



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,**

**FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO  
DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL  
SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRIZ  
MULTIMARCA S.A.C. EN LA REGIÓN DE  
AYACUCHO EN EL AÑO 2017.**

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

**AUTORA:**

**ROCIO LIZBETH TORRES TODELANO**

**ASESOR:**

**CPCC. YURI SANCHEZ ESPINOZA**

**AYACUCHO – 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 SERVICIOS DEL PERÚ: CASO DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS AUTOMOTRIZ  
MULTIMARCA S.A.C. EN LA REGIÓN DE  
AYACUCHO EN EL AÑO 2017.**

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

**AUTORA:**

**ROCIO LIZBETH TORRES TODELANO**

**ASESOR:**

**CPCC. YURI SANCHEZ ESPINOZA**

**AYACUCHO – PERÚ**

**2018**

## **TÍTULO DE LA TESIS**

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017.

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**COMISIÓN EVALUDORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**MGTR. CPCC. ORLANDO SOCRATES SAAVEDRA SILVERA**

**PRESIDENTE**

---

**MGTR. CPCC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA**

**MIEMBRO**

---

**MGTR. CPCC. ANTONIO ROCHA SEGURA**

**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a mis padres. A Dios por darme la vida y cada día, para cumplir con mis metas de ser una profesional.

De igual manera agradecer a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Uladech, Por la enseñanza que nos dio día a día para cumplir nuestras metas como también inculcarnos sus conocimientos doy gracias a todos los docentes de la escuela profesional de contabilidad.

De igual forma agradecer a cada uno de los docentes, por brindarnos sus conocimientos consejos para elaborar el proyecto de investigación.

## DEDICATORIA

Buenos días público presente, en primer lugar quiero dar las gracias a mis padres Ricardo Eugenio Torres Cuba y Marina Todelano Espinoza, por darme la vida sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos y su apoyo incondicional y moral como también por los consejos.

También dedico a mis hermanos(as) quienes han sido mi mayor motivo para seguir adelante y cumplir lo que tanto anhelo.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por su enseñanza.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir sobre el control interno de micro y pequeñas empresas en el Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (objetivo específico 1): La mayoría de los autores pertinentes revisados, establecen que las Mypes del sector comercio del Perú, si cuentan con un sistema de control interno adecuado; siendo las razones principales son para evitar los riesgos en la empresa, también evitar los posibles. Respecto a la empresa del caso de estudio (objetivo específico 2): La empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. " de Ayacucho, cuenta formalmente con sistema de control interno; sin embargo, evita los riesgos que pueda venir a los posteriores, sus objetivos trazados de corto, mediano y largo plazo. Finalmente, se concluye que, tanto las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y la empresa del caso de estudio de Ayacucho, si tiene implementado un adecuado sistema de control interno, lo que genera el cumplimiento de sus metas y objetivos y es una herramienta fundamental.

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

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to: Determine and describe the internal control of micro and small businesses in Peru: Case of the multi-brand automotive services company S.A.C. In the region of Ayacucho in the year 2017. The research was of non-experimental-descriptive-bibliographic-documental and case design; for the collection of information, bibliographic records and a questionnaire applied to the company manager of the case study were used; obtaining the following results: Regarding the bibliographic review (specific objective 1): Most of the relevant authors reviewed, establish that Mypes of the Peruvian commerce sector, if they have an adequate internal control system; being the main reasons are to avoid the risks in the company, also avoid the possible ones. Regarding the company in the case study (specific objective 2): The multi-brand automotive services company S.A.C. " of Ayacucho, formally has an internal control system; however, it avoids the risks that may come to the later ones, its objectives outlined in the short, medium and long term. Finally, it is concluded that, both the micro and small companies of the service sector of Peru and the company of the case study of Ayacucho, if it has implemented an adequate internal control system, which generates the fulfillment of its goals and objectives and is a fundamental tool.

**Keywords:** Internal control, micro and small companies, service sector



## CONTENIDO

<b>TÍTULO DE LA TESIS</b> .....	iii
<b>HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>CONTENIDO</b> .....	9
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
<b>2. REVISION LITERATURA</b> .....	16
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	16
<b>2.1.1. A Nivel Internacional</b> .....	16
<b>2.1.2. A Nivel Nacional</b> .....	19
<b>2.1.3. A nivel Regional</b> .....	23
<b>2.1.4. A Nivel Local</b> .....	27
<b>2.2. Bases Teóricas</b> .....	27
<b>2.2.1. Teorías del Control Interno</b> .....	27
<b>2.2.2. Teorías del control interno</b> .....	27
<b>2.2.2.1. Fundamentos del Control Interno</b> .....	28
<b>2.2.3. Importancia del control interno</b> .....	28
<b>2.2.4. Objetivos del control interno</b> .....	28
<b>2.2.5. Principios del sistema de control interno</b> .....	29
<b>2.2.5.1. Normas Generales De Control Interno</b> .....	30
<b>2.2.5.2. Normas Gerenciales de Control Interno</b> .....	30
<b>2.2.6. Informe COSO</b> .....	31
<b>2.2.7. Elementos del Control Interno</b> .....	32
<b>2.2.7.1. Ambiente de control</b> .....	33
<b>2.2.7.2. Evaluación de riesgo</b> .....	34
<b>2.2.7.3. Actividades de control</b> .....	34
<b>2.2.7.4. Información y comunicación</b> .....	36
<b>2.2.7.5. Supervisión</b> .....	37
<b>2.3. Teorías de Mypes</b> .....	37

2.3.1. Origen de las Mypes.....	38
2.3.2. Evolución de la legislación y del concepto Mypes en Perú .....	38
2.3.3. La teoría de la empresa de servicios.....	39
2.3.4. Micro y pequeñas empresas .....	39
2.3.5. Características (MYPE formales).....	40
2.3.5.1. Número total de trabajadores.....	40
2.3.5.2. Ventas Anuales.....	41
2.3.6. Los tipos de empresa.....	41
2.3.7. Las empresas con beneficios lucrativos.....	41
<b>2.4. MARCO CONCEPTUAL .....</b>	<b>42</b>
2.4.1. Control interno.....	42
2.4.2. Sistema de control .....	42
2.4.3. Control .....	42
2.4.4. Micro y pequeñas empresas .....	42
2.4.5. Fraude .....	42
2.4.6. Empresa.....	42
2.4.7. Administración.....	42
2.4.8. Eficiencia.....	43
2.4.9. Eficaz.....	43
<b>III. HIPOTESIS .....</b>	<b>43</b>
<b>4 METODOLOGIA.....</b>	<b>43</b>
4.1. Tipo de investigación .....	43
4.1.1. Nivel de investigación de las tesis.....	43
4.2. Diseño de investigación.....	43
4.3. Población y muestra.....	44
4.3.1 Población: .....	44
4.3.2. Muestra:.....	44
4.4. Definición y Operacionalización de la variable.....	44
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
4.5.1. Técnica .....	44
4.5.2. Instrumentos.....	45
4.6. Plan de análisis .....	45
4.7. Matriz de consistencia .....	46
4.8. Principios éticos.....	46

<b>5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>5.1. Resultados.....</b>	<b>46</b>
<b>5.1.2. Respecto al objetivo específico 1 .....</b>	<b>46</b>
<b>5.1.2 Respecto al objetivo específico 2 .....</b>	<b>51</b>
<b>5.1.3. Respecto al objetivo específico 3 .....</b>	<b>53</b>
<b>5.2. Análisis del resultado .....</b>	<b>58</b>
<b>5.2.1. Respecto al objetivo específico 1 .....</b>	<b>58</b>
<b>5.2.2 Respecto al objetivo específico 2 .....</b>	<b>60</b>
<b>5.2.3. Respecto al objetivo específico 3 .....</b>	<b>62</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>6.1. Respecto al objetivo específico 1 .....</b>	<b>65</b>
<b>6.2. Respecto al objetivo específico 2 .....</b>	<b>65</b>
<b>6.3. Respecto al objetivo específico 3 .....</b>	<b>66</b>
<b>7. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>67</b>
<b>7.1. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....</b>	<b>67</b>
<b>7.2. Matriz de consistencia .....</b>	<b>71</b>
<b>8. ANEXO .....</b>	<b>74</b>
<b>8.1. Anexo 01 Cronograma de Actividades.....</b>	<b>74</b>
<b>8.2. Anexo 02: Presupuesto .....</b>	<b>74</b>
<b>8.3. Anexo 03: Financiamiento.....</b>	<b>75</b>
<b>8.4. Anexo 04: Modelos de fichas bibliográficas.....</b>	<b>75</b>
<b>8.5. Anexo 05: Cuestionario .....</b>	<b>76</b>

## **I. INTRODUCCIÓN**

El tema de la investigación denominada Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017.

