



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES**  
**RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA**  
**DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA**  
**PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**  
**CHAVIN S.A - HUARAZ, 2021**

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

**AUTORA**

**ATUSPARIA SOLIS, MERELI DINI**  
**ORCID: 0000-0001-5790-7808**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR**  
**ORCID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ**  
**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Atusparia Solis, Mereli Dini

ORCID: 0000-0001-5790-7808

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

### **ASESOR**

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADOS DE INVESTIGACIÓN**

Mgtr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar

ORCID: 0000-0002-2232-8803

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgr. Espejo Chacón, Luis Fernando

**PRESIDENTE**

---

Mgr. Montano Barbuda, Julio Javier

**MIEMBRO**

---

Mgr. Soto Medina, Mario Wilmar

**MIEMBRO**

---

Mgr. Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

**ASESOR**

## AGRADECIMIENTOS

Agradecer en primer lugar a la Universidad católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), por brindarme una enseñanza de calidad, y por la oportunidad de ser partícipe de esta querida institución, y por inculcarme valores.

Agradecer a los docentes que conforman esta institución por ser fuente muy importante para mí desarrollo y buenos guías para cumplir con nuestras metas y también por compartir sus conocimientos, aprendizajes y sabidurías.

Agradecer a mi asesor, a mis compañeros que de una u otra forma nos hemos apoyado mutuamente e incentivando en todo el proceso educativo.

## DEDICATORIA

A Dios, por haber permitido que llegue hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos; además de su infinito amor.

A mi padre, quien es parte fundamental de mi vida, gracias por enseñarme a trabajar desde muy pequeña, gracias a ellos valoro más las cosas.

A una persona incondicional que siempre, me brinda buenos consejos y que de una u otra Manera está conmigo impulsándome a salir adelante (O.T.B)

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo general:** Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país: caso empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021; la **metodología** fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental, se tuvo como a la EPS CHAVIN S.A., se le aplicó como instrumento el cuestionario al gerente de la empresa. **Obteniendo los siguientes resultados:** Se describe en la empresa la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, MOF y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude. La empresa de caso identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de contabilidad, no obstante, no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones futuras, sí efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos; no obstante, se necesita que sus procedimientos sean evaluados por auditores independientes. **La investigación concluyó:** que la empresa en estudio si posee y aplica los principios de control interno, por tanto es eficiente y debe apoyarse de manera ineludible de un area de control interno el cual aún no posee, en la investigación efectuada se trabajó en función al modelo COSO y sus componentes, la cual debe de apoyase de todo sus principios y con su coordinación lograr el cumplimiento de sus metas.

**Palabras clave:** Control interno, Recursos humanos, Servicios de Saneamiento.

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective: Describe the relevant factors of internal control in the area of human resources of micro and small companies in the country: case of the sanitation service provider company Chavín S.A.C - Huaraz, 2021; The methodology was of a qualitative type, of a non-experimental design, it was taken as EPS CHAVIN S.A., the questionnaire was applied to the company manager as an instrument. Obtaining the following results: The practice of ethical values and integrity in its workers is described in the company, it also has an institutional organization chart, MOF and practices once a year the rotation of functions on charges that may cause fraud events. The case company promptly identifies the risks on the accounting records; however, it does not practice the evaluation of the cost/benefit of future investments, it does carry out the distribution of responsibilities or functions, they also carry out the support of tasks through documents; however, their procedures need to be evaluated by independent auditors. The investigation concluded: that the company under study does have and applies the principles of internal control, therefore it is efficient and must inevitably rely on an internal control area which it does not yet have, in the investigation carried out, work was done based on the COSO model and its components, which must be supported by all its principles and with its coordination achieve the fulfillment of its goals.

**Keywords:** Internal control, Human resources, Sanitation Services.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Carátula.....	i
AGRADECIMIENTOS.....	i
DEDICATORIA.....	ii
RESUMEN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2. Nacionales.....	8
2.1.3. Regionales.....	11
2.1.4. Locales.....	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	16
2.2.1. Teoría del control interno.....	16
2.2.1.1. Los componentes del control interno según el informe COSO.....	16
2.2.1.1.1. Ambiente de Control.....	16
2.2.1.1.2. Evaluación de riesgos.....	16
2.2.1.1.3. Actividades de control.....	17
2.2.1.1.4. Información y comunicación.....	17

2.2.1.1.5.	Monitoreo y supervisión .....	18
2.2.1.2.	Objetivos del control interno .....	18
2.2.1.3.	Características del control interno .....	19
2.2.1.4.	Clases del control interno .....	19
2.2.2.	Teoría de los recursos humanos .....	20
2.2.2.1.	Objetivos de la gestión de recursos humanos.....	20
2.2.2.2.	Aspectos de los recursos humanos .....	21
2.2.2.3.	Planeación de recursos humanos .....	22
2.2.2.4.	Importancia de los recursos humanos en las organizaciones .....	23
2.2.3.	Teoría de las empresas.....	24
2.2.4.	Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) .....	25
2.2.5.	Teoría del sector servicio.....	27
2.2.6.	Empresa en estudio.....	27
2.3.	Marco conceptual .....	27
2.3.1.	Definición de control interno.....	28
2.3.2.	Definición de empresa.....	28
2.3.3.	Definición de micro y pequeñas empresas .....	28
2.3.4.	Definición de servicio.....	28
III.	HIPÓTESIS .....	30
IV.	METODOLOGÍA.....	31
4.1.	Diseño de la investigación.....	31
4.2.	Población y muestra .....	31
4.2.1.	Población .....	31
4.2.2.	Muestra .....	32

4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	33
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.5.	Plan de análisis .....	35
4.6.	Matriz de consistencia .....	37
4.7.	Principios éticos.....	38
V.	RESULTADOS .....	40
5.1.	Resultados.....	40
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1: .....	40
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2: .....	42
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3: .....	44
5.2.	Análisis de los resultados.....	46
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1: .....	46
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2: .....	48
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3: .....	50
VI.	CONCLUSIONES.....	53
	Anexos .....	61
	Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	61
	Anexo 4: Consentimiento informado.....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
CUADRO 1:.....	40
CUADRO 2:.....	42
CUADRO 3:.....	44

## I. INTRODUCCIÓN

Se fundamenta en la importancia de contar con controles internos adecuados para cumplir con las obligaciones tributarias de las entidades económicas, ya sean personas naturales o jurídicas, de acuerdo a la legislación vigente en México, ya que la ausencia de los controles internos antes mencionados, en relación directa con la determinación de la tributación de cada entidad, puede Para producir información que no corresponde a información verdadera o correcta, se concluye que el control interno es básicamente responsable de verificar que las actividades se están realizando de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos por la entidad correspondiente, así como prevenir desvíos o fraudes en áreas específicas de la empresa. Además de corregir errores y evaluar las operaciones de cada departamento que conforma la empresa (López y Solís, 2018).

Actualmente el control interno se ha convertido en un instrumento fundamental para desarrollar las actividades empresariales, no solamente a nivel nacional, sino internacional. En ese sentido las empresas que no aplican el control interno sufren inminentemente desbalances económicos y productivos. El control interno es merecedor del reconocimiento de las personas dedicadas al rubro mercantil y no mercantil, tal es así, que se establece como base para el logro de una gestión competente; sin el control interno una empresa siempre ira a la deriva, sin importar que tenga las mejores ideas de negocio o tenga un personal bien preparado, si los controles internos fallan la empresa quedara redimido al infortunio (Garcia et al., 2020).

Muchas MYPE, intentan sobresalir en el mercado peruano, varias de ellas con muy buenas demandas de su producto, sin embargo existe una gran barrera para abastecer al amplio mercado con el que cuentan, barrera que es creada por ellos mismos ya que no

tienen una idea clara de hacia dónde quieren direccionar su empresa, y con el propósito de minimizar costos, muchas veces incurren en la no adquisición de asistencia contable, tecnológica y operacional, y peor aun dejando de lado el control interno, dichos obstáculos, generan pérdidas económicas ya sea por multas tributarias y retrasos injustificados en el abastecimiento hacia sus clientes justamente por el déficit económico en el que entraron, por errores cometidos, por un personal sobrecargado, por falta de capacitación y directrices documentales (Ortiz et al., 2019).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2021) nos dice que: “En el primer trimestre de 2021, el número de empresas activas registradas en el Directorio Central de Empresas y Establecimientos ascendió a 2 millones 838 mil 494 empresas, cifra mayor en 2,6% en comparación con similar trimestre del año 2020”. Los problemas que impide que la MYPE cumpla con su objetivo son: la falta de conocimiento del mercado, la falta de una organización interna, la mala distribución del trabajo, la MYPE tiene como objetivo desarrollar actividades de producción, extracción, transformación, comercialización de bienes o servicios.

El sistema de control interno de la MYPE en la ciudad de Huaraz, como en muchos países, tiene como objetivo el desarrollo económico, financiero y social, que podemos lograr a través de una buena gestión del recurso humano, que se logra a través del control ejecutivo. Por lo tanto, dentro del tema, se puede decir que para lograr estos ideales, las instituciones estatales deben fortalecer los procedimientos de control para que el estado pueda detectar a tiempo posibles errores e ilegalidades (Obregón, 2018).

La empresa seleccionada para dicho proyecto de investigación es la empresa “Prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A” ubicada en la Av. Diego Ferrer -

Huaraz y se dedica a la prestación de servicios. Actualmente por la pandemia que se está viviendo muchas empresas detuvieron sus operaciones y muchas de ellas cerraron porque dejaron de tener ingresos como financiamientos que les podría generar algún beneficio. Es por ello que, se escogió a la empresa Chavín S.A”., para poder identificar sus posibles mejoras en el control interno.

De tal modo que se utilizara el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del país: caso empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021?

Para ello el presente trabajo tendrá como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país: caso empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021.

Para explicar el objetivo general se planteó los siguientes objetivos específico:

1. Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas del país, 2021.
2. Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa caso de estudio: prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021.

