

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “HOSTAL LA CASONA DE BUENOS AIRES” – NUEVO CHIMBOTE, 2017.

CHARACTERIZATION OF THE INTERNAL CONTROL OF THE MICRO AND SMALL ENTERPRISES OF THE SERVICES SECTOR OF PERU: CASE “THE CASONA HOSTAL OF BUENOS AIRES” - NUEVO CHIMBOTE, 2017.

Keren Cesia Alcantara Echeandia¹

RESUMEN:

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017. El resultado de esta investigación permitirá a las empresas de servicios desenvolverse adecuadamente en el contexto y lograr mejoras continuas. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicado al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires; obteniéndose los siguientes resultados: La empresa no ha implementado un sistema de control interno que le permita el logro de sus metas establecidas, dado que, no se observa el uso adecuado de los componentes de control durante el desarrollo de sus actividades. Finalmente, se concluye que no tiene un plan administrativo y estratégico para lograr la transparencia de sus operaciones, no ha diseñado procesos para identificar los riesgos. Tampoco ha elaborado un manual de organización y funciones para establecer con claridad la estructura de la empresa y sus objetivos, lo cual limita el avance organizacional por lo que se propone: evaluar las condiciones reales de la empresa en cuanto al uso de procesos de control, asimismo es recomendable que todas las empresas del sector servicios implementen un sistema de control interno para ordenar sus procesos y poder obtener resultados positivos.

Palabras clave: Control interno, micro y pequeñas empresas, sector servicios.

¹ Estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ABSTRACT:

The main objective of this research was to: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and the La Casona Hostel in Buenos Aires, Nuevo Chimbote, 2017. The result of this research will allow companies of services to function properly in the context and achieve continuous improvements. The research was qualitative, of non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case design; for the collection of the information, bibliographic records and a questionnaire of closed questions applied to the owner of La Casona Hostel in Buenos Aires were used; obtaining the following results: The company has not implemented an internal control system that allows the achievement of its established goals, given that the proper use of the control components is not observed during the development of its activities. Finally, it is concluded that it does not have an administrative and strategic plan to achieve transparency in its operations, it has not designed processes to identify the risks. Nor has it prepared an organization and functions manual to clearly establish the structure of the company and its objectives, which limits the organizational progress for what is proposed: to evaluate the real conditions of the company in terms of the use of control processes, It is also recommended that all companies in the service sector implement an internal control system to order their processes and obtain positive results.

Key words: Internal control, micro and small companies, services sector.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el control interno se ha convertido en un modelo básico para alcanzar con eficiencia y razonabilidad el cumplimiento de los objetivos empresariales, constituyéndose por tanto en una herramienta útil que con el transcurrir de los años irá adquiriendo mayor acogimiento. Entendida esta circunstancia, el control interno no es un proceso integrado completamente por todas las empresas, ya que pese a los grandes alcances que brinda aún existen sectores económicos que desconocen su efectividad restándole de esta forma la debida importancia que en sí representa.

Según **Frías (2016)** el control interno es importante porque certifica el registro exacto de las operaciones, en base a lo cual se elaboran los reportes financieros. En contraste a lo mencionado, la ausencia de control dificulta el registro correcto de las operaciones y hace que la información financiera sea poco confiable, lo cual no solo debilita la capacidad que tiene la gerencia para tomar decisiones informadas sino la credibilidad que muestra ante los accionistas, autoridades reglamentarias y público en general. En efecto resulta fundamental que las empresas empiecen por adoptar medidas de control en cada uno de sus procesos empresariales.

En el Perú el control interno representa para las empresas de servicios un instrumento que asegura el planeamiento y ejecución pertinente de la función administrativa y organizativa, por ende las grandes empresas optan por su incluirlo en sus procesos; sin embargo, es importante que las micro y pequeñas empresas también lo implementen, ya que estas son las más vulnerables dado que en ellas existe poca formalidad y concentración de personal, lo cual dificulta la segregación de funciones y la actividad planificadora. (**Martínez, 2016**)

Ahora bien, las micro y pequeñas empresas constituyen pieza muy importante en el desarrollo económico y productivo del país, dado que su expansión genera mayor competencia empresarial lo que conlleva al aumento de empleo y sin duda dinamiza la actividad económica. Actualmente en el Perú, las micro y pequeñas empresas representan la única forma de organización empresarial predominante, esto significa que la mayoría de los negocios pertenecen a este sector y por ende son la principal fuente generadora de empleo en el país (**Arbulú, 2014**).