La finalidad es para darles a conocer sobre el control interno a los micros y pequeñas empresas. Es decir, brindar las herramientas fundamentales para su organización y para el buen manejo de sus empresas conociendo las normas, procedimientos y registros de esta manera prevenir los posibles riesgo en nuestra ciudad de Ayacucho.

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. ESTUPIÑAN, (2006) Las micros y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPES brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es Indudable que las MYPES abarcan varios aspectos importantes de la. Economía, de nuestro país, entre los más importantes cabe mencionar su

contribución a la generación de empleo. Contribuye de forma creciente en el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. Sánchez, (2006,128)

En este último párrafo el esquema del presente trabajo de investigación contiene una estructura, título, introducción, planeamiento de investigación, marco teórico conceptual y la Metodología es decir se destacara el tipo nivel diseño de investigación la población y muestra, el plan de análisis, matriz de consistencia. Finalizando el proyecto concluye con las conclusiones y recomendación y la referencia bibliográfica, anexos. Revisando la literatura pertinente, a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos relacionados con el nuestro: (Posso & Barrios, 2014) en su trabajo de investigación, diseño un modelo de Control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, (Crespo & Suárez, 2014) en su tesis titulada La elaboración de un Sistema de Control Interno para la empresa MULTITECNOS S.A. de la ciudad de Guayaquil período 2012-2013, (Alvarado & Tuquiñahui, 2011) en su tesis titulada propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la ciudad de Cuenca – Ecuador, asimismo se han encontrado algunos trabajos de investigación que concuerdan con la unidad de estudio, (Lázaro, 2016) en su tesis titulada caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa tv cable virgen de la puerta. Otuzco, (Martínez, 2015) en su tesis titulada caracterización del control interno administrativo en el sector de servicios rubro hospedaje la provincia Sechura-Piura, periodo 2014, (Vásquez, 2016) en su tesis titulada el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y

pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “el constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016. Revisando la literatura pertinente a nivel regional (Flores, 2016) En su tesis titulada caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú. (Sánchez, 2018) En su tesis titulado 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. (Mejía, 2018) En su tesis titulado Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local y del caso de estudio no se han encontrado trabajos de investigación. Por lo tanto, existe un vacío del conocimiento; por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017? Para responder las siguientes preguntas se ha planteado el siguiente objetivo: Determinar y describir sobre el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017.

1. Para poder conseguir el objetivo nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos: Estudiar y describir la estructura del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

2. Enumerar las principales características del control interno de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017.

3. Realizar un análisis comparativo sobre el control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en la año 2017.

Por ende la presente investigación se justifica debido a la importancia que brinda su servicio la empresa Automotriz multimarca S.A.C el estudio ya que nos permitirá conocer a nivel descriptivo y a través de la revisión bibliográfica y documental pertinente, las características del control interno de las empresas de servicio del Perú; además, permitirá comprender las características del control interno de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. a través de la aplicación de un cuestionario y una lista de cotejo aplicadas al gerente de dicha empresa. Asimismo, este estudio es relevante porque las empresas en cualquier contexto geográfico\_ social, necesitan tener un control interno efectivo, que cumpla la función verificadora, pero esencialmente que sea utilizado como una herramienta facilitadora para el mejoramiento de la gestión, es decir, de la obtención de eficiencia, economía, efectividad y mejora continua. La importancia del estudio se refleja en el servicio posterior como fuente de información para la realización de posteriores trabajos de investigación; además, contribuir al desarrollo del conocimiento de las personas interesadas en los temas de estudio, para que le den el uso adecuado según sus fines.

Finalmente, la presente investigación se justifica porque la elaboración, sustentación y aprobación de este trabajo, me permitirá para obtener el bachiller profesional de contador público; lo que a su vez permitirá que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejore sus estándares de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al exigir que sus egresados se titulen a través de la presentación y sustentación de un trabajo de investigación.

## **2. REVISION LITERATURA**

### **2.1. ANTECEDENTES**

#### **2.1.1. A Nivel Internacional**

**(Posso & Barrios, 2014)** en su trabajo de investigación, diseño 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. cuyo objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá un mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. El diseño de investigación fue el método deductivo y el método de análisis – síntesis. Llegó a las siguientes conclusiones: por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el



cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones. Asimismo llego las recomendaciones es fortalecer los Procesos de Capacitación del personal que labora en el Departamento Financiero de la entidad, con el fin de darle estricto cumplimiento a cada uno de los procedimientos establecidos, garantizando la confiabilidad de la información.

**(Crespo & Suarez, 2014)** En su tesis titulada Elaboración e implementación de un sistema de control interno: caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012 – 2013. Planteo su objetivo general “Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A. Asimismo los objetivos específicos fueron: a) conocer y analizar la estructura actual de la empresa Multitecnos S.A. b) identificar los riesgos potenciales a los que está expuesta. c) desarrollar adecuadamente los manuales de funciones y procedimiento en cada área de la empresa. Promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las actividades. d) velar por las mejoras continuas de las políticas y procesos establecidos. La investigación fue inductivo – deductivo que va de lo general a lo particular. Se lo implementara cuando se realice el análisis y evaluación de las consecuencias y resultados obtenidos una vez estructurado el sistema de control interno. La siguiente: Conclusión es los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiara a los trabajadores quienes aseguran sus puestos de

trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A. En general con su buen manejo y desarrollo. Asimismo las recomendaciones el recurso humano dentro de una empresa es uno de los factores ms importantes para alcanzar la consecuencia de los objetivos institucionales, por lo que se recomienda la capacitación constante del personal que labora en los diversos departamentos de la empresa.