La metodología a usar fue el diseño descriptivo simple – no experimental – transversal; fue descriptivo porque se recolectaron datos de la realidad natural; no

experimental, porque no se manipularon deliberadamente ninguna de las variables de estudio y transversal, porque la recolección de datos se realizó en un sólo momento cuantitativo porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizaron la matemática y la estadística. El nivel de investigación fue descriptivo; porque la recolección de datos se realizó de la realidad natural, sin manipular ninguna de las variables como resultado según los autores revisados de los antecedentes la mayoría de las micro y pequeñas empresas se realizan los controles internos pero se mantienen una deficiencia en el área de recursos humanos

Desde el punto de vista teórico, esta investigación se justificó porque se aportó información teórica que será parte del conocimiento respecto al control interno de los recursos humanos de los trabajadores del sector servicio en Huaraz. Asimismo desde la perspectiva práctica, se justificó porque permitió busca brindar soluciones concretas a problemas existentes en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. Finalmente desde el enfoque metodológico la presente investigación se justificó por que busca promover a través del proceso de método científico la solución de un determinado problema de estudio en cualquier rama o ciencia que se estudie, de igual manera porque se aplicará un instrumento de recolección de datos con un nivel de confianza adecuado y en función a los objetivos de estudio.

La presente investigación obtuvo como principales resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La mayoría de autores mencionan no poseen un mecanismo de control interno, la gerencia no recibe información analítica u operativa para que pueda adoptar acciones, pero las operaciones expuestas a riesgos de fraude o error son designadas a distintos equipos de trabajo o personal. **Respecto al objetivo específico 2:**

Existe un cumplimiento regular de los principios del control interno en la empresa de caso, no obstante, se carece de un area de auditoría externa para su evaluación. **Respecto al objetivo específico 3:** En su gran mayoría no existe correspondencia entre lo encontrado en las mypes del Perú y la empresa de caso, ya que esta última obedece de manera regular a los principios del control interno.

De lo mencionado, la investigación concluyó: que la empresa en estudio si posee y aplica los principios de control interno, por tanto es eficiente y debe apoyarse de manera ineludible de un area de control interno el cual aún no posee, en la investigación efectuada se trabajó en función al modelo COSO y sus componentes, la cual debe de apoyase de todo sus principios y con su coordinación lograr el cumplimiento de sus metas.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo menos en el Perú, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Catuche y Benavides (2017) en su tesis titulada: “Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS., Tesis de pregrado, Universidad Javeriana de Cali – Santiago de Cali. Colombia”; tuvo por objetivo: Diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la compañía logística internacional S.A.C., en los procesos administrativos de la empresa se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control. La presente investigación fue enfocada por medio del tipo de investigación descriptiva y aplicada debido a que se evaluó, entendió y conoció el desarrollo de la organización, llega a la conclusión que la empresa presenta falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existen en los procesos una asignación o distribución inadecuada, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido. Benavides en su tesis detecto que como es una organización familiar presenta diversas falencias y riesgos poniendo

en evidencia un inadecuado seguimiento en los procesos, y así encontrándose con la falta de rotación en el cobro a sus clientes, por eso que esta investigación tiene como finalidad el diseño de un sistema de control interno para la compañía, para que pueda mejorar la liquidez.

Calle y Ramos (2018) en su tesis titulada: Diseño del sistema de control interno en la empresa AB Optical De La Ciudad De Loja – Ecuador; tuvo como objetivo general de investigación: Diseñar un Manual de funciones y procedimientos para la empresa AB Optical que permita lograr el Control Interno promoviendo así la eficiencia, eficacia y economía de cada una de sus operaciones; la metodología utilizada en la investigación fue: científico, inductivo, deductivo, analítico, sintético, descriptivo y estadístico; uno de los resultados al que arribó el autor es: Se determinó que el 67% de trabajadores tienen conocimiento previo del sistema de Control Interno, y el 33% no conocen. El autor llegó a la conclusión de que la aplicación de los procedimientos efectuados en la presente tesis son de gran importancia en el correcto y eficaz desarrollo de la empresa, ya que son un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre las políticas, funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una empresa. La empresa tiene un organigrama estructural poco definido por lo que se vio la necesidad de elaborar un organigrama estructural, posicional y funcional de acuerdo al reglamento interno de la óptica.

### **2.1.2. Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos en la región, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio

Carrillo (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Apaq Soluciones S.A.C. – Lima, 2020; tuvo como objetivo general: Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las oportunidades de las micro y pequeña empresa nacionales y de la empresa Apaq Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. Este documento en su elaboración se utilizó el tipo de investigación cualitativo y delineación no experimental, bibliográfico, empleando los métodos de análisis bibliográficos y entrevistas a sus empleados y personal de la gerencia de la empresa con un formulario de preguntas cerradas, así se obtuvo los siguientes resultados. En relación al objetivo específico 01: las referencias de los autores de libros y conceptos sobre las micro y pequeña empresa tiene ocasión de recuperarse utilizando los factores relevantes del control interno así mejorar su empresa reduciendo la exposición de riesgos. En relación al objetivo específico 02: las preguntas hechas al gerente y sus trabajadores de la empresa Apaq Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. determina que al no existir un sistema de control interno está expuesto a riesgos. En relación al objetivo específico 3: de acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico (1) y (2) se resuelve que es importante la implementación del sistema de control interno para obtener mejores resultados de

la empresa. Conclusión general: Se recomienda al gerente de la empresa Apaqa Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. mejorar el sistema de control interno para obtener oportunidades de mejoramiento en lo administrativo y operacional de la empresa.

Guerrero (2017) en su tesis titulada: Los mecanismos de Control interno en el área de recursos humanos de las empresas Retail en el Perú, Caso: Saga Falabella S.A Sucursal Open Plaza - Piura, 2016”. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de Recursos humanos de las empresas Retail en el Perú y Saga Falabella S.A -Sucursal Open Plaza- Piura, 2016. La metodología es cualitativa – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso. Asimismo, llegó a la conclusión siguiente: “Saga Falabella S.A, a pesar de ser una gran empresa con un número de colaboradores significativo no ofrece ascensos laborales, muchas veces son tomados por antigüedad o familiaridad. Brinda a sus colaboradores capacitaciones constantes, siendo las propias marcas quienes asumen la inversión de sus colaboradores de acuerdo a las diferentes áreas.

Cardenas (2022) tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión de recursos humanos en la empresa C&M Perú S.A.C. - Arequipa – 2019” el cual tuvo por objetivo general: Determinar la incidencia del Control Interno sobre la gestión de Recursos Humanos de la empresa C&M Perú S.A.C – Arequipa – 2019. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo. El diseño fue descriptivo simple y se trabajó con una población muestral de 30 trabajadores de la empresa C&M Perú S.A.C – Arequipa – 2019. La técnica utilizada fue la técnica de la encuesta; el instrumento, un cuestionario estructurado y se cumplió con el plan de análisis. Finalmente, los resultados lograron determinar que el 61% de los

encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados creen que sería inmejorable aplicar el control interno para una correcta Gestión de Recursos Humanos que conduciría a lograr los objetivos de la empresa C&M Perú S.A.C. La investigación concluyó que a

Bejar y Quispe (2020) en su tesis titulada: “Control interno en el área de recursos humanos de la Unidad Ejecutora 409-Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani- Cusco Periodo 2018”; el cual tuvo por objetivo: Determinar cómo es el control interno en el área de recursos humanos de la Unidad Ejecutora 409-Hospital Alfredo Callo Rodríguez, Sicuani-Cusco periodo 2018. El tipo de investigación es básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental . Los principales resultados fueron el 20% indica que el director siempre aplica el control interno a todos los procesos, 20% opina que nunca se aplica el plan de formación y capacitación de valores éticos, 60% indica que siempre se realizan capacitaciones de formación que permitan al personal del área de recursos humanos, 60% indica que siempre se da el acceso a la documentación, información y archivos solo al personal autorizado y solo 20% indica que el hospital siempre monitorea continuamente el desempeño del área de recursos humanos. La investigación concluyó que los componentes del control interno son aplicados de manera regular, ya que no cuentan con información suficiente del control interno y no se aplica en forma integrada los componentes del control interno, lo que origina que no se supervise cada proceso y cada actividad desarrollada en el área.

### 2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región de Ancash, menos en la provincia de Santa, sobre la variables o variables y unidades de análisis de nuestro estudio.

Morales (2019) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno en las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018”; tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “Inversiones MAV E.I.R.L.” - Chimbote y propuesta de mejora, 2018. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 20 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al Objetivo específico 1: La mayoría de los autores citados coinciden que todos los componentes del control interno son importantes dentro de una empresa ya que a su vez permite que logre sus metas, sus decisiones, sus objetivos en un determinado tiempo sea acorto o a largo plazo. Respecto al objetivo específico 2: Del cuestionario aplicado, en su mayoría se llegó a encontrar que si utilizan un sistema de control interno, todos estos componentes son muy importantes para la empresa dentro de su periodo de gestión al no ponerlas en prácticas generaría deficiencia en las áreas de la organización. Respecto al objetivo específico 3: habiendo realizado el análisis comparativo se encontró que es necesario e importante tener un sistema de control para mejorar las decisiones

de la empresa. Respecto al objetivo específico 4: se le propuso a la empresa a tener en cuenta la propuesta de mejora, ya que mejoraría de manera eficiente y eficaz. Finalmente se concluye que la empresa en estudio utiliza un sistema de control interno para que evalúe algunas deficiencias de parte de sus objetivos.

Rojas (2018) en su tesis titulada: “Control interno de recursos humanos y su afectación en el logro de los objetivos gerenciales de Sima Perú S.A. – Filial Chimbote”; el cual tuvo por objetivo general: Determinar que el control interno del área de recursos humanos afecta al logro de objetivos gerenciales de la empresa SIMA PERÚ S.A., Chimbote para el año 2018. La metodología fue de diseño no experimental, tipo descriptivo aplicando el instrumento del cuestionario estructurado. Los resultados fueron que el 100% no se realiza el control previo, simultaneo y posterior, cuando se realizan los procedimientos de reclutamiento, selección y capacitación del personal de la empresa de caso, 60% mencionó que no se efectúa la evaluación de desempeño y el 80% indicó estar de acuerdo con la implementación de las actividades de control en la empresa SIMA PERÚ S.A. La investigación concluyó que el control interno en la gestión de recursos humanos de la empresa SIMA PERÚ S.A es débil, para los procedimientos de reclutamiento, selección y capacitación, por lo que no se cumple a cabalidad con el objetivo gerencial para el área de recursos humanos fortalecer el talento humano con integridad y competitividad, acorde a las exigencias de la industria naval y metal mecánica, preservando el conocimiento, experiencia técnica y habilidades en puestos claves; por lo que se concluye que el control interno de recursos humanos afecta significativamente en el logro de objetivos de la gerencia.