Por lo tanto, el control interno desempeña un rol trascendente dentro de las empresas, ya que además de contribuir en la planificación y ejecución adecuada de sus

actividades, funciones y objetivos, concede la oportunidad de optimizar los recursos y favorecer el desarrollo del negocio, tanto a nivel administrativo como operativo. El beneficio no solo es para los accionistas, pues es también para el propio cliente quien tendrá mayor credibilidad en la empresa **(Mendivil, 2010)**.

Revisando la literatura a nivel internacional, se encontró las siguientes investigaciones relacionadas con la variable de estudio de nuestra investigación: Espinoza y Quintana (2014), realizaron el trabajo de investigación denominado: Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el molino rio viejo, y Posso y Barrios (2014) realizaron el trabajo de investigación denominado: Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. Colombia.

En lo que respecta a nivel nacional, se ha encontrado las siguientes investigaciones que se relacionan con la unidad de estudio de nuestra investigación: Céspedes (2017) realizó el trabajo de investigación denominado: Los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016, realizado en la región Piura. Así también, Liñan (2015) realizó el trabajo de investigación denominado: La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015. Asimismo, Neira (2017) realizó el trabajo de investigación denominado: Los mecanismos de control interno aplicados en el sector hotelero de Perú: Caso hotel turismo Costa del Sol S.A. Piura, 2016 y Raymundo (2016) realizó el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno administrativo de los restaurantes en el Perú: Caso Grupo Don Parce SAC.

Asimismo, en lo que respecta a nivel regional, se existen los siguientes trabajos de investigación que se relacionan con nuestra variable de estudio, tales como: Espinoza (2013) realizó el trabajo de investigación denominado: El control interno en las empresas de transporte urbano de la ciudad de Huaraz, 2012. De igual manera, Gargate (2016) realizó el trabajo de investigación: Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. Huaraz, 2015. De igual manera, Malpica (2013) realizó el trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz – Caraz, 2012.

A nivel local y del caso de estudio, no se ha podido encontrar trabajos de investigación relacionados con la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Además, a nivel local nadie ha realizado una investigación relacionada al control interno en la empresa del caso de estudio; por lo tanto, existe un vacío del conocimiento.

Ahora bien, en Nuevo Chimbote donde se desarrolla la presente investigación, se encuentra el Hostal La Casona de Buenos Aires cuya actividad consiste en la prestación de servicios de hospedaje; sin embargo, se desconoce si esta cuenta con un sistema de control interno que permita mejorar el desarrollo de sus actividades y tener una mejor gestión de sus recursos; por estas razones el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al enunciado se ha planteado el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

Para conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.
2. Describir las características del control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.
3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.
4. De acuerdo al resultado del análisis comparativo del objetivo específico 3, se plantea hacer una propuesta de mejora del sistema de control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos de Nuevo Chimbote, 2017.

De igual manera, la investigación se justifica porque es necesario conocer la importancia y la pertinencia de las MYPES, ya que, en el Perú del total de las organizaciones empresariales, el 94.6% son catalogadas como microempresas, cifra que aumenta hasta el 99% si se añaden las pequeñas empresas, por tanto, constituyen la base de la economía del país. Además, las micro y pequeñas empresas son las más vulnerables debido a la alta concentración de informalidad, según la Sociedad de Comercio Exterior del Perú el 80% de este tipo de empresas aún carecen de formalidad, ante esta situación, el control interno forma parte importante para aumentar su desarrollo **(Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015)**.

Así mismo, el desarrollo de este estudio es importante porque sirve como base de datos e información para la elaboración de nuevos trabajos de investigación, ya que aporta nuevos conocimientos a las personas interesadas en este tema, quienes podrán darle uso pertinente conforme a sus criterios o fines.