**(Alvarado & Tuquiñahui, 2011)** En su tesis titulada propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicando a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenca – Ecuador planteo su objetivo general fue comprar y vender productos de una buena calidad y bajos costos que satisfagan las necesidades del consumidor, para lograr abarcar el mercado nacional maximizando utilidades y minimizando costos. Cuyos objetivos específicos fue: a) ofrecer los mejores precios para contribuir con la economía de las familias ecuatorianas. b) entregar un servicio técnico de calidad capaz de estar a la altura de las exigencias tecnológicas del mercado. c) llegar a otras provincias del país para así poder incrementar los niveles de ventas día a día. d) cumplir con los pedidos que realizan los clientes con productos variados y entrega debidos, electro instalaciones cuenta con un personal de servicio técnico que labora fuera de la empresa ofreciendo servicios adicionales para comodidad del cliente y lograr su satisfacción. El diseño de la investigación fue: descriptivo, la siguiente: conclusiones el control

interno permite a una organización limitar fraudes o apropiaciones, limita las facultades para determinar ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite. Llegando a la siguiente: recomendaciones del presente trabajo permitirá tener una buena organización dentro de la empresa y sobre todo el cuidado profesional de los colaboradores que manejan los diferentes departamentos.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

(Lozano, 2017) en su tesis titulado caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso servicios generales L & G S.A.C. Trujillo, 2016. Planteo su objetivo el siguiente objetivo general: Determinar y Describir la caracterización del control Interno de inventarios de las Empresas comerciales del Perú y de la empresa Servicios Generales L & G S.A.C. Trujillo, 2016. Así mismo el objetivo específico fueron: el diseño de investigación fue: a) Describir la caracterización del Control Interno de inventarios de las empresas comerciales del Perú, 2016. b) Describir la caracterización del control Interno de Inventarios de la empresa comercial “Servicios Generales L & G S.A.C.”. Trujillo, 2016. c) Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa “Servicios

Generales L & G S.A.C.”. Trujillo, 2016. d) Determinado el resultado de la comparación se procede a consignar la propuesta de mejora de control interno de inventarios de la empresa Servicios Generales L & G S.A.C. Trujillo, 2016. El diseño de investigación fue: Cuantitativo. Nivel de la investigación: Descriptivo. No experimental. La siguiente conclusión Se concluye que en la empresa Servicios Generales L & G SAC necesitan con urgencia implementar un adecuado control interno de inventarios pues es necesario que la empresa tenga conocimiento de los movimientos que se dan dentro del almacén para conocer los stocks existentes también es necesario que se delegue funciones a los trabajadores para trabajar todos de una manera uniforme y que la información llegue a todas las áreas de una manera correcta; la supervisión por parte del gerente o encargado del área es muy importante para el buen funcionamiento de almacén pues la empresa carece de un adecuado control interno, por lo tanto la empresa requiere la implementación de un adecuado control interno de inventarios.

**(Lázaro, 2016)** en su tesis titulada caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa tv cable virgen de la puerta. Otuzco planteo su objetivo general determinar y describir las características del control interno del área de cobranza de la empresa de servicios del Perú y de la empresa tv cable virgen de la puerta. Otuzco, 2016, el diseño de la investigación fue: Cualitativo, Descriptivo, No Experimental. La siguiente conclusiones se concluye que en su totalidad las empresas

que realizan labores en el rubro de prestación de servicios no cuentan con un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna. La siguiente: recomendaciones fue mejorar la selección del personal para que brinde un servicio en el área de cobranza; a fin de obtener personal calificado, y la prestación de Servicio sea eficiente. De igual manera se planifique, programe y ejecute Cursos de capacitación a los trabajadores para lograr un desempeño cada vez mejor.

**(Martínez, 2015)** en su tesis titulada caracterización del control interno administrativo en el sector de servicios rubro hospedaje la provincia Sechura-Piura, periodo 2014. Planteo su objetivo es determinar las características del control interno administrativo en las micro y Pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura Piura, periodo 2014. Asimismo utilizo el método de investigación es el enfoque cuantitativo, el nivel de estudio es descriptivo, no experimental, debido a que la información recolectada se encuentra como está en las fuentes de información. La siguiente: conclusión fue del 100% de las Micro y pequeñas empresas en el de sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura encuestadas, tienen conocimiento del control interno de su empresa. El 80% de las empresas encuestadas cuentan con controles en la

preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican adecuadamente, el 20% no cuentan con este control. El 100% de las empresas encuestadas tienen definido su misión y visión.

**(Vásquez, 2016)** En su trabajo de investigación el control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “el constructor L&A” S.A.C. Huarmey, 2016. Planteo los siguientes objetivos es determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresa del sector comercio del Perú, 2016. a) describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas del sector comercio del Perú, 2016. b) describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa caso: servicios múltiples “el constructor L & A” S.A.C. de Huarmey, 2016. c) realizar un análisis comparativo de la influencia del control interno en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El constructor L & A” S.A.C. de Huarmey, 2016. El diseño de investigación fue: no experimental - descriptivo - bibliográfico documental y de caso. Llegando a las conclusiones en la empresa del caso en estudio: Servicios múltiples “ El constructor L & A” S.A.C. de Huarmey, se evidencio que no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control interno

empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciado positivamente en la gestión administrativa establecidos en el informe COSO como también de la empresa del caso estudiado. Hecho que afectara la confiabilidad de la información administrativa y financiera de la misma; ello estaría implicando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas ni las mas oportunas. Por tal motivo, se recomienda que la gerencia de la empresa del caso de estudio, le dé la importancia debido al control Hecho que afectará la confiabilidad de la información administrativa y financiera de la misma; ello estaría implicando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas ni las más oportunas. Por tal motivo, se recomienda que la gerencia de la empresa del caso de estudio, le dé la importancia debida al control interno, lo que permitirá hacer una gestión adecuada, lo que redundara en el crecimiento y desarrollo de la misma.

### **2.1.3. A nivel Regional**

**(Flores, 2016)** En su tesis titulada caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú. Objetivo general Describir las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú y de Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015. Objetivo específico 1. Describir las principales características del Control interno

administrativo de las empresas comerciales – rubro repuesto automotrices en el Perú. 2. Describir las principales características del Control interno administrativo de Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015.

3. Realizar un análisis comparativo entre las principales características del Control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú y de Motorepuestos Bajaj SA – Piura, 2015. El diseño de investigación fue: diseño Cualitativo - Descriptivo-bibliográfico-documental. Llego a las siguientes conclusiones. El manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.

**(Sanchez, 2018)** En su tesis 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. cuyo objetivo general 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. Asimismo, los objetivos específicos fueron: 1. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú, 2014.



2. Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa “Servicios Generales R & J E.I.R.L.” de Chimbote, 2014.

3. Realizar un análisis comparativo de 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. El diseño de investigación fue: El diseño de investigación fue: fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental. Llego a las siguientes conclusiones. Se ha podido evidenciar que la empresa carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual algunos componentes del control interno están mejor implementados La siguiente recomendación 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.

**(Mejía, 2018)** En su tesis caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automóviles los Casmeños S.A.” – Casma,

2017 objetivo general: Determinar y Describir las características del control interno de las Micro y

Pequeñas empresas del Perú: Caso “Empresa de Transporte Los Casmeños

S.A.” – Casma, 2017- Por otra parte, tiene los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú 2017.

2. Describir las características del control interno de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. El diseño de investigación fue: es cualitativo, no experimental descriptivo. Llegando a la conclusión afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa.

#### **2.1.4. A Nivel Local**

En el presente investigación se entiende por antecedente local a todo trabajo realizado por algún investigador en cualquier parte de la provincia de huamanga – Ayacucho hasta la fecha no se ha podido encontrado trabajos relacionados al tema de investigación, lo cual puede encontrar mayormente a la relación del sector público vi que no es concerniente para la investigación que yo estoy realizando.

### **2.2. Bases Teóricas**

#### **2.2.1. Teorías del Control Interno**

Control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

#### **2.2.2. Teorías del control interno**

Es el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema.

#### **PASOS**

1. Normas o estándares que indiquen la ruta ideal a seguir.

2. Medir el desempeño del sistema.
3. Compararlo con los estándares determinados.
4. Ejecutar acciones correctivas. (Erazo, 2014)

#### **2.2.2.1. Fundamentos del Control Interno**

Son normas encaminadas a lograr una adecuada administración de los recursos públicos y el correcto funcionamiento de las entidades y organismos del Estado.

#### **2.2.3. Importancia del control interno**

Es importante porque ayuda a las empresas en una buena administración, con el fin de que este sea más confiable y tener mayor confianza en el mercado como también tendríamos mayor seguridad. En una empresa puesto que nos ayuda a manejar adecuadamente que recursos disponibles sean utilizados de forma eficiente.