Rimac (2018) en su tesis titulada: “Influencia del sistema de control interno en la gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Áncash, 2018”; fue de objetivo general: Analizar la influencia del sistema de control interno en la gestión de recursos humanos del gobierno regional de Ancash en el año 2018. La Metodología aplicada es de tipo no experimental, y se consideró como población y muestra; la población total está conformada por 142 servidores públicos que prestan servicios en dos gerencias del Gobierno Regional de Áncash y la muestra está conformada por 27 servidores públicos del Gobierno Regional de Áncash. Resultados obtenidos Según la aplicación del instrumento a los servidores públicos dentro de la entidad se obtuvieron los siguientes resultados, en la tabla 1 se aprecia que el 14.8% del total de los encuestados arrojan el resultado en el cruce de variables que un sistema de control interno débil hará que la gestión de recursos humanos sea regular, el 48,1% afirma que el sistema de control interno fuerte hará que la gestión de recursos humanos sea óptima. Llegando a las siguiente conclusión: El sistema de control interno fuerte influye de manera óptima en la gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Áncash en el año 2018 debido a que el valor para la variable independiente es de 0.598 y para la dependiente 0,605; lo que significa que hay una influencia de dependencia fuerte de la variable dependiente hacia la variable independiente.

#### **2.1.4. Locales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador sobre

las variables y unidades de análisis de nuestra investigación, realizada en cualquier ciudad de Ancash, menos de Chimbote.

Guerrero (2022) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “Inversiones DARG E.I.R.L. del distrito de Huaraz, 2019”; la cual tuvo por objetivo general: Describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “Inversiones DARG E.I.R.L.” del distrito de Huaraz, 2019. Para el desarrollo del trabajo de investigación la metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, la población y muestra estuvo conformada por los 10 trabajadores de la microempresa “Inversiones DARG E.I.R.L.” donde se aplicó un cuestionario con la técnica de la encuesta. Los resultados obtenidos fueron: el 80% respondió que sí existe un código de ética difundido mediante talleres, el 80% respondió que la empresa si promueve la cultura de la administración de riesgos mediante las capacitaciones, el 100% respondió de manera afirmativa que la empresa si utiliza información confiable para el funcionamiento del control interno. Finalmente se llegó a la siguiente conclusión: La empresa tiene conocimiento acerca de los factores relevantes del con control interno específicamente en algunos de sus componentes, pero no practican todos los principios de cada componente y es por ello que se propone al gerente y personal un mayor esfuerzo que conlleve a obtener un mejor manejo del control interno mediante la evaluación y así poder obtener un mayor control dejando evidencia documental que permita buscar errores que conllevan a pérdidas económicas.

Pineda (2022) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la provincia de Huaraz – 2020”; el objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz, 2020; la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, tuvo como población a la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. con una muestra de 9 personas quienes, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Resultados principales: el 78% indicó que la unidad administrativa no tiene código de ética, el 56% manifestó que la entidad no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, el 56% manifestó que no se actualizó el manual de procedimiento, el 56% indicó que no implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, el 45% manifestó que cuando se detecta o informa sobre errores, no se adopta las medidas adecuadas. Se concluye que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, lo que genera errores en las actividades que realiza, no tiene código de ética; asimismo no elabora un plan de administración de riesgos; tampoco actualizó el manual de procedimientos; aparte no se implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, cuando se detecta los errores no se toma las medidas más adecuadas para los objetivos.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Teoría del control interno**

#### **El control interno según el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations)**

Se define ampliamente como el proceso realizado por la dirección de la empresa para proveer una seguridad razonable logrando los objetivos siguientes: Efectividad y eficiencia en las operaciones, una información financiera contable, el acatamiento de las leyes y sus regulaciones y aprobación de las políticas de empresa (Capote, 2019).

#### **2.2.1.1. Los componentes del control interno según el informe COSO**

Son los siguientes:

##### **2.2.1.1.1. Ambiente de Control**

Está conformado por las actitudes, soltura, opiniones y comportamientos de los trabajadores de una empresa, especialmente de sus directivos. Garcia et al. (2020) afirma:

La actitud de la gerencia y la participación activa de los gerentes clave en los resultados financieros y operativos son ejemplos de factores que pueden afectar la calidad del ambiente de control. Es la base de todos los demás componentes del control interno; proporciona una disciplina ordenada.

##### **2.2.1.1.2. Evaluación de riesgos**

Cada entidad enfrenta diversos riesgos internos y externos que deben evaluarse. La premisa de la evaluación de riesgos es establecer metas,

aclararlas en diferentes niveles y mantenerlas consistentes internamente. La evaluación de riesgos es identificar y analizar los riesgos asociados con la implementación de las metas para formar (Capote, 2019).

La base para determinar cómo gestionarlos. A medida que la vida económica y empresarial varia, así como sus condiciones operativas, se necesita un mecanismo para identificar y responder a los riesgos especiales asociados con los cambios.

#### **2.2.1.1.3. Actividades de control**

Las actividades de control ocurren en toda la organización, en todos los niveles y en todos los departamentos funcionales. Esto incluye una serie de actividades que incluyen aprobación, autorización, verificación, conciliación, revisión del desempeño operativo, seguridad de activos y división de responsabilidades (García et al.,2020).

#### **2.2.1.1.4. Información y comunicación**

El sistema de información genera información financiera y operativa complementaria para que el negocio pueda ser controlado y administrado. Los sistemas de información incluyen sistemas contables. Se basa en métodos y registros establecidos, que cumple la función de: registrar, procesar, agregar e informar sobre las operaciones de la empresa. Se señala que, la calidad de la información, originada por el sistema, afecta la capacidad de la administración para poder tomar decisiones adecuadas, controlar actividades y elaborar una información financiera confiable (Capote, 2019).

La comunicación implica proporcionar una comprensión de las responsabilidades de la información financiera.

Con base en lo anterior, se puede concluir que todo el personal debe recibir información clara por parte de la alta dirección, es decir, debe otorgar gran importancia a las responsabilidades de control. Deben comprender claramente el significado del intercambio instantáneo de información. También es necesaria la comunicación externa con clientes, proveedores, entidades gubernamentales y accionistas (García et al.,2020).

#### **2.2.1.1.5. Monitoreo y supervisión**

El sistema de control interno debe ser supervisado, por consiguiente, incluir un proceso para evaluar la calidad y el desempeño del sistema. Se trata de una actividad de supervisión que se lleva a cabo íntegramente mediante una evaluación individual o una combinación de ambas. El aspecto de supervisión tiene lugar durante la operación.

El seguimiento es la etapa de evaluar la calidad del desempeño interno durante un período de tiempo. Todo el proceso debe supervisarse y modificarse según sea necesario. De esta forma, el sistema puede responder de forma dinámica y realizar cambios en función de las condiciones (García et al.,2020).

#### **2.2.1.2. Objetivos del control interno**

- **Fiabilidad de la información financiera:** La fiabilidad se refiere a la capacidad de una información de expresar, con el máximo rigor, las

características básicas y condiciones de los hechos reflejados, circunstancia que, junto con la relevancia, persigue garantizar la utilidad de la información financiera

- **Cumplimiento de las leyes y normas:** El cumplimiento de leyes y normas es el comprender y llevar a cabo aquellas reglas existentes dentro de una sociedad (Isaza, 2018).

### 2.2.1.3. Características del control interno

La característica de un sistema de control interno es el plan de organización. Para que este sea efectivo debe ser simple y flexible. Este plan debe delimitar claramente las funciones de cada dependencia y de los funcionarios que a ella pertenecen

### 2.2.1.4. Clases del control interno

- ✚ **Control interno previo:** El control interno previo comprenden los mecanismos y procedimientos administrativos incorporados en el plan de la organización, en los reglamentos, manuales de procedimientos y demás instrumentos específicos
- ✚ **Control interno simultáneo:** Consiste en examinar de forma objetiva y sistemática los hitos de control o las actividades de un proceso en curso, con el objeto de identificar y comunicar oportunamente a la entidad.
- ✚ **Control interno posterior:** Son aquellos que se realizan con el objeto de efectuar la evaluación de los actos y resultados ejecutados por las entidades en la gestión de los bienes, recursos y operaciones institucionales.
- ✚ **Control Administrativo:** Incluye planes, procedimientos y registros que se

relacionan con el proceso de toma de decisiones de la gerencia para la autorización de transacciones cuando se alcanzan los objetivos de la organización (Gomez & Lazarte, 2019).

✚ **Control contable:** Considerado como un sistema de autorización y aprobación, separa las obligaciones relacionadas con el mantenimiento de registros, informes contables, la custodia y operación de activos en control físico y auditoría interna de activos (Isaza, 2018).

### **2.2.2. Teoría de los recursos humanos**

Para cualquier tipo de empresa, el recurso más importante son los recursos humanos. Chiavenato (2018) afirma:

La necesidad de gestionar este valioso recurso hace que, en una empresa u organización, un área se dedique a su gestión y orientación, la llamada gestión de recursos humanos, y la organización trate de adquirir, retener y / o desarrollar dichos recursos a través de diversas prácticas. Desde un punto de vista académico, como extensión del método de recursos y capacidades, el método de gestión estratégica de recursos humanos es una disciplina que se encarga del estudio de los recursos humanos, su gestión y su contribución al valor y la competitividad de la empresa. Sostenible.