Por otra parte, el presente estudio es significativo debido a que las empresas necesitan tener un control interno eficaz y objetivo que le permita desenvolverse adecuadamente en el contexto geográfico-social, de esta manera se busca que el control interno cumpla la función de supervisar las operaciones, pero que sobre todo sea utilizado como un mecanismo para la mejora continua de la empresa.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas enfocadas en la variable de estudio, así como en los objetivos específicos de la presente investigación. Los resultados y conclusiones se han elaborado en base a la literatura pertinente conformada por antecedentes y teoría de las variables, además mediante la aplicación de un cuestionario de preguntas cerradas se ha obtenido información real del caso de estudio, con la finalidad de realizar un análisis comparativo para resaltar las diferencias que existen entre las características del control interno de las Mype del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires. Finalmente, se propone a la empresa investigada considerar la implementación del sistema de control interno como una medida preventiva para mejorar su gestión.

RESULTADOS

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

CUADRO 01

AUTOR	RESULTADOS
Céspedes (2017)	Establece que, las empresas de hospedajes no cuentan con un manual de organización y funciones, ni de procedimientos administrativos que orienten en forma precisa y correcta la ejecución de las actividades, por lo cual muestran desorientación al momento de efectuar sus operaciones, razón por la que el logro de sus objetivos y metas empresariales podrían verse afectadas; de lo precedente, la implementación del control interno en las empresas de hospedajes resultaría provechoso para estimular un clima laboral adecuado, que fomente buenas relaciones en el trabajo y además el buen desarrollo de la organización.
Liñan (2016)	Sostiene que, la supervisión del control interno en las empresas de servicios contribuye a su mejora continua y desarrollo competitivo, esto se debe a que facilita la identificación de aquellas circunstancias que limitan el perfeccionamiento y competencia de la organización; el control

interno actúa como una herramienta importante desde el planeamiento administrativo y planteamiento de objetivos hasta sus respectivas ejecuciones, así se busca verificar y evaluar en forma objetiva y sistemática, que el comportamiento, actos o transacciones se realizan en base a controles.

- Neira
(2017) Argumenta que, la presencia de control interno en las empresas hoteleras genera buenos resultados porque promueve la eficiencia de las operaciones y permite obtener información segura y razonable, el conocimiento pleno y real de esta información permite mantener un óptimo control financiero, de manera que se logre evitar fraudes o desvíos de dinero que afecten las condiciones financieras de la organización; por ende, es de vital importancia mantener una activa comunicación al interior de las empresas, es así como se espera no solo conocer información relacionada a los movimientos de efectivo sino además de aquella que involucra el compromiso y prestación del servicio al usuario, cuyo resultados aporten en la satisfacción del personal y los clientes.
- Raymundo
(2016) Establece que, no cuenta con instrumentos para identificar y evaluar los riesgos internos y externos que pueden afectar directamente el funcionamiento de la organización; además, no ha elaborado un plan documentando de contingencias que le permita prevenir y afrontar los riesgos; no obstante, los trabajadores conocen como actuar frente a una emergencia; además, el administrador considera los eventos y el efecto de estos con respecto al cumplimiento de los objetivos empresariales, evaluando que tipos de deficiencias podrían generar.
- Espinoza
(2013) Sostiene que, existen deficiencias en los procesos administrativos y económicos debido a la pequeña capacidad de gestión, escasa concientización del personal e insuficiencias en la gestión de presupuestos; es importante tener en cuenta el control interno para la ejecución de estos procedimientos a fin de efectuar una gestión pertinente y con controles que aseguren la optimización de los recursos, por ello es sustancial contar con personal confiable que actúe con transparencia y prudencia durante la ejecución de operaciones.

- Gargate (2016) Afirma que, la empresa prestadora de servicios muestra falencias en la evaluación de riesgos, ya que no existen mecanismos que permitan identificarlos a tiempo para evitar que afecten el logro de los objetivos empresariales o causen otros efectos negativos en la empresa. Además; con respecto a las actividades de control, sostiene que las funciones son definidas y asignadas con transparencia y son formalmente comunicadas; sin embargo, presentan una debilidad al no ser evaluadas antes y después de su ejecución. En cuanto a la información, la empresa adquiere, produce y utiliza información confiable y pertinente, pero no cuenta con canales de comunicación que proporcionen información básica.
- Malpica (2013) Argumenta que, la mayoría de las empresas estudiadas no cuenta con un sistema de control interno, por esta razón más de la mitad de sus operaciones no se realizan con eficacia y eficiencia, generando dificultad para alcanzar los objetivos del control interno propuestos por el informe COSO; además, en cuanto a los componentes del control interno: no efectúan acciones orientadas al ambiente control, no han diseñado un plan para detectar riesgos, no se realizan actividades de control durante la gestión, no posee un mecanismo que provea información y no ejecuta acciones de evaluación en su totalidad; en efecto, existen debilidades en cuanto a la implementación de sus componentes.