#### **2.2.4. Objetivos del control interno**

“El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”. Lo que se espera del Control Interno es que brinde la mayor seguridad para la consecución de los objetivos, a través de la correcta aplicación de los reglamentos, políticas y procedimientos establecidos por la alta dirección, quien a

su vez debe actuar como un supervisor para que dichos lineamientos sean cumplidos.

- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada. **Estupiñan, (2006)**

#### **2.2.5. Principios del sistema de control interno**

La Resolución de Contraloría N° 320-2006-CGR que aprueba las «Normas de Control Interno» señala que la adecuada implantación y funcionamiento sistémico del control interno en las entidades del Estado exige que la administración institucional prevea y diseñe apropiadamente una debida organización para el efecto, y promueva niveles de ordenamiento, racionalidad y la aplicación de criterios uniformes que contribuyan a una mejor implementación y evaluación integral. Para ello considera que son principios aplicables al sistema de control interno los siguientes:

- a) El autocontrol: en cuya virtud todo funcionario y servidor del Estado debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperado.
- b) La autorregulación: como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.
- c) La autogestión: por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento (Mesa, 2014).

#### **2.2.5.1. Normas Generales De Control Interno**

Este grupo de normas constituyen los criterios básicos para mantener un efectivo y eficiente control interno en las entidades del sector público.

#### **2.2.5.2. Normas Gerenciales de Control Interno**

Tienen como objetivo recordar que todos los miembros de una organización comparten responsabilidades en materia de control interno. Sin embargo, la responsabilidad de su implantación

recae en los niveles de dirección y de la máxima autoridad de una entidad. **Contraloría General del Estado, (2014).**

#### **2.2.6. Informe COSO**

El informe COSO es el consejo de administración, dirección y el resto del personal de una organización, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de acuerdo a los siguientes puntos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables

“Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a estos. Orientado a objetivos es un medio, concebido y ejecutado por personas de Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos”

#### **Efectividad del control interno**

La efectividad depende del funcionamiento efectivo de los tres objetivos nombrados anteriormente, para proveer certeza razonable sobre su logro. La eficiencia del ambiente de control dependerá de los factores que lo determinan. El grado de desarrollo y excelencia de

éstos generará la fortaleza o debilidad del ambiente que generan y consecuentemente al tono de la organización. El Control Interno por muy bien diseñado este sólo puede aportar un grado de seguridad razonable de la consecución de los objetivos de la entidad, sin embargo estos se ven afectados por las limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control interno.

### **2.2.7.Elementos del Control Interno**

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, se derivan de la manera como la administración dirige una entidad y está integrados en el proceso de administración.

#### **Herramientas de Evaluación de los Componentes de Control Interno**

Se presentan cinco herramientas de evaluación, una para cada componente del control interno; sirven para evaluar los riesgos y las actividades de control, para lo cual la entidad debe establecer objetivos en cada actividad importante.

- ❖ **Ambiente y control**
- ❖ **Evaluación de riesgos**
- ❖ **Actividades de control**
- ❖ **Información y comunicación**
- ❖ **Supervisión.**



Es una herramienta que se utiliza para determinar la efectividad como el manejo en el negocio para el desarrollo de las empresas y una estrategia en las organizaciones.

#### **2.2.7.1. Ambiente de control**

Consiste en la influencia de estimular y promover conciencia en las actividades diferentes como la disciplina, y el compromiso hacia el control interno.

Es la actitud de la gerencia frente al Control Interno, da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores.

##### **a). Estructura Organizacional.**

La estructura organizacional es el marco en que las actividades son planeadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas para lograr los objetivos planteados por la entidad.

“La estructura organizacional de una entidad proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Las actividades pueden relacionarse con lo que a veces se Denomina cadena de valor.” Se realiza a través de cuatro etapas que son la departamentalización, asignación de actividades, determinación de autoridad y responsabilidades y el relacionamiento entre los departamentos.

### **b). Objetivo de cumplimiento**

Los controles internos efectivos generan una seguridad razonable de que los objetivos de información financiera y de cumplimiento serán alcanzados, ya que la administración los puede controlar.

### **C). Identificación de riesgos**

“El desempeño de una entidad puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Esos factores a su turno pueden afectar tanto a los objetivos establecidos como los implícitos.

#### **2.2.7.2. Evaluación de riesgo**

Es la identificación del riesgo para poder determinar cómo se debe administrar, considera la posibilidad de fraude. Consiste en la identificación y análisis de factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y en base a dicho análisis, así determinando los riesgos y controlando. La cual permitirá disponer de mecanismos para poder identificar y afrontar los riesgos

En todas las áreas de la organización, así determinar los posibles riesgos.

#### **2.2.7.3. Actividades de control**

Son Procedimientos siendo realizado por el recurso humano que integra la entidad. Todas aquellas actividades que se

orienten hacia la identificación y análisis de los riesgos reales o potenciales que cumple con diferentes valores, la misión y los objetivos y en beneficio de la protección de los recursos propios o de los terceros en poder de la organización, son actividades de control, Estas pueden estar verificados salvaguardar los recursos en función a la supervisión.

**Tipos de Actividades de Control:** Existen diferentes lineamientos actividades de control, estas dependen de los objetivos de control establecidos que se ajustan a lo necesario para velar por los objetivos de la entidad. Dentro de los tipos de actividades de Control tenemos:

**Observación de alto nivel.-** Se ejecutan revisiones sobre el cumplimiento de los presupuestos, pronósticos, competencia, y comparaciones con resultados de los años anteriores. Se mide la mejora en los procesos para el uso más eficiente de los recursos y el desempeño de la dirección.

**Actividades Administrativas.-** Son revisiones que realiza la administración a las actividades que son desarrolladas por el personal de la compañía, a través de indicadores de desempeño, los cuales indican el aporte de estas actividades a la consecución de los objetivos generales.

**Procesamiento de la información.-** Son controles para verificar que los procesos se realicen en forma completa y con

las autorizaciones debidas de acuerdo a los niveles que pueden efectuar tales autorizaciones. Esto se lo comprueba a través de conciliaciones, cruce de información, control de secuenciales numéricos en documentos legales e internos, control del personal.

#### **2.2.7.4. Información y comunicación**

##### **a). Información.**

Los sistemas de información también realizan actividades de monitoreo a través de la captación de la información en forma periódica, la consolida y genera datos que son válidos para la administración en la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas.

La información oportuna y confiable le permite a la dirección darse cuenta del alcance de los objetivos propuestos y evitar posibles desviaciones que se estén

Produciendo, para salvaguardar los bienes de la entidad.

##### **b). Comunicación.**

“La comunicación es inherente a los sistemas de información.

Los sistemas de información pueden proporcionar información al personal apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento.

### **2.2.7.5. Supervisión**

Los sistemas de control interno requieren de un proceso que supervise su adecuado funcionamiento. Esto se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo. Es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso según lo previsto. El alcance y la frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. El monitoreo se aplica para todas las actividades en una organización, así como se puede aplicar para los contratistas externos.

### **2.3. Teorías de Mypes**

Según Valdi (2015), el surgimiento de las Mypes, se debe a dos formas: Por un lado, aquellas que se originan como empresas propiamente dichas, es decir, en las que se puede distinguir correctamente una organización y una estructura, donde existe una gestión empresarial (propietario de la firma) y el trabajo remunerado. Por otro lado, están aquellas que tuvieron un origen familiar caracterizadas por una gestión a lo que solo le preocupó su supervivencia, sin prestar demasiada atención a temas tales como el costo de oportunidad del capital, o la Inversión que permita el crecimiento, aunque con algunas limitaciones en materia de equipamiento, organización y escala.

