=false>
- Bravo Cervantes, M. H. (2003). *Auditoría Integral*. Lima - Perú: Editorial Fecat.
- Cahui Huamani, L. (2017). *Propuesta de Control Interno para el logro de objetivos empresariales en empresas de servicios, caso Grupo Gauchos 2 SAC- Arequipa, 2015*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4384/Cocahule.pdf?sequence=1>
- Cepeda, A. G. (1997). *Auditoría y Control Interno*. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cohaila R. C., & León O. L. (2012). *El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación*.
- Consejo de Auditoría Interna de Gobierno de Chile. (Julio de 2014). *Síntesis de la Actualización del Marco Integrado de Control Interno - COSO 2013*. Obtenido de <http://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>

- Contraloría General de la República. (2010). *Orientaciones básicas para el fortalecimiento del Control Interno en Gobiernos Locales. 1era edición* (Vol. 1500). Lima.
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno, 1ra. edición*. Lima - Perú: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Corral Jácome, F. (2009). *Evaluación del Sistema de Control Interno de una empresa de Servicios a través de una Auditoría integrada*. Quito - Ecuador.
- Crespo & Suárez . (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013*. Ecuador.
- Dávila, W. (2016). *Resultado Legal, Abogados de Derecho Empresarial de Lima - Perú*. Obtenido de <http://resultadolegal.com/tipos-de-sociedades/>
- De la Cruz & Marin. (2016). *Sistema de Control Interno en la Gestión de la empresa multiservicios Rodriguez SCRL*. Cajamarca.
- Del Toro, J., Fonteboa, A., Armada, E., & Santos, C. (2005). *Control Interno, 1ra. edición*. La Habana, Cuba: Centro de Estudios Contables y financieros y de Seguros (CECOFIS).
- Espinoza, R. (2017). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa PETROMOVIL SAC 2016*. Chimbote.
- Estupiñán, G. R. (Enero 2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3ra. edición ed.). Bogotá -, Colombia: Editorial ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT15&dq=control+interno+de+inventarios&ots=MEh5rytxjq&sig=xRpNdTIHsVPC564i0p51hSE5AXs#v=onepage&q=control%20interno%20de%20inventarios&f=false>
- Fernandez , C. (2018). *Control Interno en procedimientos administrativos y su contribución a la rentabilidad, caso: SERVICIOS GENERALES & MADERERA AARON SAC 2016*. Huarmey.
- Fernandez, S. (2013). *El control interno y su influencia en la gestión en las empresas privadas de latinoamérica, Perú y Chimbote*.

- Ferrer, J. (2010). *La metodología y Plantamiento del Problema*. Obtenido de Conceptos Básicos de Metodología de la Investigación: <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- Flores & Ibarra. (2006). *Diseño de Control Interno para la Pequeña y Mediana Empresa*. Pachuca - México. Obtenido de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/649/Diseno%20control%20interno%20pequena%20y%20mediana.pdf?sequence=4>
- González Cristóbal, M. I. (Marzo de 2014). *Importancia del control interno en las pymes*. Obtenido de Importancia del control interno en las pymes: <https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- González, M. E. (Mayo de 2002). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de Contabilidad y finanzas. Control Interno: <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>
- González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de Qualpro Consulting, S. C: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Jarquín & Valle. (2016). *Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, en el 2015*. Quito - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2248/1/5464.pdf>
- Landsittel, D. (Mayo de 2013). *Control interno - Marco integrado*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Lozano Durand, P. C. (2018). *Caracterización del Control Interno de las empresas Privadas del sector servicios del Perú: Caso Empresa CEPEIN EIRL - Chimbote 2015*.
- Lozano, P. (2018). *Caracterización del Control Interno de las Empresas Privadas del sector Servicios del Perú: caso empresa: CEPEIN EIRL - 2015*. Chimbote.
- Luppi, H. (s.f.). *control Interno Hoy - Venezuela*. Obtenido de <http://controlinternohoy.blogspot.com/2010/10/el-informe-coso.html>
- Lxurx, S. (2018). *Definición de empresa y su clasificación*. Obtenido de ACADEMIA:

http://www.academia.edu/7535000/DEFINICION_DE_EMPRESA_Y_SU_CLASIFICACION

- Mantilla , S. A. (2005). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá - Colombia: Editorial ECOE.
- Mantilla, S. A. (2003). *Control Interno: Informe COSO* (4ta. edición ed.). Santa Fé de Bogotá , Colombia: Editorial ECOE.
- Mejia, E. (2018). *Caracterización del Control Interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de transporte en automoviles Los Casmeños SA 2017*. Casma.
- Ministerio de Comercio, I. y.-C. (Enero de 2005). *Historia del Control Interno*. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/14015/historia_del_control_interno
- monografias.com - administración y finanzas*. (Mayo de 2010). Obtenido de [monografias.com: https://www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificacion-empresas.shtml](https://www.monografias.com/trabajos21/clasificacion-empresas/clasificacion-empresas.shtml)
- Paredes Carranza, J. (2014). *Participación del Control Interno en los Procedimientos Administrativos de las Empresas de Servicios - Caso empresa R y L Servicios Generales SRL 2013*. Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5714/CONTROL_INTERNO_RIESGOS_PAREDES_CARRANZA_JHOSELYN_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Perdomo, A. (2000). *Fundamentos del Control Interno*. México: Editorial Thomson Learning.
- Pérez, P. (2003). *www.monografias.com / www.yahoo.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>
- Pineda , A. (2018). *Caracterización del Control Interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa LP INVERSIONES Y SERVICIOS GENERALES SRL 2016*. Nuevo Chimbote.
- Porras Mejia, M. (2016). *Caracterización del Control Interno y su incidencia en el área Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC, 2015*. Surquillo - Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789>