#### **2.2.2.1. Objetivos de la gestión de recursos humanos**

Según Chiavenato (2018) “los objetivos de la gestión de recursos humanos son: Crear, mantener y desarrollar personas con suficientes habilidades, motivación y satisfacción para lograr los objetivos de la organización; establecer, preservar y

apreciar las condiciones organizacionales para que las personas puedan aplicar, desarrollarse y satisfacer plenamente y alcanzar sus metas personales”.

**Evaluación de personas:** Es considerado como un proceso que monitorea y controla las actividades desarrolladas por las personas, verificando los resultados. Insertando en ella una base de datos y sistema de información de gestión.

#### **2.2.2.2. Aspectos de los recursos humanos**

##### **2.2.2.2.1. Aspecto financiero de los recursos humanos**

Chiavenato (2018) sostiene que los recursos humanos son considerados como una inversión muy importante dentro de la empresa. Tal es así que, si la empresa quiere contar con los mejores gerentes, funcionarios, empresarios y otros cuadros, debe contar con los fondos necesarios para capacitar, capacitar y mejorar al personal mencionado.

##### **2.2.2.2.2. Aspecto laboral de los recursos humanos**

Rimac (2018) señala que el aspecto laboral de las instituciones se basa en los siguientes puntos:

Obligaciones y derechos de los empleadores, obligaciones y derechos de los trabajadores, supervisión estatal e intervención judicial.

##### **2.2.2.2.3. Aspecto tributario de recursos**

En cuanto a la tributación de los recursos humanos, se deben considerar las siguientes funciones: Cumplir con obligaciones formales, cumplir con obligaciones sustantivas, planificar impuestos laborales y realizar auditorías fiscales sobre obligaciones laborales

##### **2.2.2.2.4. Aspecto contable de los recursos**

Debe considerar lo siguiente:

Estimaciones de costos laborales e impuestos, a través de los registros contables del plan maestro de contabilidad revisado, la aplicación de normas internacionales de contabilidad y la normativa de información financiera.

### **2.2.2.3. Planeación de recursos humanos**

Como procedimiento sistemático, la planificación de recursos humanos forma una secuencia planificada de eventos, es decir, una serie de pasos organizados en orden cronológico. La planificación de recursos humanos es una tecnología que determina sistemáticamente las relaciones de oferta y demanda necesarias para los empleados. El departamento de personal puede planificar la selección, contratación y capacitación de los empleados. Todas las empresas deben determinar sus necesidades de personal a corto y largo plazo. Desde una perspectiva de corto plazo, la determinación de los requerimientos de personal es de un año, y desde una perspectiva de largo plazo, se estima que las condiciones de personal tomarán al menos cinco años. El costo del plan es alto, por eso se ha extendido entre las grandes empresas (La Torre, 2019).

#### **La planeación de recursos humanos tiene cuatro aspectos básicos:**

Planificar las necesidades futuras: incluida la determinación del número y las habilidades de los trabajadores requeridos por la empresa.

Planifique saldos futuros: compare la cantidad de personas necesarias y la cantidad de empleados que pueden ser contratados en la organización.

Planificación de contratar o despedir empleados.

Plan de desarrollo de empleados: para asegurar que la empresa proporcione de manera estable personal bien capacitado y eficiente. (López, 2011).

#### **2.2.2.4. Importancia de los recursos humanos en las organizaciones**

Chiavenato (2018) afirma: La gestión de recursos humanos es el activo más valioso que posee actualmente la organización. Sin intervención humana, la tecnología, los materiales e incluso el capital financiero (son recursos organizativos) en sí mismos no son importantes”.

Chiavenato (2018) afirma: Es esta persona quien, con sus propios conocimientos, experiencia, perspicacia, compromiso, arduo trabajo y trabajo, puede integrar y potenciar estos recursos para lograr el desarrollo de la organización, logrando así la misión de la organización, mejorando así la calidad, cantidad y cantidad de la organización. Oportunidades generadas por bienes y servicios.

Según la Ley N° 30057, en su Artículo 5, nos hace referencia que el sistema administrativo de gestión de recursos humanos comprende los subsistemas previstos y encargado de la implementación y propone que cuenta con el mismo visto bueno de la gerencia de políticas.

Toda empresa ya sea independiente o no, depende del tamaño que tiene o requiere tener una gestión de recursos humanos, esta función tiene como objetivo desarrollar buenos manejos en toda empresa y desarrollar sus actividades de forma eficiente. La Torre (2019) indica que es el proceso de ayuda que permite a los empleados a desempeñar un nivel alto y con una calidad de conducta personal y que cubra sus necesidades y así mismo la de toda la empresa.

### 2.2.3. Teoría de las empresas

De acuerdo con Rengifo (2019) nos comenta que: La teoría de la empresa es aquel conglomerado de normativas, leyes y ordenamientos que exponen la naturaleza de los entes económicos en relación a su existencia como tal.

La teoría de las organizaciones buscan dar soluciones a un conglomerado de aspectos en relación a las empresas. Esta buscan explicar el motivo por el cual se originan los entes económicos, como estas progresan a través del tiempo, como efectúan la coordinación de sus elementos, entre otros.

#### 2.2.3.1. Importancia de la empresa

De acuerdo con menciona que una organización es relevante de acuerdo con los grupos de apoyo que se encuentren en su entorno: siendo estos los dueños, administrativos, trabajadores, usuarios, proveedores, gobierno y la sociedad.

Para los trabajadores genera ingresos económicos para sus familias y con ello solventar sus necesidades esenciales. Para los dueños la importancia radica en buscar conseguir lucro económico por medio de la adecuada gestión de sus recursos y para el gobierno las empresas son la principal fuente de ingresos por medio de tributos (Rojas de Gracia, 2018).

#### 2.2.3.2. Clasificación de las empresas

Estupiñan (2021) tipifica a las empresas de la siguiente manera:

- **Por el origen de la inversión:** Puede ser de tipo privado, de economía pública, multinacional, industrial, consorcio de tipo extranjero nacional o mixto.
- **Por su tipo de giro social:** Con fines lucrativos (empresas industriales,

comerciales, mixtos, contratantes con el fisco) y sin fines lucrativos (ONG, fundaciones, cooperativas, entre otros).

- **Por los bienes que se venden o producen:** Del tipo manufacturero, comercial, prestadores de servicios, de caza, ganaderos, agropecuarios, mineros, entre otros.
- **Por su tamaño:** Pueden ser micro, pequeñas medianas o grandes.
- **Por su tipo societario:** Pueden ser del tipo anónimas, de responsabilidad limitada, en comandita, colectiva o bajo leyes especiales.

#### **2.2.4. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

Con fecha del 02 de julio del periodo 2013, por medio del Diario oficial el Peruano difundió la Ley N°30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”, donde se concentró diversos cambios relevantes de normativas relacionadas a temas laborales, tributarios y entre otros ordenamientos legales de contextos comunes.

De acuerdo con la Ley N° 30056 (2013) se cambian los requisitos de tipos para las mypimes de la siguiente forma:

- **Microempresa:** Sus ingresos por ventas anualmente no deben de superar las 150 UIT y no contar con mas de 10 empleados.
- **Pequeña empresa:** Sus ingresos por ventas anualmente deben de ser desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT y no contar con mas de 100 empleados.

##### **2.2.4.1. Características**

De acuerdo con la Ley N° 30056 (2013) se cambian los requisitos de tipos para las mypimes de la siguiente forma:

- **Microempresa:** Sus ingresos por ventas anualmente no deben de superar las 150 UIT y no contar con mas de 10 empleados.
- **Pequeña empresa:** Sus ingresos por ventas anualmente deben de ser desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT y no contar con mas de 100 empleados.

#### 2.2.4.2. Importancia

Guzman (2018) nos comenta que las mype son relevantes para nuestro país, por la función emprendedora que generan economía al Perú, por ello aportan lo siguiente:

- **Contribuyen al PBI:** En el Perú, las micro y pequeñas empresas, contribuyeron el 40% del PBI, según la ASEP (Asociación de Emprendedores del Perú), por ese motivo, están dentro de los mejores desarrolladores del crecimiento de la nación.
- **Generan mayor trabajo:** Las micro y pequeñas empresas poseen una participación importante en relación a la generación de trabajo, innovación, competencia, inclusión social y combate contra la pobreza. Tal es la situación que las mype en Latinoamérica contribuyen en un 47%.
- **Generador de progreso:** Son organizaciones que ofrecen espacio al progreso para miles de personas, favoreciendo a la economía de nuestro país.
- **Organizaciones:** Mas del 97% en el Perú pertenecen a las mype.
- **Mujeres emprendedoras:** De acuerdo con Produce, más de 270 mil millones de las empresas mype son administradas por mujeres.

#### 2.2.4.3. Tipos

De acuerdo con la Ley N° 28015 las mypes se clasifican en:

- **Microempresa:** Sus ingresos por ventas anualmente no deben de superar las 150 UIT y no contar con mas de 10 empleados.
- **Pequeña empresa:** Sus ingresos por ventas anualmente deben de ser desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT y no contar con mas de 100 empleados.

#### **2.2.4.4. Ley 30056**

#### **2.2.5. Teoría del sector servicio**

El 70% de las naciones mas desarrolladas consientes y forman parte del tercer sector, la cual en este ambito comprende las operaciones de servicios, ademas se debe tener en cuenta que dicha actividad que ofrecen las empresas ha trascendido por medio de la tercerización. Los claros ejemplos son los paises de Tailandia, Brasil e Indonesia, donde se ubican del 40% a 50% que logran el PIB en altos niveles (Avalos, 2019).

#### **2.2.6. Empresa en estudio**

La empresa en estudio con razón social: Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento Chavín S.A., pudiendo utilizar la abreviatura **EPS CHAVIN S.A.** con ruc: 20119147051

Visión: Empresa competitiva, líder en la prestación de servicios: agua potable, evacuación de aguas residuales y pluviales, generadora de productos conexos a nivel regional.

Misión: Trabajamos juntos para brindar agua saludable, permanente y suficiente a un costo justo para toda nuestra población.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Definición de control interno**

Zambrano (2018) indica que es un mecanismo propuesto por la junta de accionistas o directivos en su cargo de administradores, quienes proponen las políticas y implementen los procesos de control que deben ponerse en marcha, así como coordinar, vigilar y ordenar que estas se adapten a las carencias de la empresa, favoreciéndole en el cumplimiento de sus metas.