### **2.3.1. Origen de las Mypes**

Capacitación, información, etc. Estas limitaciones antes comentadas fueron adquiriendo un aspecto lo suficientemente negativo como para afectar tanto la productividad como la calidad de estas empresas, alejándola de los niveles internacionales y provocando que las mismas durante los 70', época de inestabilidad. Macro económica, se preocuparan únicamente por su supervivencia que las sumió en una profunda crisis que continuó en la década del 80'. Siendo esta entonces, la segunda etapa en la historia de la evolución de las Mypes. (Crespín, 2015)

### **2.3.2. Evolución de la legislación y del concepto Mypes en Perú**

En consonancia con los cambios del entorno competitivo, reflejado en una mayor competitividad de las empresas nacionales, que afecta directamente a las grandes y medianas empresas, los gobiernos han dado disposiciones para incentivar alternativamente a las pequeñas y medianas empresas a fin de provocar una mayor absorción de mano de obra. En Perú, en la década de 1970, se empieza a legislar sobre regímenes especiales de fomento para promocionar a las PYMEs (pequeñas y medianas empresas), que son agentes con lógicas, culturas, intereses y un espíritu emprendedor específicos, y han continuado legislándose en las siguientes décadas, como se registra a continuación:

- Ley de la Pequeña Empresa del Sector Privado (1976), define a la pequeña empresa en función de sus montos vendidos y se fijan incentivos para su desarrollo y un sistema tributario preferencial.
- Ley que crea la figura jurídica de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL), para agilizar la formación de pequeñas empresas. Esta ley diferencia el patrimonio de la persona natural y el de la persona jurídica con el fin de promocionar la constitución y operación de las PYMEs.
- D. L. N° 23189 (Julio 1980), establece que la pequeña empresa puede desarrollar su actividad como empresa personal o EIRL. Fija en 5 el máximo 10 trabajadores para las dedicadas al rubro servicios. (Herrera, 2011)

### **2.3.3. La teoría de la empresa de servicios**

La empresa es un conjunto de actividades económicas que produce y presta servicios, pero mediante el hombre satisface las necesidades con un compromiso que tiene la empresa facilitando el desarrollo de un negocio y cubriendo las necesidades día a día, con una herramienta de administrar, planificar, organizar y controlar.

### **2.3.4. Micro y pequeñas empresas**

En nuestro país las micro y pequeñas empresas, están constituidos por una persona ya sea natural o jurídica como objeto desarrollando la producción como la extracción de diversos productos y están

relacionados con los activos fijos que establecen con un número de trabajadores por ello van Creciendo las MYPES y otros van apareciendo esto ayuda que nuestra economía va ir creciendo como también aportando en los tributos al país.

### **2.3.5. Características (MYPE formales)**

a) Nivel educativo, el 33,4% de los propietarios de las Mype tienen secundaria completa, el 23,0% superior universitaria completa, el 16,2% superior no universitaria completa, el 8,4% superior universitaria incompleta (INEI 2014)

b) Asociatividad. El 5,4%, de las MyPE formaban parte de alguna organización o agrupación con fines empresariales (INEI 2013).

c) Capacitación. El 56,0% de conductores de las MyPE declararon que habían accedido o participado en cursos o eventos de capacitación (INEI 2013)

#### **2.3.5.1. Número total de trabajadores**

**Microempresa:** se encuentran de uno (1) hasta diez (10) se aplicara a los trabajadores inclusive.

**Pequeña empresa:** al número de trabajadores de uno (1) hasta cien (100) se aplicara a los trabajadores inclusive.



### 2.3.5.2. Ventas Anuales.

**Microempresa:** hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

**Pequeña Empresa:** Cuyas ventas no superan a 1700 (UIT). Las MYPES son unidades de producción por ello el monto máximo de ventas anuales considerando los doce meses tratando de contribuyentes, el ministerio de economía y finanzas que el IGV estará beneficiando a las micro y pequeñas empresas a 1'700,000 empresas en ello están constituido por personas naturales y/o jurídica.

### 2.3.6. Los tipos de empresa

**Empresa privada:** La propiedad del capital está en manos privadas.

**Empresa pública:** Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.

**Empresa mixta:** Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

### 2.3.7. Las empresas con beneficios lucrativos.

**Empresas con ánimo de lucro:** Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.

**Empresas sin ánimo de lucro:** En este caso la empresa cuyo fin no es buscar la persecución de ingreso, también nos referimos a aquellas personas que no distribuyen sus utilidades. Ayuda a verificar en las

## 2.4. MARCO CONCEPTUAL

**2.4.1. Control interno:** Es el conjunto de principios, reglas, estructuras, mecanismo es una herramienta fundamental para las empresas, que ayuda a verificar en las diferentes áreas de sectores públicas así salvaguardar sus recursos. También nos proporciona la seguridad razonable de bienes económicos, el objetivo es prevenir los riesgos.

**2.4.2. Sistema de control:** El sistema de control está constituido por un conjunto de componentes técnicas que nos enseña a recaudar las informaciones así nosotros prevenir los riesgos que pueden suceder, pero el sistema de control debe estar estructurado de acuerdo a la organizacional para salvaguarda los activos, la prevención y detección de fraude.

**2.4.3. Control:** Es aprobar, administrar, fiscalizar, verifica.

**2.4.4. Micro y pequeñas empresas:** la ley 28015, en el artículo N° 4 Es la unidad empresarial económica que busca el fin lucrativo ya sea personal natural o jurídico. El capital relaciona el valor de los activos fijos con el número de trabajadores del establecimiento. Mucho se recurre este indicador para calcular la inversión necesaria para crear puestos de trabajo en la pequeña empresa.

**2.4.5. Fraude:** Es conseguir un provecho de alguien perjudicándole al otro.

**2.4.6. Empresa:** Es una organización de producción dedicada para satisfacer las necesidades los clientes o brindar bienes o servicios.

**2.4.7. Administración:** Es planificación, Organización, dirección y controlar.

**2.4.8. Eficiencia:** Es hacer bien las cosas, también es lograr algo que uno desea.

**2.4.9. Eficaz:** Es conseguir metas y objetivos propuestos, independientemente del uso que se le haya dado a los recursos. Estructurado de acuerdo a la organizacional para salvaguarda los activos, la prevención y detección de fraude.

### **III. HIPOTESIS**

No aplica hipótesis porque el proyecto de investigación fue documental no hubo muestra es cualitativo.

## **4 METODOLOGIA**

### **4.1. Tipo de investigación**

La investigación realizada es cualitativo.

#### **4.1.1. Nivel de investigación de las tesis**

La investigación fue descriptivo y correlacional.

### **4.2. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación será: no experimental – descriptivo – bibliográfico- documental y de caso. Será no experimental porque no se manipulara la variable y las unidades de análisis; es decir, la investigación se limitara a describir las características de la variable en las unidades de análisis en su contexto dado. Será descriptivo porque la investigación se limitara a describir los aspectos más importantes de la variable en las

unidades de análisis. Correspondientes será bibliográfico porque para cumplir con los resultados, se hará una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Será documental porque la investigación también utilizara documentos oficiales pertinentes. Finalmente, fue de caso, porque solo se limitó a estudiar una sola empresa.

### **4.3. Población y muestra**

#### **4.3.1 Población:**

Dado que la investigación fue documental - bibliográfico por ello si hubo la población.

#### **4.3.2. Muestra:**

La investigación fue documental – bibliográfico por ello no hubo muestra.

### **4.4. Definición y Operacionalización de la variable.**

Dado la variable será bibliográfica, documental y de caso, no aplicara población.

### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **4.5.1. Técnica**

Para el recojo de información se utilizara las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

#### **4.5.2. Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizara los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes, y los cuadros 02 de la investigación.

#### **4.6. Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; dichos resultados fueron especificados en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados la

Investigadora observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados de los autores similares; éstos resultados fueron comparados con los resultados similares de los antecedes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes. Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes, el cual se aplicó al gerente de la empresa del caso de estudio. Para hacer el análisis de resultados la investigadora comparó los resultados obtenidos con los resultados de los antecedes locales, regionales, nacionales e internacionales; luego, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes. Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Para hacer el

análisis de resultados, se explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados, a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

#### 4.7. Matriz de consistencia

Ver anexo 7.2.

#### 4.8. Principios éticos

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso, no aplicara población.

### 5. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 5.1. Resultados

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 1:** Estudiar y determinar la principal características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

#### CUADRO 01

#### RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
(Posso & Barrios, 2014)	Afirma que el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información

	financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.
<b>(Crespo &amp; Suárez, 2014)</b>	Establece que, el sistema de control interno es muy importante para las empresas y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A. en general con su buen manejo y desarrollo.
<b>(Alvarado &amp; Tuquiñahui, 2011)</b>	También afirma que el control interno permite a una organización limitar fraudes o apropiaciones, limita las facultades para determinar ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.
<b>(Martínez, 2015)</b>	EL 100% de las micro y pequeñas empresas en el sector servicios de hospedajes de la provincia de Sechura –

	<p>Piura, tienen conocimiento del control interno de su empresa y el 80% de las empresas cuentan con controles en la preparación y aprobación de transacciones que garantizan que todas estas se realizan correctamente y se justifican que adecuadamente el 20% no cuentan con el control interno. Por último el 100% de las empresas tienen definido su misión y visión.</p>
<p><b>(Vásquez, 2016)</b></p>	<p>La empresa del caso en estudio se evidencio que no tiene implementado un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control interno empírico por lo que se trató se evidenció que no tiene por lo un manejo de control interno así para que pueda identificar los posibles componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa del caso estudiado Hecho que afectará la</p>



	<p>confiabilidad de la información administrativa y financiera de la misma; ello estaría implicando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas ni las más oportunas.</p>
<p><b>(Flores, 2016)</b></p>	<p>El manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.</p>
<p><b>(Sánchez, 2018)</b></p>	<p>Se ha podido evidenciar que la empresa carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual</p>

	algunos componentes del control interno están mejor implementados.
<b>(Mejía, 2018)</b>	Afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa.

**FUENTE:** Elaboración propia en base a los antecedentes internacionales, nacionales y regionales de la presente investigación.

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Enumerar las principales características del control interno de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en el año 2017.

**CUADRO N° 02:**

**ENTREVISTA**

**RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02**

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>1. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ROLES POR ÁREAS.</b>		
<b>1.1.</b> ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?	<b>X</b>	
<b>1.2.</b> ¿Es necesario establecer responsabilidad, facultades en todas las áreas de su Organización?	<b>X</b>	
<b>1.3.</b> ¿su empresa cuenta con un manual de organización?	<b>X</b>	
<b>1.4.</b> ¿En la empresa cada responsable de las áreas preparan informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño que realizan a diario?		<b>X</b>

<b>2. RESPECTO A LA META Y OBJETIVISAR CUMPLIMIENTO EFECTVA Y EFICAZ</b>		
<b>2.1.</b> ¿Para cumplir el objetivo de la evaluación del control interno es efectiva y eficiente?	<b>X</b>	
<b>2.2.</b> ¿promueven estrategias y políticas en todas las actividades de su empresa?	<b>X</b>	
<b>2.3.</b> ¿las metas y objetivos del control interno es la evaluación en las entidades privadas?		<b>X</b>
<b>3. RESPECTO SOBRE RIESGO EN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS.</b>		
<b>3.1.</b> ¿Se han establecido alguna de las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos identificados?		<b>X</b>
<b>3.2.</b> ¿El objetivo de la empresa es tener un número de personal capacitado?	<b>X</b>	
<b>3.3.</b> ¿la empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los posibles riesgos?		<b>X</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a las entrevista realizada al propietario de la empresa automotriz multimarca SAC de Ayacucho y del anexo 06

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo sobre el control interno de las micro pequeñas del sector servicios del Perú: caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. de Ayacucho, 2017.

**CUADRO 03**

**RESPECTO DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 03**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
<b>Evaluación de cumplimiento de roles por áreas.</b>	(Vásquez, 2016) y (Posso & Barrios, 2014) El sistema de control interno sin embargo son áreas funcionales, realiza o muestra un control empírico. Por lo que se trató de identificar los componentes del control interno	El dueño de la empresa mecánica Automotriz multimarca S.A.C. establece que, la evaluación de cumplimiento es eficiente porque promuevan los valores que los trabajadores deben seguir para el	No coinciden

	<p>establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa. Asimismo el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.</p>	<p>desarrollo de sus actividades. Asimismo, afirma que, la empresa si cuenta con un manual de organización y funciones. A su vez en la empresa si se aplican los diferentes roles.</p>	
--	--	--	--

<p><b>Meta y objetivisar cumplimiento efectivo y eficaz</b></p>	<p><b>(Crespo &amp; Suárez, 2014) y (Flores, 2016)</b>  El cual Establece que un sistema de control interno en una empresa es muy importante para llevar sus actividades bien organizadas. El manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna.</p>	<p>El dueño de la empresa de caso estudio, establece que el sistemas de control interno es de mucha importancia en su empresa, existen lineamiento generales de organización y cumplimiento de metas y objetivos, para cumplir la evaluación de control interno, asimismo promueven estrategias y políticas en todas las actividades de su empresa.</p>	<p>Si coinciden</p>
<p><b>Riesgo en cumplimiento de objetivos y metas.</b></p>	<p><b>(Sánchez, 2018) y (Alvarado &amp; Tuquiñahui,</b></p>	<p>El dueño de la empresa del caso de estudio,</p>	<p>No coinciden</p>

	<p><b>2011)</b></p> <p>la empresa carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual algunos componentes del control interno están mejor implementados. Asimismo el</p>	<p>establece que el control interno en su empresa prevalece, teniendo definido sus principios y valores, Asimismo establece sus objetivos y metas tener un personal capacitado para evitar los posibles riesgos.</p>	
--	--	--	--



	<p>control interno permite a una organización limitar fraudes o apropiaciones, limita las facultades para determinar ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar Arbitrariedades, decisión indebida, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la</p>		
--	---	--	--

	aplicación de un sistema que los controle y los limite.		
--	---	--	--

---

Elaboración propia dando una comparación tanto del objetivo específico 1 y 2

## **5.2. Análisis del resultado**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 1**

**(Flores, 2016) (Sánchez, 2018) (Mejía, 2018)**

El manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones. Se ha podido evidenciar que la empresa carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual algunos componentes del control interno están mejor implementados. Afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control

interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la efectividad y rendimiento de la empresa.

(Alvarado & Tuquiñahui, 2011) el control interno permite a una organización limitar fraudes o apropiaciones, limita las facultades para determinar ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite. Un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa del caso estudiado Hecho que afectará la confiabilidad de la información administrativa y financiera.