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

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

CUADRO 02

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
¿El Hostal La Casona de Buenos Aires cuenta con un sistema de control interno?		X
1. AMBIENTE DE CONTROL		
1.1. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?		X
1.2. ¿La empresa dispone un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos?		X
1.3. ¿La empresa conoce y da a conocer su visión, misión y valores?	X	
1.4. ¿La empresa cuenta con una estructura organizacional?		X
1.5. ¿La empresa recepciona los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?	X	
1.6. ¿La empresa difunde temas de control interno mediante recomendaciones verbales, afiches u otro medio a fin de promover el desarrollo transparente de las actividades?		X
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
2.1. ¿La empresa cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos?		X
2.2. ¿Tiene en cuenta el alcance de los eventos y el impacto que puede tener en el cumplimiento de los objetivos?		X
2.3. ¿Ha logrado identificar la existencia de riesgos internos y		X

externos que puedan interrumpir el desarrollo normal de las transacciones?

- 2.4. ¿Ante la presencia de riesgos, se emiten reportes oportunos a la gerencia, para que sean revisados y controlados? X
- 2.5. ¿La empresa tiene asignado un lugar específico para resguardar sus documentos? X
- 2.6. ¿La empresa difunde información acerca de los riesgos y concientiza al personal sobre las consecuencias que podría causar? X

3. **ACTIVIDADES DE CONTROL**

- 3.1. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal? X
- 3.2. ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente? X
- 3.3. ¿Se cancela a tiempo las remuneraciones del personal? X
- 3.4. ¿La empresa evalúa la calidad del servicio? X
- 3.5. ¿La empresa cuenta con un Libro de Reclamaciones de acuerdo a la Ley N°29571 D.S. N°011-2011-PCM? X
- 3.6. ¿Se utilizan instrumentos de control para llevar a cabo el registro del ingreso y salida de efectivo? X
- 3.7. ¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)? X
- 3.8. ¿Se entrega al cliente la documentación suficiente que sustente el uso del servicio (recibo, boleta, factura u otros)? X

4. **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

4.1. ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?	X	
4.2. ¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo?		X
4.3. ¿La comunicación ha facilitado el flujo de información contribuyendo al logro de los objetivos institucionales?		X
4.4. ¿Las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son registrados y analizados?	X	
4.5. ¿Recepciona las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los serviciosprestados u otros mejoramientos similares?		X
5. <u>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</u>		
5.1. ¿Existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos?		X
5.2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen?		X
5.3. ¿Se supervisa el trato a los usuarios del servicio?	X	
5.4. ¿La empresa evalúa periódicamente el desempeño de las funciones del personal?	X	
5.5. ¿Revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar la calidad del servicio?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al propietario del caso de estudio.

Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017

CUADRO 03

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Céspedes (2017) y Malpica (2013) sostienen que, las empresas de servicios presentan debilidades en la implementación del ambiente de control, debido a que, no cuentan con un manual de organización y funciones y menos aún con un plan administrativo que les permita definir sus actividades, esto dificulta el logro de sus objetivos. Asimismo, sostienen que, no se planifican acciones orientadas al ambiente de control.	El propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires establece que, no cuenta con un manual de organización y funciones donde se indique las responsabilidades de cada trabajador y sirva como guía para el desarrollo de sus actividades habituales. Además, afirma que, la empresa no ha diseñado un plan estratégico y operativo que oriente sus actividades. A su vez, no fomenta medidas de control interno que contribuyan al desarrollo transparente de las actividades.	COINCIDE
Evaluación de riesgos	Raymundo (2016) y Gargate (2016) establecen que, las empresas	El propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires establece que, no	COINCIDE

estudiadas, no cuentan con técnicas o mecanismos que permitan identificar y evaluar a tiempo los riesgos a los que podría encontrarse esto debilita la operatividad de las distintas áreas, afectando el logro de sus objetivos o causando otros efectos negativos en la empresa.

tiene un plan para identificar y afrontar los riesgos, esto significa que el dueño no ha logrado identificar los riesgos internos y externos que podrían afectar el desarrollo de sus actividades. Asimismo, sostiene que, la empresa no considera los eventos externos y su impacto en el funcionamiento de la empresa. Sin embargo, ha adoptado como medida de control, asignar un lugar específico para proteger sus documentos.