/1266/MYPE_PORRAS_MEJIA_MIRIAN.pdf?sequence=1
&isAllowed=y

- Ramón, J. (2014). El Control Interno en las empresas privadas. *Revista de Investigación UNMSM - Lima*.
- Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL de la Ciudad de Loja*. Ecuador.
- Riquelme, M. (2018). *webyempresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-una-empresa-industrial/>
- Romero, J. (31 de agosto de 2012). "*gestiopolis*". Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Ruiz, G. (2015). *www.coso.org*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Sabino, C. (1986). *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires: Editorial Humanitarias.
- Samaniego Montoya, C. (2013). *Incidencias del Control Interno en la Optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo*. Lima. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sanchez Gamarra, R. (2018). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Servicios Generales R & J EIRL-2014*. Ancash, Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3097>
- Santa Cruz, M. (Octubre de 2014). El Control Interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación de Contabilidad*. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800
- Sarrín Bernardo, P. (2017). *Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de servicios de Transporte de Pasajeros en auto Señor de Mayo - 2016*. Casma.
- Schuster, J. (1992). *Control Interno*. Argentina: Editorial Macchi.

- Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y Auditoría su aportación en las organizaciones*, 1ra. edición. Nuevo León, México: Educación.
- Villanueva Diestra, Y. (2018). *Implementación de los sistemas de Control Interno en las empresas de servicio del Perú: caso de la empresa CESISA de la provincia de Sihuas 2013*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3450/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DE_SERVICIOS_VILLANUEVA_DIESTRA_YONI_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- wikipedia*. (02 de octubre de 2018). Obtenido de fundación wikimedia, Inc.: <https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa>
- Zegarra Naveros, V. C. (2017). *Control Interno en la Gestión de las micro empresas del distrito de Anco Huallo 2016*. Moquegua. Obtenido de http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/ujcm/360/Zegarra%20Naveros%20Virginia%20Celestina_tesis_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6.2. Anexos

6.2.1. Matriz de Consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	JUSTIFICACIÓN
Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC de Nuevo Chimbote, 2017	¿Cuáles son las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC de Nuevo Chimbote, 2017?	Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC de Nuevo Chimbote 2017.	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, 2017. Describir las características del control interno de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC Nuevo Chimbote, 2017. Realizar un análisis comparativo de las características del	El presente trabajo de investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir, se podrá conocer las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio a nivel nacional y de la empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES SAC – Nuevo Chimbote 2017.; ya que nos permitirá conocer cómo es que el control interno mejorará en la gestión

			control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC Nuevo Chimbote, 2017.	de la empresa objeto de estudio y todo su proceso para su mejor operatividad.
--	--	--	---	---

6.2.2. Fichas bibliográficas

AUTOR: PORRAS MEJIA, Miriam

TÍTULO: Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el Área Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC. Surquillo- 2015 Lima

ASESOR: Cp. Gabriel Jorge Reyes Pizarro

PUBLICACIÓN: Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

AÑO: 2016

La influencia de un buen control interno, ayuda a una buena administración y gestión de la empresa se puede concluir que la falta de control interno y la poca capacitación para la labor que se desempeña en el área administrativa no permite que la empresa lleve una buena gestión y a esto se suma que no cuentan con un sistema de control interno.

TÍTULO: *“El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Empresas del sector Servicio del Perú: Caso empresa de Servicios Generales R & J EIRL – Chimbote, 2014”*

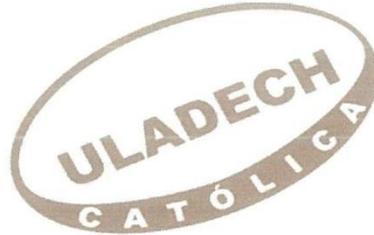
AUTOR: Sanchez Gamarra Rosa Hermenegildo

LUGAR: Universidad Privada Los Ángeles de Chimbote

AÑO: 2018

ANÁLISIS: Dado que la mayoría de trabajos (antecedentes) revisados no demuestran la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, se recomienda que se empiecen a desarrollar trabajos de campo que demuestren estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las empresas en general y de las empresas del sector servicios en particular. Asimismo, y dado que la empresa del caso de estudio no tiene implementado formalmente sus sistema de control interno, se recomienda que dicha empresa implemente formalmente su sistema de control interno.