Finalmente, estos resultados también coinciden con lo que se establece en las bases teóricas de control interno, es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos

contables. Es el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

#### **Respecto a la Evaluación de cumplimiento de roles por áreas.**

De las 4 preguntas realizadas al dueño de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. de los cuales representan el 100% o, las cuales 3 (75%) de respuestas fueron Sí y 1 (25%) fue No, lo cual refleja que existe una buena evaluación de riesgo, debido a que la empresa en estudio tiene definidos sus evaluaciones base a ello, tiene elaborado un plan estratégico la empresa del caso de estudio, que si le está dando importancia a este componente del control interno, debido a que cuentan con una estructura organizacional, y con un manual de funciones que permita describir las responsabilidades y atribuciones generales que debe realizar cada trabajador. Estos resultados si coinciden con los resultados de (Sánchez, 2018) y (Vásquez, 2016) Se ha podido evidenciar que la empresa teniendo en cuenta carece de un sistema formal de control interno; por lo tanto, no se ha podido describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa del caso de estudio; sin embargo, la empresa estudiada tiene un control interno empírico, en el cual algunos componentes del control interno están mejor implementados. Asimismo un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo

evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa.

### **Respecto a la meta y objetivisar cumplimiento efectivo y eficaz**

De las 3 preguntas realizadas al dueño de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. de los cuales representan el 100% o, las cuales 2 (75%) de respuestas fueron Sí y 1 (25%) fue No, lo cual refleja que existe una meta y objetivo, debido a que la empresa en estudio tiene definidos sus metas base a ello reflejado en la eficiencia y eficacia del manejo dentro de la empresa. (Crespo & Suárez, 2014), (Posso & Barrios, 2014) Establece que, el sistema de control interno es muy importante para las empresas y eficiencia en sus actividades y a la empresa, con su buen manejo y desarrollo. El Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

### **Respecto a la Riesgo en cumplimiento de objetivos y metas**

De las 3 preguntas realizadas al dueño de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. de los cuales representan el 100% o, las cuales 1 (25%) de respuestas fueron Sí y 2 (75%) fue No, lo cual refleja que no existe un riesgo, meta y objetivo, debido a que la empresa en estudio no tiene definidos sus metas base a ello reflejado en la eficiencia. (Sánchez, 2018) y (Alvarado & Tuquiñahui, 2011)

Además se establece que los elementos del control interno para que sea eficiente, a parte del buen funcionamiento se necesita que sus componentes se relacionen entre sí, todos deben estar pendientes de lo que sucede en la entidad, para evitar y fraudes, Siempre orientando el mayor control a los principales puntos críticos o riesgos, donde hay más posibilidad de que se cometan errores, fraudes y malversación, principalmente las áreas de presupuestos y gastos. Asimismo el control interno permite a una organización limitar fraudes o apropiaciones, limita las facultades para determinar ejecutivos y directivos, permitiendo evitar y detectar arbitrariedades, decisión indebida, incompetencia y otros hechos de más gravedad, lo que pudiera ser la causa de que en ocasiones determinados directivos sean remisos a la aplicación de un sistema que los controle y los limite.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

#### **Respecto a la Evaluación de cumplimiento de roles por áreas.**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la evaluación de cumplimiento, no coinciden debido a que los autores (Vásquez, 2016) y (Posso & Barrios, 2014) un sistema de control interno; sin embargo, las empresas realizan un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión

administrativa de la empresa. Asimismo el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento de mucha importancia en las diferentes entidades administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.

### **Respecto a la meta y objetivisar cumplimiento efectivo y eficaz**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de Investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la meta y objetivo de cumplimiento, si coinciden debido a que los autores Crespo & Suárez, 2014) y (Flores, 2016) El manejo de sistemas de control interno adecuados, que garanticen la marcha de la empresa y en consecuencia su rentabilidad. Uno de estos controles son los llamados control interno, cuyo objetivo es obtener información financiera, veraz y oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.

### **Respecto a la Riesgo en cumplimiento de objetivos y metas**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de Investigación (resultados del objetivo específico 2) referente a la riesgo en cumplimiento efectivo y eficaz no coinciden debido a que los autores (Sánchez, 2018), Crespo & Suárez, 2014) Además se establece que los elementos del control interno para que sea eficiente,

a parte del buen funcionamiento se necesita que sus componentes se relacionen entre sí, todos deben estar pendientes de lo que sucede en la entidad, para evitar y fraudes, Siempre orientando el mayor control a los principales puntos críticos o riesgos, donde hay más posibilidad de que se cometan errores, fraudes y malversación, principalmente las áreas de presupuestos y gastos. Asimismo el sistema de control interno es muy importante para las empresas y eficiencia por ende las presas llevan un control interno empíricamente.



## **6. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1**

Según la mayoría de los autores (antecedentes) pertinentes revisados, las Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Es el conjunto de acciones, procedimientos, normas o técnicas que aseguran la regulación de un sistema, como también la empresa no lo aplica de acuerdo a lo establecido de la norma pero si trata de llevar el control interno.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

Según lo entrevista al gerente de la empresa “Automotriz Multimarca S.A.C.” de Ayacucho, de las 10 preguntas efectuadas sobre la evaluación de cumplimiento de roles por áreas , que representan el 100%: 4 (40%) fueron no y 6 (60%) fueron sí ; estos resultados nos muestra que la empresa del caso de estudio tiene el cumplimiento de los diferentes área, como también cuenta con un sistema de control interno para evitar los posibles riesgos o también fraudes en su empresa el sistema de control interno; sin embargo, la evaluación de riegos, y actividades de control, en donde tiene algunas fortalezas.

### **6.3. Respecto al objetivo específico 3**

En donde la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 Se evidencia de que la empresa del caso de estudio tiene en claro sobre el sistema de control interno; por ello tiene implementado formalmente su sistema de control interno; también recomienda la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. " de Ayacucho, que las empresas debe contar con este sistema de control interno para así evitar los diferentes riesgos, que en el futuro le permitiría cumplir con sus objetivos y metas pudiéndome decir que la empresa está en crecimiento y poco a poco estará conociendo las normas.

## 7. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Alfaro Águila, J. (19 de octubre de 2016). *Teoría de la empresa*. Recuperado el 19 de octubre de 2018, de <https://almacenederecho.org/teoria-la-empresa/>

Alvarado Veletanga, M. A., & Tuquiñahui Paute, S. P. (2011). *"propuesta de implementación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicando a la empresa electro instalaciones en la ciudad de cuenca"*. tesis para optar el título de: contador público., universidad católica santo toribio de mogrovejo escuela de contabilidad, cuenca ecuador.

Arango Palomino, J., & Ramos Cuadros, N. (2014). *repercusión del control interno en la gestión del transporte interprovincial de pasajeros del distrito san juan bautista*. para optar el título profesional de contador público , universidad nacional san cristóbal de huamanga , Ayacucho.

Barraza, B. S. (2015). *las mypes en Perú. su importancia y propuesta*. docente de la facultad de ciencias contables , Peru.

Crespin QuiñoneS , P. R. (2015). <http://repositorio.uladech.edu.pe>. Recuperado el 02 de diciembre de 2017, de <http://repositorio.uladech.edu.pe>: [https://www.google.com.pe/search?q=Caracter%C3%ADsticas+\(MYPE+formales\)+a\)+Nivel+educativo%2C+el+33%2C4%25+de+los+propietarios+de+las+mype+tienen+secundaria+completa%2C+el+23%2C0%25+superior+universitaria+completa%2C+el+16%2C2%25+superior+no+universitaria](https://www.google.com.pe/search?q=Caracter%C3%ADsticas+(MYPE+formales)+a)+Nivel+educativo%2C+el+33%2C4%25+de+los+propietarios+de+las+mype+tienen+secundaria+completa%2C+el+23%2C0%25+superior+universitaria+completa%2C+el+16%2C2%25+superior+no+universitaria)

Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *“elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso “multitecnos s.a.” de la ciudad de guayaquil para el periodo 2012- 2013”*. tesis de grado previa a la obtención del título de: ingeniero en contabilidad y auditoría - cpa, universidad laica “vicente rocafuerte” escuela de ciencias contables, Guayaquil.