Actividades de control

Neira (2017), Espinoza (2013) y Gargate (2016) establecen que, es importante tener en cuenta la ejecución de actividades de control, debido a que influyen en los resultados de la empresa, promoviendo la eficiencia de las operaciones y garantizando la optimización de los recursos. Asimismo, sostienen que, como parte

El propietario del **Hostal La Casona de Buenos Aires**, establece que, la empresa realiza actividades de control como la segregación de funciones y responsabilidades del personal. Además, afirma que, las operaciones se encuentran debidamente respaldadas con la

COINCIDE

de este componente, toda documentación empresa debe realizar pertinente, asimismo, se arqueos de caja y registra adecuadamente conciliaciones bancarias el ingreso y salida de continuas para prevenir efectivo, a su vez se desvíos de dinero, aplican instrumentos de además, las funciones control para realizar un deben ser claramente análisis comparativo definidas y comunicadas. entre los importes Además, es importante registrados y los contar con personas que importes reales (arqueos actúen con total de caja).

transparencia antes, durante y después de la realización de actividades.

Información y
Comunicación

Neira (2017) y Espinoza (2016) establecen que, es importante captar información relevante y comunicarla en toda la organización, en base a esta información se conseguirá actuar positivamente frente a posibles riesgos, asegurando de esta manera el logro de los objetivos operativos, financieros y normativos. Asimismo, el conocimiento pleno y real de la información financiera permite un control financiero óptimo.

El propietario del **Hostal La Casona de Buenos Aires**, afirma que, la empresa no cuenta con canales de comunicación que faciliten el conocimiento sobre acciones deshonestas o inapropiadas en las áreas de trabajo, esto puede afectar el logro de objetivos empresariales por no contar con instrumentos para un flujo efectivo de información.

NO COINCIDE

Supervisión y monitoreo	Liñan (2016) establece que, la evaluación del control interno genera la mejora continua de las operaciones y actúa evaluando si estas se realizan con eficiencia, eficacia y en el tiempo oportuno, además genera competitividad en las empresas.	El propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires , establece que, en la empresa no existe un profesional adecuado o personal capacitado que se encargue de supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno establecidos.	NO COINCIDE
-------------------------	---	--	--------------------

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

Respecto al objetivo específico 4: De acuerdo al resultado del análisis comparativo del objetivo específico 3, se plantea hacer una propuesta de mejora del sistema de control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

La propuesta de mejora del Sistema de Control Interno del Hostal La Casona de Buenos Aires se plantea a partir de los resultados encontrados, los cuales se obtuvieron de la revisión bibliográfica (objetivo específico 1), aplicación del cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y el análisis comparativo (objetivo específico 3), de lo cual se pudo apreciar que existen debilidades en cuanto a la aplicación de los componentes del control interno, específicamente en los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, y supervisión y monitoreo, esto se debe a las deficiencias que existe en cada componente mencionado y que fueron detectadas debido a que los resultados no fueron favorables en su mayoría, como si sucede en el caso del componente actividades de control, por la razón expuesta se considera necesario plantear una propuesta de mejora del Sistema de Control Interno, para así corregir las deficiencias detectadas mediante la adopción de medidas correctivas que en consecuencia permitirán a la empresa tener la plena seguridad de que sus objetivos se lograrán conforme lo han establecido.

DISCUSIÓN

Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

Liñan (2016), Neira (2017) y Espinoza (2013), coinciden en sus resultados al determinar que el control interno es un instrumento importante para el desarrollo eficiente de la empresa, debido a que garantiza de manera razonable el cumplimiento de los objetivos empresariales, los cuales se enfocan en optimizar las operaciones y proteger los recursos de la empresa. Estos resultados coinciden con los resultados de los autores internacionales: Espinoza y Quintana (2014) y Posso y Barrios (2014) quienes sostienen que la implementación del control interno es importante porque otorga seguridad en las operaciones y permite evitar riesgos que generen impactos negativos. Asimismo, estos resultados coinciden con lo que indica las bases teóricas, según: Llanes, Pherson y López (2011), Ladino (2009) y Rodríguez (2014).