### **2.3.2. Definición de empresa**

Según López (2018) menciona que la empresa es una organización constituida por personas, es decir conformada por colaboradores, coordinados de alguna manera, para poder lograr ciertos objetivos y metas. Tal es el caso, que cualquier organización humana no es más que ello: un conjunto de individuos que concentran sus conductas para poder lograr metas en grupo, aunque ese interés puede apoyarse a fines muy distintos.

### **2.3.3. Definición de micro y pequeñas empresas**

Es aquella entidad económica conformada y constituida ya sea por una persona del tipo jurídica o natural, bajo cualquier normativa organizacional o gestión económica establecida por la legislación actual, que tiene por finalidad efectuar operaciones relacionadas al comercio, manufactura, transformación, extracción, prestación de servicios, entre otros (Ley N°30056, 2013).

### **2.3.4. Definición de servicio**

“Son las que forman con una finalidad transformar medidas de recursos ya sea natural o intermediarios para dar en bienes finales en satisfacer los recursos y

luego ofertarlas. En el término también es referido al conjunto de un ámbito donde se desarrolla en una división de actividad ya sea un estado o territorio que manualmente los recursos naturales sobre pasan por la industria y preparación para la producción” (Mongllardi, 2018, p.58).

### **III. HIPÓTESIS**

Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, no se formulan hipótesis (Arias, 2020).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue: No Experimental- descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental porque la investigación se delimitó solo a describir las características del control interno y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas sin manipular nada, es decir la información se tomó tal como estuvo en la realidad y lo manifestaba los responsables de la institución del caso de estudio. Fue descriptivo, porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de las características del control interno y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas correspondiente.

Así mismo, fue bibliográfico, para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

También, fue documental, porque la investigación también utilizó documentos oficiales pertinentes. Finalmente, la investigación fue de caso porque se escogió una sola empresa para hacer la investigación de campo

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

La población estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del Perú.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra fue una sola empresa: Empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A - Huaraz, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

**Título:** Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A - Huaraz, 2021.

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas
<b>Variable Independiente:</b> Control interno		Entorno de control	Valores éticos e integridad	1. ¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?
			Órgano de auditoría interna	2. ¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?
			Organigrama institucional	3. ¿La empresa posee organigrama institucional?
			Entrega de responsabilidades y de autoridades	4. ¿La empresa posee un Manual de organización y funciones?
			Política de RR. HH	5. ¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?
		Estimación y evaluación de riesgos	Registros contables	6. ¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?
			Costo/beneficio	7. ¿La empresa realiza la evaluación costo/beneficio de las actividades?
		Actividades de control	Distribución de funciones	8. ¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones de sus empleados?
			Políticas de control	9. ¿Se realizan la sustentación de funciones a través de documentación?
			Procesamiento de datos	10. ¿Se realiza el registro de operaciones en sistemas de tecnología (softwares)?
			Control físico de recursos	11. ¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?
			Evaluación de desempeño	12. ¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?

		Información y comunicación organizacional	Información interna	13. ¿Existen canales para la transferencia de información entre trabajadores?
			Información externa	14. ¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros?
		Monitoreo continuo	Monitoreo dependiente	15. ¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?
			Auditoria	16. ¿La empresa es evaluada por auditores independientes?
<b>Variable dependiente:</b> Departamento de Recursos Humanos	El departamento de recursos humanos constituye un sistema que tiene como premisa fundamental, concebir al personal dentro de la empresa como a través de una visión competitiva, dinámica y renovada, donde se afirme una verdadera interacción entre lo social y lo económico (Chiavenato, 2018).	Contratación de personal	Planificación	17. ¿Los empleadores difunden a través de los medios de comunicación la búsqueda de trabajadores o plazas laborales?
			Reclutamiento	18. ¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes o calificados?
			Selección	19. ¿Para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo?
		Desarrollo de recursos humanos	Entrenamiento	20. ¿Se realiza la capacitación constante del personal?
			Capacitación	
		Beneficios sociales y remuneraciones	Desarrollo de funciones	21. ¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?
			Política salarial	22. ¿Se realiza el pago salarial a los trabajadores de forma oportuna?
			Prestaciones y compensaciones	23. ¿La empresa otorga beneficios sociales extraordinarios a sus trabajadores?
			Higiene y Seguridad en el Trabajo	24. ¿Existen políticas de higiene y seguridad en el trabajo hacia los empleados de la empresa?
		Relaciones laborales	Atención de conflictos laborales	25. ¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?

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

##### **Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: La Técnica de la revisión bibliográfica-documental para lograr el objetivo específico 1, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para lograr el objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

##### **Instrumentos**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1), se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para el recojo de información de la institución del caso de estudio (objetivo específico 2), se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para conseguir la información del objetivo específico 3, se utilizó como instrumento los cuadros de resultados de los objetivos específicos 1 y 2 (Cuadros 01 y 02 de esta investigación).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; estos resultados fueron especificados en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados parecidos de los antecedentes nacionales, regionales y locales; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales; finalmente, 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 la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados fueron especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de resultados, el investigador observó el cuadro 02 y comparó estos resultados con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales; finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el 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 investigación. Estos resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer 51 el análisis de resultados, el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

#### 4.6. Matriz de consistencia

**Título:** Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A - Huaraz, 2021.

Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivo específico	Metodología
¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del país: caso empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021?	Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país: caso empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.- Huaraz, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas del país, 2021.</li> <li>2. Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa caso de estudio: prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.- Huaraz, 2021.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.- Huaraz, 2021.</li> </ol>	<p><b>Tipo:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Población:</b> Mypes del Perú.</p> <p><b>Muestra:</b> Empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A</p>

#### 4.7. Principios éticos

El estudio se realizó teniendo en cuenta los cinco principios establecidos en el Código de Ética de la ULADECH católica.

- **Protección a las personas:** se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.
- **Integridad científica:** La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las

personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

También se tendrá en cuenta el Código de Ética Profesional del Colegio de Economistas del Perú: Art. 16.- todo estudio, informe, peritaje o dictamen, deberá ser claro, preciso y objetivo, dejando constancia en todos los casos de la fuente de donde fueron extraídos los datos y elementos utilizados para su formulación. Art. 29.- los profesionales deberán abstenerse de divulgar informaciones vinculadas con los asuntos en que intervengan o hayan intervenido en su carácter de tales.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas del país, 2021.

**CUADRO 1**  
**RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES**

<b>Factores relevantes</b>	<b>Autor o Autores</b>	<b>Resultados</b>	<b>Oportunidades/Debilidades</b>
<b>Control interno</b>	Cucho (2019), Liñan (2022), Oncoy (2020), Quezada (2021), Carrillo (2021) y Ordinola (2022)	Los autores comentados comentan que las empresas bajo estudio en su mayoría no poseen un sistema de control interno implementado.	Las empresas deben de sostener sus actividades sobre un mecanismo de control interno. Dado que, es una herramienta que ayuda a través de sus procedimientos al cumplimiento de metas de operación, información y normativo.
<b>Ambiente de control</b>	Cucho (2019), Liñan (2022), Oncoy (2020), Carrillo (2021) y Ordinola (2022)	Menciona que las empresas de servicios de caso aplican los elementos del control interno en función al empirismo, esta organización no posee código de ética y/o organigrama institucional cimentado en una misión, visión, fines y objetivos estratégicos de la empresa.	La distribución de responsabilidades y su formalización a través de un manual de organización y funciones y organigrama ayuda a la delimitación de funciones impidiendo que determinados trabajadores no se entrometan en las funciones de otros.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Cucho (2019), Liñan (2022), Quezada (2021), Carrillo (2021) y Ordinola (2022)	Menciona que las empresas aunque posea sus metas y objetivos fijos, no puede haber un estudio correcto de los riesgos; ello se debe a la manera en que la empresa se queda en un convenio para identificar y limitar los peligros que inciden en la obediencia de los fines y metas, frenando que sean corregidos a través del tiempo.	Un buen planeamiento de contingencia, ayuda a la evaluación de riesgos internos y externos que puedan afectar los objetivos de la empresa. Existen mecanismos de reconocimiento de riesgos como el análisis FODA, GESI, entre otros.
<b>Actividades de control</b>	Cucho (2019), Liñan (2022), Oncoy (2020), Quezada (2021), Carrillo (2021) y Ordinola (2022)	Menciona que en las empresas de caso los procedimientos de aprobación y autorización son adecuadamente comunicados a los responsables de área, asimismo las operaciones expuestas a riesgos de fraude o error son designadas a distintos equipos de trabajo o personal.	Las actividades de control efectuadas de manera oportuna ayudan a controlar o reducir los riesgos hasta niveles adecuados. El control continuo es un eficiente mecanismo que las empresas deben de tener en cuenta.

<b>Información y Comunicación</b>	Liñan (2022), Oncoy (2020), Quezada (2021) y Ordinola (2022)	En la empresas de caso se puede observar que se cuenta con la capacidad para poder preparar la información financiera anual e intermedia. No obstante, la gerencia no recibe información analítica u operativa para que pueda adoptar acciones, asimismo no existen políticas para conseguir información externa sobre el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y se carece de mecanismos para la comunicación e información interna.	El contar con información oportuna, transparente y suficiente permite a los directivos de la empresa o responsables tomar las acciones correspondientes previo a la ocurrencia de hechos que puedan afectar las metas organizacionales.
<b>Supervisión y monitoreo</b>	Cucho (2019), Oncoy (2020), Quezada (2021), Carrilo (2021) y Ordinola (2022)	Comenta que la empresa de caso practica la supervisión continua por parte de los administradores de la empresa buscando la eficacia del mismo a través de un planeamiento previo, al encontrar oportunidades de mejora, se disponen medidas para mejorar, caso contrario se informa a los responsable para las debidas medidas correctivas.	La aplicación del control interno con el transcurrir del tiempo provoca modificaciones que deben de ser percatadas por medio del estudio o monitoreo del control interno.