6.2.3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

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

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa **SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C.**, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INETRNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO EMPRESA SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C. – NUEVO CHIMBOTE, 2017**

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

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL:

1. Edad del representante de la empresa:47.....

2. Sexo

Masculino Femenino

3. Grado de instrucción:

Primaria completa

Primaria incompleta

Secundaria completa

Secundaria incompleta

Superior universitaria completa

Superior universitaria incompleta

Superior no universitaria completa

Superior no universitaria incompleta

4. Estado Civil:

Soltero Casado Conviviente

Viudo Divorciado

5. Profesión: ADMINISTRADOR..... Ocupación: GERENTE.....

II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

6. Tiempo en año que se encuentra en el sector:10.....

7. Formalidad de la empresa:

Formal Informal

8. Número de trabajadores permanentes:.....03.....

9. Número de trabajadores eventuales:.....02.....

10. Motivos de formación de la empresa:

- Maximizar ingresos
- Generar empleo familiar
- Subsistir
- Otros

III.

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO		
	RESULTADOS	
	SI	NO
1.1 La empresa tiene un sistema de control interno implementado.	X	
I. ENTORNO DE CONTROL		
Valores y código de conducta.		
1.2. ¿La entidad cuenta con un Código de Ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?	X	
Estructura organizativa.		
1.3. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
Asignación de autoridad y responsabilidad.		
1.4. ¿El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X	
Administración de recursos humanos.		
1.5. ¿La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?	X	
1.6. ¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?	X	

1.7. ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?	X	
Competencia personal y evaluación del desempeño.		
1.8. ¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
Rendición interna de cuentas o responsabilidad.		
1.9. ¿Se da a conocer el grado de cumplimiento de objetivos en la empresa?	X	
1.10. ¿Se implementa las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?	X	
II. EVALUACIÓN DE RIESGO		
Planeamiento de la gestión de riesgo		
2.1. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo?	X	
Identificación de los riesgos		
2.2. ¿Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad?	X	
Riesgos potenciales para la empresa		
2.3. ¿Todo el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades?	X	
Respuesta al riesgo		
2.4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X	
2.5. ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos?	X	
III. ACTIVIDADES DE CONTROL		
Análisis de dirección		
3.1. ¿La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados?	X	
Procesos para generar información.		

3.2. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente?	X	
Indicadores de rendimiento		
3.3. ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?	X	
Segregación de funciones		
3.4. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?	X	
3.5. ¿Las actividades expuestas a casos de riesgos o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos?	X	
IV. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1. ¿Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones?	X	
4.2. ¿El área ha promovido el uso de sistemas Informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X	
4.3. ¿Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades?	X	
4.4. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?	X	
4.5. ¿Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	X	
V. SUPERVISIÓN O MONITOREO		
5.1. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la Empresa?	X	

<p>5.2. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>5.3 ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>5.4. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<p>5.5. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente?</p>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: Elaboración propia en base a entrevista y cuestionario aplicado al Gerente de la empresa.


 Luis Gómez Marchán
 GERENTE GENERAL
 Vibrosertec

ENCUESTA A LA EMPRESA

¿Cuáles son las áreas de Servicios Tecnológicos en Vibraciones SAC?

ADMINISTRATIVA, COMERCIAL Y OPERACIONES.

¿Cuenta la empresa con un sistema electrónico para el control de sus ventas?

NO

¿Cuántas personas trabajan en la empresa?

03 PERMANENTES, 02 EVENTUALES

¿Los trabajadores realizan funciones específicas en una determinada área?

SI

¿La empresa cuenta con fondo de caja chica para solventar gastos menores? ¿Cuáles son esos gastos?

SI. MOVILIDAD Y VIÁTICOS

¿Cada cuánto tiempo se realiza mantenimiento a las máquinas de análisis vibracional?

1 VEZ AL AÑO.

¿Cuál es el promedio de ventas mensuales mínimas y máximas de la empresa?

MÍNIMO \$ 5,000.00 ; MÁXIMO \$ 50,000.00

¿El local donde funciona la empresa es propio o alquilado?

ALQUILADO

¿Cumple el local con las medidas de seguridad y se tienen señalizaciones visibles?

SI.

¿Cuál es el manejo contable de la empresa?

EXTERNO.

¿Las situaciones de insatisfacción de los clientes son atendidas a la brevedad posible?

SI

¿Se tiene a todo el personal registrado en planilla de la empresa y se les otorga de los beneficios de acuerdo a ley?

A LOS PERMANENTES SI.

¿Cuál es el horario de atención de la empresa?

LUNES A VIERNES: 8 A.M. - 1 P.M. ; 2 P.M. - 6 P.M.

SÁBADOS : 9 A.M. - 12 P.M.

¿Consideras que hay aspectos que se deben mejorar dentro de la empresa?

SI

¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?

SI

¿Su empresa realiza publicaciones en FACEBOOK o internet, cuenta con página web?

SI.


Luis Valero Marchan
GERENTE GENERAL
Vibroservec