Respecto al objetivo específico 2: Describir las características del control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017, el 33% de las respuestas fueron positivas y el 67% fueron negativas, lo cual refleja que la empresa de caso no está brindando la debida importancia a este componente, debido a que no ha diseñado una estructura organizacional, no cuenta con un manual de organización y funciones y menos aún con un plan estratégico y operativo para el cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 6 preguntas realizadas al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017, el 16% de las respuestas fueron positivas y el 84% fueron negativas, lo cual refleja que en la empresa de caso no existe una correcta evaluación de riesgos, ya que no cuenta con un plan detectar los riesgos que le puedan afectar.

Respecto al componente actividades de control

De las 8 preguntas realizadas al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017, el 88% de las respuestas fueron Sí y el 12% fueron negativas, lo cual refleja que

la empresa de caso realiza actividades de control para dar cumplimiento a sus objetivos y uso razonable a sus recursos, a través de actividades como la segregación de funciones y responsabilidades del personal, y el control de ingresos y salidas de efectivo (arqueos de caja).

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017, el 40% de las respuestas fueron positivas y el 60% fueron negativas, lo cual refleja que la empresa de caso no está aplicando adecuadamente el presente componente, debido a que existe una débil comunicación entre empleador – trabajador y/o propietario – usuario, esto significa que si bien se proporciona y receptiona información, se efectúa a través de una comunicación simple que en la mayoría de los casos carece de credibilidad, esto se debe a que en la empresa no existen canales de comunicación, como documentos autorizados o sellados, que expresen de manera formal la información que se quiere dar a conocer.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al propietario del Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017, el 40% de las respuestas fueron positivas y el 60% fueron negativas, lo cual refleja que no existen evaluaciones internas o externas por parte de personal calificado que supervise la presencia o uso adecuado del control interno, esto indica que la empresa no cuenta con un sistema de monitoreo que evalúe continuamente los resultados obtenidos.

Respecto al objetivo específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

Respecto al ambiente de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017 (resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden, debido a que Céspedes (2017) y Malpica (2013), sostienen que, las empresas de servicios no cuentan con un manual de organización y funciones, menos aún con un plan administrativo que les permita definir sus actividades, dificultando de esta manera el logro de sus objetivos; y la empresa de caso, no cuenta con un manual de organización

y funciones donde se indique las responsabilidades de cada trabajador y sirva como guía para el desarrollo de sus actividades habituales. Además, no ha diseñado un plan estratégico y operativo que le permita alcanzar sus objetivos.

Respecto a la evaluación de riesgos

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017 (resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden, debido a que Raymundo (2016) y Gargate (2016), establecen que, las empresas estudiadas no cuentan con técnicas que le permitan identificar y evaluar a tiempo los riesgos a los que se encuentra expuesta; y la empresa de caso, no tiene un plan para identificar y afrontar los riesgos, por lo cual no ha logrado identificar los riesgos internos y externos que podrían afectar su desarrollo.

Respecto a las actividades de control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017 (resultados del objetivo específico 2), ambos coinciden, debido a que Neira (2017), Espinoza y Gargate (2016), establecen que, es importante tener en cuenta la ejecución de actividades de control, ya que tiene influencia sobre los resultados de la empresa, promoviendo la eficiencia de las operaciones y garantizando la optimización de los recursos; y la empresa de caso realiza actividades de control, como la asignación de funciones del personal y análisis comparativos entre los importes de efectivo registrados y reales (arqueos de caja).

Respecto a la información y comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017 (resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden, debido a que Neira (2017) y Espinoza (2016), establece que, es importante captar información relevante y comunicarla en toda la organización para mejorar la eficacia de las operaciones; y la empresa de caso no cuenta con canales de comunicación que faciliten la información, por lo cual el logro de sus objetivos pueden ser afectados.

Respecto a la supervisión y monitoreo

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017 (resultados del objetivo específico 2), ambos no coinciden,

debido a que Liñan (2016), manifiesta que la evaluación del control interno genera la mejora continua de las operaciones, y actúa evaluando si estas se realizan con eficiencia, eficacia y en el tiempo oportuno; y en la empresa de caso, no existe un profesional adecuado o personal capacitado que se encargue de supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno establecidos.