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

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa caso de estudio: prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.- Huaraz, 2021.

**CUADRO 2  
RESULTADOS DEL CUESTIONARIO**

FACTORES RELEVANTES	ITEMS (PREGUNTAS)		SI	NO	OPORTUNIDADES/DEBILIDADES
<b>Ambiente de control</b>	1	¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cumple con buscar la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, manual de organización y funciones y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude o mayor error.
	2	¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?		X	
	3	¿La empresa posee organigrama institucional?	X		
	4	¿La empresa posee un Manual de organización y funciones?	X		
	5	¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?	X		
<b>Evaluación de los riesgos</b>	6	¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de contabilidad, no obstante no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones o actividades futuras que pretende realizar.
	7	¿La empresa realiza la evaluación costo/beneficio de las actividades?		X	
<b>Actividades de control</b>	8	¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones de sus empleados?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos, sus bienes son inventariados y registrados correctamente y con cierta periodicidad evalúa el desempeño de sus colaboradores.
	9	¿Se realizan la sustentación de funciones a través de documentación?	X		
	10	¿Se realiza el registro de operaciones en sistemas de tecnología (softwares)?		X	
	11	¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?	X		
	12	¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?	X		
<b>Información y comunicación</b>	13	¿Existen canales para la transferencia de información entre trabajadores?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. posee canales para transferir la información empresarial entre los trabajadores, de igual manera es para con sus proveedores, Estado, clientes, entre otros.
	14	¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros?	X		

<b>Supervisión y monitoreo</b>	15	¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cuenta con personal encargado para la supervisión de operaciones; no obstante aún no han sido evaluadas por auditores independientes.
	16	¿La empresa es evaluada por auditores independientes?		X	
<b>Departamento de Recursos Humanos</b>	17	¿Los empleadores difunden a través de los medios de comunicación la búsqueda de trabajadores o plazas laborales?	X		La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. difunde a través de los medios de comunicación la búsqueda de nuevo personal, asimismo promueve la contratación de personal competente por medio de entrevistas laborales y capacitación constante.
	18	¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes o calificados?	X		
	19	¿Para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo?	X		
	20	¿Se realiza la capacitación constante del personal?	X		
	21	¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?	X		
	22	¿Se realiza el pago salarial a los trabajadores de forma oportuna?	X		
	23	¿La empresa otorga beneficios sociales extraordinarios a sus trabajadores?		X	
	24	¿Existen políticas de higiene y seguridad en el trabajo hacia los empleados de la empresa?	X		
25	¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	X			

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A.

### 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021.

#### CUADRO 3

#### RESULTADOS DE LOS OBJETIVOS ESPECIFICOS 1 Y 2

Factores relevantes	Oportunidades/Debilidades del objetivo específico N° 1	Oportunidades/Debilidades del objetivo específico N° 2	Explicación
<b>Ambiente o entorno de control</b>	Las mype deben de poner en marcha con un manual de organización y funciones y apoyado en un código de ética que apoye a la correcta administración de la organización de acuerdo a las metas.	La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cumple con buscar la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, manual de organización y funciones y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude o mayor error.	La distribución de responsabilidades y su formalización a través de un manual de organización y funciones y organigrama ayuda a la delimitación de funciones impidiendo que determinados trabajadores no se entrometan en las funciones de otros.
<b>Evaluación o estudio de riesgos</b>	La mypes de caso son débiles en cuanto a identificar y limitar los peligros que inciden en la obediencia de los fines y metas, frenando que sean corregidos a través del tiempo.	La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de contabilidad, no obstante no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones o actividades futuras que pretende realizar.	Un buen planeamiento de contingencia, ayuda a la evaluación de riesgos internos y externos que puedan afectar los objetivos de la empresa. Existen mecanismos de reconocimiento de riesgos como el análisis FODA, GESI, entre otros.
<b>Actividades o acciones de control</b>	Los procedimientos de aprobación y autorización son adecuadamente comunicados a los responsables de area, es positiva la practica la rotación de funciones de personal, se efectúa el estudio de desempeño en función a normativas internas vigentes.	La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos, sus bienes son inventariados y registrados correctamente y con cierta periodicidad evalúa el desempeño de sus colaboradores.	Las actividades de control efectuadas de manera oportuna ayudan a controlar o reducir los riesgos hasta niveles adecuados. El control continuo es un eficiente mecanismo que las empresas deben de tener en cuenta.
<b>Información y comunicación</b>	Se cuenta con la capacidad para poder preparar la información financiera anual e intermedia. No obstante, la gerencia no recibe información analítica u operativa para que pueda adoptar acciones, asimismo no existen políticas para conseguir información externa sobre el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y se carece de mecanismos para la comunicación e información interna.	La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. posee canales para transferir la información empresarial entre los trabajadores, de igual manera es para con sus proveedores, Estado, clientes, entre otros.	El contar con información oportuna, transparente y suficiente permite a los directivos de la empresa o responsables tomar las acciones correspondientes previo a la ocurrencia de hechos que puedan afectar las metas organizacionales.

<b>Supervisión</b>	Se busca la eficacia del mismo a través de un planeamiento previo, al encontrar oportunidades de mejora, se disponen medidas para mejorar, caso contrario se informa a los responsable para las debidas medidas correctivas.	La empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cuenta con personal encargado para la supervisión de operaciones; no obstante aún no han sido evaluadas por auditores independientes.	La aplicación del control interno con el transcurrir del tiempo provoca modificaciones que deben de ser percatadas por medio del estudio o monitoreo del control interno.
--------------------	--	---	---

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

## **5.2. Análisis de los resultados**

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

Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas del país, 2021.

De los diversos autores, Cucho (2019) y Ordinola (2022) en su investigación en Junín indica que respecto al componente de control las mypes del Perú en su mayoría no cuenta con un mecanismo de control interno implementado de manera formal, no obstante aplica los elementos del control interno en función al empirismo lo cual resulta provechoso porque está compuesto por colaboradores con experiencia y competitividad, esta organización no posee código de ética y/o organigrama institucional cimentado en una misión, visión, fines y objetivos estratégicos de la empresa.

Al respecto las bases teóricas mencionan que el ambiente de control está conformado por las actitudes, comportamientos, políticas e integridad de los trabajadores de una empresa, especialmente de sus directivos por ser los líderes y ejemplos en la organización (Pereira, 2019). De igual manera es importante señalar que El área de auditoría interna se encarga de la verificación que el mecanismo de control interno sea eficiente, como encargados posee a personal de la empresa y la evaluación de las funciones del personal es constante (Melendez, 2016).

Asimismo Carrillo (2021) en su estudio hecho en las mype de Lima concluyó que se cuenta con la capacidad para poder preparar la información financiera anual e intermedia. No obstante, la gerencia no recibe información analítica u operativa para que pueda adoptar acciones, asimismo no existen políticas para conseguir

información externa sobre el cumplimiento de las necesidades de los usuarios y se carece de mecanismos para la comunicación e información interna.

Asimismo Liñan (2022) manifiesta que en la ciudad de Chimbote las mype aunque posea sus metas y objetivos fijos, no puede haber un estudio correcto de los riesgos; ello se debe a la manera en que la empresa se queda en un convenio para identificar y limitar los peligros que inciden en la obediencia de los fines y metas, frenando que sean corregidos a través del tiempo.

Dentro de la evaluación de riesgos, se presenta el estudio del costo/beneficio, Sicha y Toledo (2020) indican que dicha evaluación es aquella manera constantemente empleada en los proyectos de inversión para efectuar la comparación entre los desembolsos que se requerirán para cumplirlos y el beneficio que provocara en las necesidades de la sociedad y la organización.

Oncoy (2020) en su investigación en la Región Chimbote igualmente afirma que en la mayoría de las mype, los procedimientos de aprobación y autorización son adecuadamente comunicados a los responsables de area, asimismo las operaciones expuestas a riesgos de fraude o error son designadas a distintos equipos de trabajo o personal.

En relación a ello, Aliaga (2019) menciona que la rotación de trabajadores es la cantidad de trabajadores que se retiran de la organización y sobre la cual esta tiene que reponer en función a sus metas organizacionales; asimismo, se define como un cambio de funciones en las labores o cargos para evitar la permanencia en el puesto laboral y realizar actos de corrupción.

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

Describir los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la empresa caso de estudio: prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021.

En relación al ambiente de control, la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cumple con buscar la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, manual de organización y funciones y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude o mayor error.

El organigrama institucional es definido como aquel grafico representativo de las funciones y cargos que existen en una determinada empresa. Ella se complementa con el MOF sobre el cual se distribuyen las funciones de los trabajadores. La actitud de la gerencia y la participación activa de los gerentes es clave en los resultados financieros y operativos positivos; estos informes son ejemplos de factores que pueden afectar la calidad del ambiente de control. Este componente es la base de todos los demás componentes del control interno.

En relación al estudio de riesgos, la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de contabilidad, no obstante no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones o actividades futuras que pretende realizar.

Cada empresa enfrenta diversos riesgos internos y externos que deben evaluarse; la evaluación de riesgos es identificar y analizar los riesgos asociados con la implementación de las metas para formar.

En relación a las actividades de control, la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos, sus bienes son inventariados y registrados correctamente y con cierta periodicidad evalúa el desempeño de sus colaboradores.

El componente actividades de control ocurren en toda la organización, en todos los niveles y en todos los departamentos funcionales. Esto incluye una serie de actividades que incluyen aprobación, autorización, verificación, conciliación, revisión del desempeño operativo, seguridad de activos y división de responsabilidades.

En relación a la información y comunicación, la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. posee canales para transferir la información empresarial entre los trabajadores, de igual manera es para con sus proveedores, Estado, clientes, entre otros.

Las TIC, facilitan a las organizaciones producir mayores unidades, mejor calidad e incrementar la competencia en el mercado, sumando un valor a las actividades de operación y a la gestión organizacionales. Son de gran relevancia en el ámbito empresarial ya que han logrado que los entes económicos innoven en cuanto a sus necesidades.