Erazo carmona , j. d. (27 de Marzo de 2014). *prezi*. Recuperado el 02 de diciembre de 2017, de prezi: <https://prezi.com/unkxfa9vzaue/teoria-general-de-control/>

Estupiñan Gaitán, R. (2006). *CONTROL INTERNO y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II*. Bogotá – Colombia: ECOE Ediciones.

Estupiñan Gaitán, R. (2006). *objetivos de control interno*. Bogotá – Colombia: , ECOE Ediciones.

Flores Palacios, D. A. (2016). *Caracterización del control interno administrativo de las empresas comerciales – rubro repuestos automotrices en el Perú*. tesis para optar el título de contador público. , facultad de ciencias contables financieras y administrativas., Piura.

Herrera García, B. (2011). Evolución de la Legislación y del Concepto MYPE en Perú. *Quipukamayoc*, pag.4.

Lázaro Guzmán , Y. I. (2016). *Caracterización del control interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: caso empresa tv cable virgen de la puerta. otuzco, 2016*. tesis para optar el título profesional de

contador público, universidad católica los ángeles de chimbote, Trujillo - Perú.

Lozano Garcia, L. K. (2017). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas comerciales del Perú: caso servicios generales l&g sac. trujillo, 2016.* facultad de ciencias contables, financieras y administrativas universidad católica los ángeles de chimbote, Trujillo.

Martinez Belupu, M. C. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de sechura-piura, periodo 2014.* tesis para optar el título de contador público., universidad católica los ángeles de chimbote, Piura – Peru.

Mejia Farfan, E. G. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en automoviles los casmeños s.a.” – casma, 2017.* tesis para optar el título profesional de contador público , facultad de ciencias contables financieras y administrativas., Chimbote.

Mesa Pinto, M. N. (02 de 2014). Principios, objetivos, componentes y normas del sistema de control interno. *actualidad empresarial*, pag. 1.

Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *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.* trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de contador público, universidad de cartagena facultad de

ciencias económicas programa de contaduría pública cartagena de indias  
d.t.y.c c., Cartagena de Indias.

Sánchez Barraza , B. (2006). Las mypes en Perú. su importancia y propuesta tributaria. *quipukamayoc*, 128.

Sanchez Gamarra, R. H. (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 – chimbote, 2014*. facultad de ciencias contables, financieras y administrativas escuela profesional de contabilidad , Chimbote.

Vasquez Huerta, Y. E. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “el constructorl & a” s.a.c. huarmey, 2016*. tesis para optar el título profesional de: contador público, universidad catolica los angeles de chimbote, Huarmey – Perú.

Velecela Abambari. , N. E. (2013). *“Análisis de las fuentes de financiamiento para las pymes”*. universidad de cuenca , facultad de ciencias económicas y administrativas , Ecuador.

## 7.2. Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Caracterización del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en la año 2017.

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES VAR. INDEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuáles son las Características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios Automotriz multimarca S. A. C. en la región de Ayacucho en el año 2017.	Determinar y describir sobre el control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de servicios Automotriz multimarca S. A. C. en la región de Ayacucho en el año 2017.	El control interno influye Positivamente en las micro y pequeñas empresas en el Perú: Caso de la empresa de servicios Automotriz	Control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Evaluación de Cumplimiento de roles por áreas.</li> <li>➤ Meta y objetivisar cumplimiento efectivo y eficaz.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La investigación fue de tipo cualitativo y de nivel descriptivo, bibliográfico, documental.</li> <li>✓ Experimental porque va ver un experimento.</li> </ul>

servicios Automotriz multimarca S. A. C. en la región de Ayacucho en el año 2017?		multimarca S. A. C. en la región de Ayacucho en el año 2017.		➤ Riesgo en cumplimiento de objetivos y metas	Población: Mypes ✓ Muestra: empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C.
	<b>ESPECÍFICOS</b>		<b>VAR. DEPENDIENTE INTERVINIENTE</b>		
	❖ Estudiar y describir la estructura del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú,; Caso de la empresa de servicios Automotriz multimarca S. A. C. en la región de Ayacucho en		❖ <b>Sector Servicio.</b>		



	<p>el año 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Enumerar las principales características del control interno de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. de la región de Ayacucho en el año 2017.</li> <li>❖ Realizar un análisis comparativo sobre el control interno de las micros pequeñas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de servicios Automotriz multimarca S.A.C. en la región de Ayacucho en el año 2017.</li> </ul>				
--	---	--	--	--	--

## 8. ANEXO

### 8.1. Anexo 01 Cronograma de Actividades

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE</b>
Elaboración de proyectos de tesis	<b>03/05/2017</b>	<b>24/05/2017</b>
Recolección de información determinando los resultados	<b>26/05/2017</b>	<b>31/05/2017</b>
Elaboración del borrador de informe de tesis	<b>01/06/2017</b>	<b>15/06/2017</b>
Preparación del informe de tesis	<b>18/06/2017</b>	<b>28/06/2017</b>

### 8.2. Anexo 02: Presupuesto

<b>DETALLE</b>	<b>CANT.</b>	<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	<b>UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
Papel bond 80 gr.	2	Ciento	18.00	36.00
Resaltador	2	Unidad	2.50	5.00
USB	1	Unidad	30.00	30.00
Lapicero	2	Unidad	1.30	2.60

Folder Manila	3	Unidad	0.50	1.50
<b>TOTAL</b>				<b>75.10</b>

### 8.3. Anexo 03: Financiamiento

Para la elaboración del proyecto de investigación, los gastos incurridos fue autofinanciamiento.

### 8.4. Anexo 04: Modelos de fichas bibliográficas

Autor a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido: _____	
_____	
_____	
Numero de edición o impresión _____	
Traductor _____	

Autor(a)	Título	Año
	Editorial o imprenta	
	Ciudad país	
	Editorial o imprenta	
	Ciudad país	
	= Edición	
	Traductor	

## 8.5. Anexo 05: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Cuestionario aplicado al dueño, gerentes y/o representantes de las MYPES sector servicios. El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. En la región de Ayacucho en la año 2017. La información que usted proporcionara será utilizado solo con fines académicos y de Investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**MARQUE CON ASPA (X) LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:**

### **I. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE ROLES POR ÁREAS.**

**1.1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?**

SI

NO

**1.2. ¿Es necesario establecer responsabilidad, facultades en todas las áreas de su Organización?**

SI

NO

**1.3. ¿Su empresa cuenta con un manual de organización?**

**SI**

**NO**

**1.4. ¿En la empresa cada responsable de las áreas prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño que realizan a diario?**

**SI**

**NO**

**II. RESPECTO A LA META Y OBJETIVISAR CUMPLIMIENTO EFECTVA Y EFICAZ.**

**2.1. ¿Para cumplir el objetivo de la evaluación del control interno es efectiva y eficiente?**

**SI**

**NO**

**2.2. ¿promueven estrategias y políticas en todas las actividades de su empresa?**

**SI**

**NO**

**2.3. ¿Las metas y objetivos del control interno es la evaluación en las entidades privadas?**

**SI**

**NO**

**III. RESPECTO SOBRE RIESGO EN CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS.**

**3.1.** ¿Se han establecido alguna de las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos identificados?

**SI**

**NO**

**3.2.** ¿El objetivo de la empresa es tener un número de personal capacitado?

**SI**

**NO**

**3.3.** ¿La empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los posibles riesgos?

**SI**

**NO**

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a las entrevista realizada al propietario de la empresa de servicios automotriz multimarca S.A.C. en la región de Ayacucho en el año 2017 y del anexo 06.