Respecto al objetivo específico 4: De acuerdo al resultado del análisis comparativo del objetivo específico 3, se plantea hacer una propuesta de mejora del sistema de control interno del Hostal La Casona de Buenos Aires de Nuevo Chimbote, 2017.

Según al análisis de resultados, los cuales se efectuaron a través de la revisión del cuadro 01 (objetivo específico 1), revisión del cuadro 02 (objetivo específico 2) y revisión del cuadro 03 (objetivo específico 3), se ha llegado a evidenciar que el Hostal La Casona de Buenos Aires presenta debilidades en cuanto al componente ambiente de control debido a que no ha diseñado una estructura organizacional y no cuenta con un manual de organización y funciones que oriente al personal, tampoco ha elaborado un plan estratégico y operativo que sirva de guía para el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, en cuanto al componente evaluación de riesgos, tiene deficiencias porque no existe una correcta evaluación de riesgos por falta de la elaboración de un plan que permita identificar y enfrentar los mismos; de igual manera en cuanto al componente información y comunicación, debido a que no existen canales de comunicación que transmitan la información en forma oportuna y finalmente en cuanto al componente supervisión y monitoreo, debido a que no dispone de un personal calificado que supervise el uso adecuado del control interno así como la realización de las operaciones; por las razones expuestas, se considera necesario implementar un Sistema de Control Interno formal, que le permita a la empresa corregir las deficiencias que reflejan los componentes para que así pueda realizar una mejor gestión de sus operaciones y poder cumplir oportunamente sus objetivos.

CONCLUSIONES

Respecto al objetivo específico 1:

El control interno se caracteriza por ser una herramienta efectiva que promueve el desarrollo organizacional de las empresas, por lo tanto: constituye un mecanismo de impacto positivo en el logro de los objetivos empresariales; ahora bien, de la información contenida en los antecedentes, los autores citados afirman que en la mayoría de las empresas del sector servicios del Perú existen deficiencias en la aplicación de acciones de control, dado que presentan las siguientes características: no tienen implementado un manual de organización y funciones, no han elaborado un plan administrativo para definir las actividades a desempeñar, tampoco han diseñado un plan de contingencia para prevenir y afrontar los riesgos empresariales. Ante estos resultados los investigadores proponen a las empresas reforzar los métodos de control, para que de esta manera se puedan prevenir riesgos y se preserven los recursos.

Respecto al objetivo específico 2:

Del cuestionario aplicado al representante legal de la empresa en estudio (Hostal La Casona de Buenos Aires, 2017), se evidencia que la empresa no utiliza adecuadamente los componentes de control interno, dado que, emplea medidas de carácter empírico basadas en la experiencia del entorno empresarial; es decir, aplica medidas que no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación formal requerida, como es el caso de la elaboración del Manual de Organización y funciones; por esta razón se evidencia mayor deficiencia y debilidad en los siguientes componentes: evaluación de riesgos, información y comunicación, seguido de supervisión y monitoreo.

Respecto al objetivo específico 3:

De la comparación de los objetivos específicos 1 y 2, el componente ambiente de control sí coincide con el autor, ya que la empresa de caso no cuenta con un manual de control interno y tampoco ha diseñado un plan administrativo que le permita alcanzar sus objetivos; el componente evaluación de riesgos sí coincide, debido a que la empresa no cuenta con un plan para identificar y afrontar los riesgos; en cuanto al componente actividades de control sí coincide, ya que la empresa sí realiza operaciones de control tal como el arqueo de caja y la asignación de funciones y responsabilidades al personal; el componente información y comunicación no coincide, pues la empresa de caso no

cuenta con canales de comunicación que faciliten la fluidez de información; por último, el componente supervisión y monitoreo no coincide, debido a que la empresa no cuenta con un profesional capacitado que se encargue únicamente de supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno establecidos.