En relación a la supervisión y monitoreo, la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. cuenta con personal encargado para la supervisión de operaciones; no obstante aún no han sido evaluadas por auditores independientes.

El seguimiento es la etapa de evaluar la calidad del desempeño interno durante un período de tiempo. Todo el proceso debe supervisarse y modificarse según sea necesario. De esta forma, el sistema puede responder de forma dinámica y realizar cambios en función de las condiciones.

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

Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de las micro y pequeñas empresas del país y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. - Huaraz, 2021

En relación al entorno de control, no existe una relación entre lo encontrado por Ordinola (2022) el cual menciona que las mype deben de poner en marcha con un manual de organización y funciones y apoyado en un código de ética que apoye a la correcta administración de la organización de acuerdo a las metas y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. la cual cumple con buscar la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, manual de organización y funciones y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude o mayor error.

En relación a la evaluación de riesgos, no existe una relación entre lo encontrado por Liñan (2022) que sostiene en la mype de caso no manera en que la empresa se queda en un convenio para identificar y limitar los peligros que inciden

en la obediencia de los fines y metas, frenando que sean corregidos a través del tiempo y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. la cual identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de contabilidad, no obstante no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones o actividades futuras que pretende realizar.

En relación a las actividades de control, existe una relación entre lo encontrado por Oncoy (2020) que menciona que en su empresa los procedimientos de aprobación y autorización son adecuadamente comunicados a los responsables de area, es positiva la practica la rotación de funciones de personal, se efectúa el estudio de desempeño en función a normativas internas vigentes y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. la cual también efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos, sus bienes son inventariados y registrados correctamente y con cierta periodicidad evalúa el desempeño de sus colaboradores.

En relación a la información y comunicación, existe una relación entre lo encontrado por Carrillo (2021) quien indica que en la mype de caso se puede observar que se cuenta con la capacidad para poder preparar la información financiera anual e intermedia y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. la cual también posee canales para transferir la información empresarial entre los trabajadores, de igual manera es para con sus proveedores, Estado, clientes, entre otros.

En relación a la supervisión y monitoreo, existe una relación entre lo encontrado por Quezada (2021) quien sostiene que la empresa de caso practica la

supervisión continua por parte de los administradores de la empresa buscando la eficacia del mismo a través de un planeamiento previo, al encontrar oportunidades de mejora, se disponen medidas para mejorar, caso contrario se informa a los responsable para las debidas medidas correctivas y la empresa prestadora de servicios de saneamiento Chavín S.A. también cuenta con personal encargado para la supervisión de operaciones; no obstante aún no han sido evaluadas por auditores independientes.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Se concluye de acuerdo a los autores de los antecedentes de la investigación, que las mypes nacionales no cuentan con un mecanismo de control implementado de manera formal, buscan aplicar sus procedimientos en función al empirismo, sin contar con normativas que las sostengan y puedan regir. De igual manera, aunque las empresas posean metas y objetivos fijos, no existe una evaluación adecuada de los peligros; sin poder clasificarla y evaluar su probabilidad de ocurrencia. Asimismo en las empresas existe la segregación de funciones, así como la práctica de rotación de funciones, contando en gran parte con el soporte de las TICs. Se espera que este sector pueda contar con políticas para generar información con mayor rapidez y fluidez, contando también con una comunicación interna que apoye al cumplimiento de objetivos y un dialogo con terceros (Estado, clientes, proveedores, entre otros) para optimizar la gestion y protección de recursos. Es necesaria la evaluación por parte de auditores propios con el fin de medir la eficiencia con la cual las operaciones se vienen desarrollando.

### 6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Habiendo aplicado el cuestionario estructurado a la empresa EPS Chavín S.A. se concluye describiendo la práctica de valores éticos e integridad en sus trabajadores, asimismo posee un organigrama institucional, manual de organización y funciones y practica con periodicidad de una vez al año la rotación de funciones sobre cargos que puedan causar acontecimientos de fraude o mayor error. La empresa de caso identifica de forma pronta los riesgos sobre los registros de

contabilidad, no obstante no practica la evaluación del costo/beneficio sobre las inversiones o actividades futuras que pretende realizar, efectúa la distribución de responsabilidades o funciones, asimismo efectúan la sustentación de labores por medio de documentos, sus bienes son inventariados y registrados correctamente y con cierta periodicidad evalúa el desempeño de sus colaboradores; sin embargo se necesita de una evaluación por auditores independientes y con ello lograr una opinión de profesional conocedor de la gestión de calidad a través del control interno.

### **6.3. Respeto al objetivo específico 3:**

Se puede concluir que las mype nacionales, no poseen un mecanismo de control interno, a pesar de que esta es un mecanismo fundamental para la administración y progreso de las operaciones y para lograr las metas propuestas; la empresa en estudio EPS Chavín S.A. sí cuenta con un mecanismo de control interno; por tanto, se demuestra que no existe relación entre lo descrito por las mype nacionales y la correcta aplicación de principios del control interno que viene desarrollando la empresa de caso, pudiendo estar segura frente a robos, fraudes, compras sobrevaluadas de insumos, mala atención hacia sus usuarios, entre otros.

### **6.4. Respeto al objetivo general:**

Se concluye respecto al objetivo general, que la empresa en estudio si posee y aplica los principios de control interno, por tanto es eficiente y debe apoyarse de manera ineludible de un área de control interno el cual aun no posee, en la investigación efectuada se trabajó en función al modelo COSO y sus componentes, la cual debe de apoyarse de todo sus principios y con su coordinación lograr el

cumplimiento de sus metas. Gracias a los antecedentes de los autores, el cuestionario efectuado al gerente de la organización se consiguió de manera satisfactoria solucionar las carencias que posee la mype, la relación con el marco empírico y la empresa de caso ayudo a generar propuestas las cuales serán brindadas a la empresa para su beneficio y mejor adaptación al mundo competitivo que se le presenta.

Por tanto, las propuesta de mejoras para la empresa EPS Chavín S.A. son:

- Ante la carencia de un mecanismo que les permita la eficiencia de un futuro proyecto o inversión se propone evaluar a través del costo/beneficio de cada actividad que se vaya a efectuar por parte de los directivos.
- Ante la carencia de un ambiente donde se cuente con personal que verifique la eficiencia y eficacia del control interno. Se propone implementar un área de control interno sobre las operaciones e información de la empresa.
- Ante la carencia de políticas o lineamientos para una correcta gestión de recursos humanos se propone la elaboración de un plan de capacitación, reclutamiento y perfiles de cada cargo dentro de la empresa.
- Elaborar un plan de capacitación, reclutamiento y perfiles de cada cargo dentro de la empresa.
- Asimismo se propone la implementación una normativa o política de seguridad y salud en el trabajo y con el medio ambiente para la empresa.

## Referencias bibliográficas

- Aliaga, R. (2019). *Factores que influyen en la rotación del personal caso empresa "Avecitas."*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV\\_FCE\\_308\\_Aliaga\\_Huali\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7014/5/IV_FCE_308_Aliaga_Huali_2019.pdf)
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online - Herramiental digitales para recolectar datos.* [https://4ac86969-009a-4cf5-9257-633c59f08124.filesusr.com/ugd/fee745\\_3c0741f1c25a4d64a1387a03463ec6fc.pdf?index=true](https://4ac86969-009a-4cf5-9257-633c59f08124.filesusr.com/ugd/fee745_3c0741f1c25a4d64a1387a03463ec6fc.pdf?index=true)
- Avalos, J. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicio del Perú: Caso "Hotel Buenos Aires S.R.L." - Nuevo Chimbote, 2018.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_Y\\_SERVICIOS\\_AVALOS\\_CORCUERA\\_JODIE\\_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14140/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_Y_SERVICIOS_AVALOS_CORCUERA_JODIE_LADY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bejar, H., & Quispe, M. (2020). *Control Interno en el Área de Recursos Humanos de la Unidad Ejecutora 409-Hospital Alfredo Callo Rodríguez Sicuani-Cusco Periodo 2018.*  
[https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4133/Heydy\\_María\\_Tesis\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4133/Heydy_María_Tesis_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, R., & Ramos, M. (2018). *Diseño del sistema de control interno en la empresa AB OPTICAL de la ciudad de loja.*  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10494>
- Capote, G. (2019). *El control interno y el control.*  
<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679/510>
- Cardenas, K. (2022). *El control interno y su incidencia en la gestion de recursos humanos en la empresa C&M Perú S.A.C. - Arequipa - 2019.* [moz-extension://73ec834b-8271-4a3e-a0d8-65fa6cb1fba1/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Ftesis.ucsm.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12920%2F11605%2F59.1142.C.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy](https://73ec834b-8271-4a3e-a0d8-65fa6cb1fba1/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Ftesis.ucsm.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12920%2F11605%2F59.1142.C.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy)
- Carrillo, R. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa ApaQ Soluciones S.A.C. – Lima, 2020. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24498>
- Carrillo, R. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa ApaQ Soluciones S.A.C.- Lima, 2020.*  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24498/PROPUES>

TA\_DE\_MEJORA\_CONTROL\_INTERNO\_CARRILLO\_TUESTA\_REYNALDO\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA DE CALI FACULTAD.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Cucho, J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. - Junion, 2018*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10852/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_CUCHO\\_PEREZ\\_JHOMIRA\\_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10852/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CUCHO_PEREZ_JHOMIRA_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: Analisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEygVrdfjwhWk\\_yopKSU\\_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewj\\_85G5h5j3AhVeLLkGHepCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEygVrdfjwhWk_yopKSU_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKewj_85G5h5j3AhVeLLkGHepCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false)
- Garcia, J., Carrizo, R., & Mena, T. (2020). *El control interno como herramienta para la prevención del fraude*. <http://up-rid.up.ac.pa/2683/1/603>
- Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control interno*.  
[http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL\\_INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL_INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, A. (2022). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa "Inversiones Darg E.I.R.L." del distrito de Huaraz, 2019*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27931/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_EMPRESA\\_GUERRERO\\_DIAZ\\_ALEXSANDRA\\_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27931/CONTROL_INTERNO_MICRO_EMPRESA_GUERRERO_DIAZ_ALEXSANDRA_DIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guzman, C. (2018). *Mypes: por qué son importantes para la economía peruana*.  
<https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- INEI. (2021). *Demografía empresarial en el Perú*.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_demogrwaafia\\_empresarial.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_demogrwaafia_empresarial.pdf)

- Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas. *Google Libros*, 356.  
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=control+interno+%22participación+activa%22&ots=zFjb2tpBfB&sig=sN5ASkpZWVZ-K2HzJ1RQ3595hYM#v=onepage&q=control interno %22participación activa%22&f=false>
- La Torre, L. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa "Proyecciones Audio Vox S.A.C." en Ica - 2018*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION\\_ADMINISTRATIVA\\_LA\\_TORRE\\_UBILLUS\\_LUIS\\_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION_ADMINISTRATIVA_LA_TORRE_UBILLUS_LUIS_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, (2013) (testimony of Ley N° 30056).  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Ley N°30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Liñan, J. (2022). *Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes y Turismo Corvival S.A.C. - Chimbote, 2019*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27678/CONTROL\\_INTERNO\\_MYPE\\_LINAN\\_ROMAN\\_JENILSA\\_JEANNETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27678/CONTROL_INTERNO_MYPE_LINAN_ROMAN_JENILSA_JEANNETTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, E., & Solís, E. (2018). *La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones financieras en las entidades económicas*.  
<https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art15-129.pdf>
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)
- Mongllardi, M. (2018). *El impulso del sector servicios*. [moz-extension://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fapps.camaralima.org.pe%2Frepositorioaps%2F0%2F0%2Fpar%2Fedicion818%2Fedicion\\_818.pdf](https://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fapps.camaralima.org.pe%2Frepositorioaps%2F0%2F0%2Fpar%2Fedicion818%2Fedicion_818.pdf)
- Morales, K. (2019). *Caracterización del control interno en las empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa "Inversiones MAV E.I.R.L." . Chimbote, 2017*.  
[moz-extension://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepositorio.uladech.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.13032%2F22651%2FCONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_Y\\_SECTOR\\_SERVICIO\\_MORALES\\_BARBOZA\\_KAREN\\_PAMELA.pdf](https://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepositorio.uladech.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.13032%2F22651%2FCONTROL_INTERNO_EMPRESAS_Y_SECTOR_SERVICIO_MORALES_BARBOZA_KAREN_PAMELA.pdf)

%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy

- Obregon, B. (2018). Influencia del control interno en la gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2018. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26248>
- Oncoy, L. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Hoteles Cadena Real S.A.C. de Chimbote, 2018*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIOS\\_ONCOY\\_MALDONADO\\_LESLIE\\_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_ONCOY_MALDONADO_LESLIE_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ordinola, E. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Chaquira E.I.R.L. - Piura, 2021*.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30799/CONTROL\\_INTERNO\\_ORDINOLA\\_REYES\\_EDSWAR\\_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30799/CONTROL_INTERNO_ORDINOLA_REYES_EDSWAR_ARNOLD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, V., Primo, P., Yomona, M., Orihuela, M., Sotelo, F., & Raymundo, C. (2019). Propuesta de un modelo de nivel de madurez adaptado a la realidad de las MYPES del Perú. In *Industry, Innovation, And Infrastructure for Sustainable Cities and Communities* (pp. 24–26). <https://doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.95>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnRHfn4\\_pAhUMUt8KHUJKCv4Q6AEILjAB#v=onepage&q=control interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnRHfn4_pAhUMUt8KHUJKCv4Q6AEILjAB#v=onepage&q=control interno&f=false)
- Pineda, G. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la provincia de Huaraz - 2020*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27038>
- Quezada, A. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Servicios Generales Soltec S.R.L. - Chimbote, 2019*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26958/CONTROL\\_INTERNO\\_MYPE\\_Y\\_SECTOR\\_SERVICIO\\_QUEZADA\\_LINAN\\_ANABEL\\_XIOMARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26958/CONTROL_INTERNO_MYPE_Y_SECTOR_SERVICIO_QUEZADA_LINAN_ANABEL_XIOMARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rengifo, E. (2019). *Teoría de la empresa* [Universidad Nacional de la Amazonia Peruana].  
[http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6188/Ericka\\_Informe\\_Titulo\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6188/Ericka_Informe_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rimac, A. (2018). Influencia del sistema de control interno en la gestión de recursos

humanos del gobierno regional de Áncash, 2018. *Universidad César Vallejo*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28129>

Rojas de Gracia, M. (2018). *Economía de la Empres*. moz-extension://7078d3d0-363c-4b13-9f40-d1d539b14a27/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Friuma.uma.es%2Fxmlui%2Fbitstream%2Fhandle%2F10630%2F13602%2FTemas%2520Econom%25C3%25ADa%2520de%2520la%2520Empresa.pdf%3Fsequence%3D1

Rojas, M. (2018). *Control interno de recursos humanos y su afectación en el logro de los objetivos gerenciales de SIMA PERÚ S.A. – Filial Chimbote* . moz-extension://73ec834b-8271-4a3e-a0d8-65fa6cb1fba1/enhanced-reader.html?openApp&pdf=http%3A%2F%2Frepositorio.usanpedro.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2FUSANPEDRO%2F11545%2FTesis\_61466.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy

Sicha, T., & Toledo, Y. (2020). *Uso del análisis costo-beneficio en la evaluación de proyectos de agua potable desde una perspectiva social*.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3873/Tania\\_Sicha\\_Yerson\\_Toledo\\_Trabajo de Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3873/Tania_Sicha_Yerson_Toledo_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zambrano, M. (2018). *Sistema de control interno administrativo - contable para el desarrollo de operaciones de la empresa constructora Molmuz S.A. de la ciudad de Manta, provincia de Manabí*.

## Anexos

### Anexo 1: Instrumento de recolección de datos

PREGUNTAS		ALTERNATIVAS	
		SI	NO
<b>VARIABLE 1: Control Interno</b>			
1	¿Los trabajadores de la empresa buscan practicar los valores éticos y la integridad?	X	
2	¿La empresa cuenta con el órgano de auditoría interna?	X	
3	¿La empresa posee organigrama institucional?	X	
4	¿La empresa posee un manual de organización y funciones?	X	
5	¿Se realizan procedimientos de rotación de personal?	X	
6	¿Se identifican oportunamente los riesgos en los registros contables?	X	
7	¿La empresa realizará la evaluación costo/beneficio de las actividades?		X
8	¿La empresa realiza la distribución de responsabilidades o funciones a sus empleados?	X	
9	¿Se realizan la sustentación de funciones a través de documentación?	X	
10	¿Se realiza el registro de operaciones en sistemas de tecnología (softwares)?		X
11	¿Los bienes de la entidad son inventariados y registrados adecuadamente?	X	
12	¿La empresa realiza la evaluación de desempeño de los trabajadores?	X	
13	¿Existen canales para la transferencia de información entre trabajadores?	X	
14	¿Existen canales para la transferencia de información con proveedores, clientes, estado, otros?	X	
15	¿Cuenta la empresa con trabajadores que realicen procedimientos de supervisión?	X	
16	¿La empresa es evaluada por auditores independientes?		X
<b>VARIABLE 2: Recursos Humanos</b>			
17	¿Los empleadores difunden a través de los medios de comunicación la búsqueda de trabajadores o plazas laborales?	X	
18	¿La empresa promueve la contratación de trabajadores competentes o calificados?	X	
19	¿Para la selección de personal se practican las entrevistas de trabajo?	X	
20	¿Se realiza la capacitación constante del personal?	X	
21	¿Conocen los trabajadores sus funciones laborales?	X	
22	¿Se realiza el pago salarial a los trabajadores de forma oportuna?	X	
23	¿La empresa otorga beneficios sociales extraordinarios a sus trabajadores?		X
24	¿Existen políticas de higiene y seguridad en el trabajo hacia los empleados de la empresa?	X	
25	¿Existe un buen ambiente laboral en la empresa?	X	

## Anexo 2: Consentimiento informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: **PROPUESTAS DE MEJORAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO CHAVIN S.A HUARAZ, 2021** y es dirigido por **ATUSPARIA SOLIS MERELI**, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar los factores relevantes del control interno en el área de recursos humanos de la **EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO CHAVIN S.A HUARAZ, 2021**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios informativos o redes sociales. Si desea, también podrá escribir al correo [merelidiniatusparia@gmail.com](mailto:merelidiniatusparia@gmail.com) para recibir mayor información.

Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: DE LA CRUZ CORONEL JUAN CARLOS

Correo electrónico:

Firma del participante:

Fecha: 25/005/2021



Firma del investigador (o encargado de recoger información):





UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Huaraz, 20 de ABRIL del 2021

**SOLICITO: permiso para realizar un trabajo  
De investigación**

**Señor:**

**ING. JULIO CESAR CORAL JAMANCA**  
**GERENTE GENERAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO**  
**CHAVÍN SOCIEDAD ANONIMA - "EPS CHAVÍN S.A"**  
Dirección: Av. Diego Ferrer S/N – soledad alta de la provincia de Huaraz

Yo, **MERELI ATUSPARIA SOLIS**, identificado con DNI N° 70275072 con domicilio en Av. Diego Ferrer S/N – soledad alta de la provincia de Huaraz estudiante del VI ciclo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote "ULADECH". Ante Ud. me presento respetuosamente y expongo:

Solicito realizar mi trabajo de investigación en la empresa que Ud. Dignamente dirige el tema es sobre:  
**"PROPUESTA DE MEJORAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO CHAVIN S.A HUARAZ, 2021"** para lo cual requiero de su permiso para poder realizar una encuesta de forma virtual a los trabajadores de la empresa

Por lo expuesto ruego a usted acceder a mi solicitud

Atentamente,

---

MERELI ATUSPARIA SOLIS  
DNI N° 70275072

Cc. A recursos humanos

# 8% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report




- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Cited Text
- ▶ Small Matches (less than 150 words)

## Exclusions

- ▶ 3 Excluded Matches

---

## Top Sources

- 8%  Internet sources
- 0%  Publications
- 1%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.