Respecto al objetivo específico 4:

De la comparación de los resultados y análisis de resultados (objetivo específico 1, 2 y 3) se ha llegado a concluir que es necesario plantear una propuesta de mejora al Hostal La Casona de Buenos Aires la cual consiste en implementar un Sistema de Control Interno, conforme los estándares básicos establecidos por normas internacionales, que sirven como modelo de control interno para las empresas privadas que en este caso pertenecen al sector servicios; entonces, la presente propuesta se plantea debido a que la empresa de caso no tiene implementado correctamente el mencionado sistema, lo que está originando deficiencias en el desempeño de sus actividades y asimismo está dificultando el pleno cumplimiento de sus objetivos, esto se debe a las debilidades del componente ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, y supervisión y monitoreo; en efecto, resulta importante que el propietario se preocupe no solo por adoptar medidas de control interno sino también por ponerlas en práctica, para que así se puedan obtener resultados positivos, cuyo beneficio se extienda hasta sus clientes a través de un servicio de calidad.

Conclusión general

Luego de describir los resultados y análisis de resultados a la luz de la revisión de la literatura pertinente, se concluye lo siguiente: Es importante que toda empresa de servicios implemente el sistema de control interno para así desarrollar sus operaciones con efectividad, dado que ésta es una herramienta de gestión eficiente que influye en el buen desarrollo de las empresas, ya que involucra diferentes áreas, persiguiendo objetivos claros y pertinentes; además, otorga seguridad y transparencia a la información financiera y se enfoca en impulsar el cumplimiento de las políticas empresariales; es por ello que se recomienda al Hostal La Casona de Buenos Aires, implementar este conjunto de acciones, basándose en la teoría del Informe COSO, para así fortalecer los componentes del control interno que reflejan mayor debilidad, ya que el no hacerlo pone en peligro el cumplimiento de las metas empresariales planteadas a corto, mediano y largo plazo.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Referencias bibliográficas

- Arbulú, J. (2014). *Características e importancia de la PYME en nuestra economía*. Recuperado de <http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/ejournals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Céspedes, C. (2017). *Los mecanismos de control interno de los hospedajes turísticos de la ciudad de Máncora y su impacto en los resultados de gestión en el año 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Díaz, E. (2014). *Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel el Golf de Trujillo S.A.* Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú.
- Espinoza, N. (2014). *Participación del control interno en los procedimientos administrativos económicos del hospital San Ignacio de Casma, periodo 2011*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Perú.
- Frías, I. (2016, 26 de febrero). *La importancia del Control Interno en la empresa* [web log post]. Recuperado de <https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>
- Gargate, W. (2016). *Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. Huaraz, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Perú.
- González, G. (2011, 17 de agosto). *El proceso contable de la empresa: el control interno y fases del proceso* [web log post]. Recuperado de <http://queaprendemoshoy.com/el-proceso-contable-de-la-empresa-el-control-interno-iii-fases-del-proceso/>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2015). *Perú: Estructura empresarial, 2015*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1382/index.html

- Liñan, R. (2015). *La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de servicios en la ciudad de Lima, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Malpica, M. (2013). *Caracterización del control interno en las empresas de transportes de pasajeros ruta Huaraz - Caraz, 2012*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash, Perú.
- Marín, H. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Anchas, Perú.
- Martinez, M. (2016). “*Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro constructoras en el Perú caso: constructora Wilmar Brepeh S.R.L.. Sullana – Piura, 2015*”. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Mendívil, V. (2010). *Importancia del control interno*. Instituto tecnológico de Sonora, Obregón, México.
- Neira, T. (2017). *Los mecanismos de control interno aplicados en el sector hotelero de Perú – Caso: Hotel Turismo Costa del Sol S.A Piura, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Raymundo, B. (2016). *Caracterización del control interno administrativo de los restaurantes en el Perú – Caso: Grupo Don Parce SAC Piura, 2015*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.

ANEXO TURNITIN

Área personal | SISTEMA DE MODULO DE INVE... | IIIU: Turnitin | Feedback Studio | CONFETI - Buscar con Google

https://campus.uladech.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=1479149

Entorno Virtual Angelino
Universidad Católica Los Angeles de Chimbote

KEREN CESIA ALCANTARA ECHEANDIA

Mis entregas

SECCIÓN 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
IIIU: Turnitin - Sección 1	8 abr 2019 - 00:00	20 jul 2019 - 23:59	8 abr 2019 - 23:59

Resumen:
Estimado estudiante:
Debes Pasar el artículo científico por Turnitin, se acepta un máximo de similitud del 15%.

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
	ARTICULO CIENTÍFICO	1149585153	6/07/2019 12:08	0%	Entregar Trabajo

Windows taskbar: 12:10 6/07/2019