



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA
PEQUEÑA EMPRESA “AGROINDUSTRIA LA PERLA
DEL HUASCARÁN” S.R.L. DE LA PROVINCIA DE
HUARAZ, 2019**

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

AUTORA

LEÓN HUAMÁN, MERY BERNARDINA

ORCID: 0000-0001-6346-3246

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ-PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

León Huamán, Mery Bernardina

ORCID: 0000-0001-6346-3246

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Salinas Rosales, Eladio Germán
ORCID: 0000-0002-6145-4976
Presidente

Broncano Osorio, Nélide Rosario
ORCID: 0000-0003-4691-5436
Miembro

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza
ORCID: 0000-0001-7876-5992
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0002-5204-7412
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por la buena salud y por su misericordia; a mi madre, por toda su enseñanza y buen ejemplo; a mis hermanos y hermanas, por su gran apoyo moral; en especial a mis hermanas Maibí y Melva León Huamán que sin su ayuda económica no hubiera sido posible titularme.

DEDICATORIA

A mi madre, hermanos, esposo e hijos Frings Rockefeller y Ferdinand Cristiano, quienes son el motor que me impulsan a seguir adelante con mis proyectos y metas.

Mery Bernardina

RESUMEN

El problema de la investigación consistió en: ¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?; el objetivo general fue: Determinar las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019. La Metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo-simple. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% dijo que practica los valores del código de ética, el 100% dijo que los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional, el 100 % considera que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, el 62% dijo que los objetivos y metas son difundidos a todo el personal, el 75% dijo que los sistemas de información implementados ayudan a la toma de decisiones. “Conclusiones: Las características del control interno de la empresa en estudio son: Todos los trabajadores tienen conocimiento sobre todos los componentes del control interno, en cuanto a los principios del control interno, todos los trabajadores aplican el principio ético, solo pocos trabajadores aplican el principio de evaluación de fraude, respecto al principio de implementación a través de políticas y procedimientos, los trabajadores no cuentan con un MOF, hechos que nos permiten ver de manera objetiva las características del control interno de la empresa”.

Palabras Clave: características, control interno, COSO y pequeña empresa.

ABSTRACT

The research problem consisted of: What are the characteristics of the internal control of the small company “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. of the province of Huaraz, 2019; The general objective was: To determine the characteristics of the internal control of the small company “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” in the province of Huaraz, 2019. The Methodology was quantitative, descriptive level, the design was descriptive-simple. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Obtaining the following results: 100% said that they practice the values of the code of ethics, 100% said that workers comply with the lines of command according to the organizational structure, 100% consider that they have the capacity to carry out the assigned responsibilities, 62% said that the objectives and goals are disseminated to all staff, 75% said that the information systems implemented help decision-making. Conclusions: The characteristics of the internal control of the company under study are: All workers have knowledge of all the components of internal control, regarding the principles of internal control, all workers apply the ethical principle, only few workers apply the fraud assessment principle, regarding the principle of implementation through policies and procedures, workers do not have an MOF, facts that allow us to see objectively the characteristics of the company's internal control ”.

Keywords: characteristics, internal control, COSO and small business.

Índice

Contenido	Página
Carátula	i
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Hoja de sustentación	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes	7
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Marco Conceptual	20
III. Hipótesis.....	30
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de la investigación.....	31
4.2. Población y muestra	31
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	36

4.7. Principios éticos	37
V. Resultados	39
5.1. Resultados	39
5.2. Análisis de resultados	46
VI. Conclusiones	55
Aspectos Complementarios	59
Referencias Bibliográficas	59
Anexos	64

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: Practica usted los valores del código de ética	39
Tabla 2: La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético	39
Tabla 3: La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes .	39
Tabla 4: Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional	40
Tabla 5: Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas.....	40
Tabla 6: Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño.....	40
Tabla 7: Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal ..	41
Tabla 8: Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal.....	41
Tabla 9: En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude	41
Tabla 10: El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo.....	42
Tabla 11: El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas	42
Tabla 12: La empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes.....	42
Tabla 13: Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos	43
Tabla 14: Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones	43
Tabla 15: Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas	43
Tabla 16: Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes.....	44

Tabla 17: Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente	44
Tabla 18: Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno	44
Tabla 19: Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa	45
Tabla 20: Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente	45

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: Practica usted los valores del código de ética.....	68
Figura 2: La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético.....	68
Figura 3: La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes	69
Figura 4: Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional.....	69
Figura 5: Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas.....	70
Figura 6: Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño.....	70
Figura 7: Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal	71
Figura 8: Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal.....	71
Figura 9: En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude.....	72
Figura 10: El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo.....	72
Figura 11: El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas.....	73
Figura 12: La empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes.....	73
Figura 13: Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.....	74
Figura 14: Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones.....	74
Figura 15: Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas.....	75
Figura 16: Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes.....	75

Figura 17: Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente	76
Figura 18: Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno	76
Figura 19: Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa	77
Figura 20: Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente.....	77

I. Introducción

El presente informe de investigación denominado “Características del control interno de la pequeña empresa Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L. en la provincia de Huaraz, 2019” deriva de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Contabilidad: Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES).

La Ley MYPE es una norma del gobierno que tiene como objetivo promocionar el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, así como de su formalización; para ello, esta ley les otorga una serie de beneficios laborales y tributarios para apoyar su crecimiento y la generación del empleo, por tal motivo existe un incremento notable en este régimen, ya sea por nuevas constituciones, formalizaciones o cambio de régimen.

La pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L.”, a través de los años ha generado una presencia muy importante en nuestra región Ancash; es por ello que se hace urgente que dicha empresa cuente con un sistema de control interno con el propósito de sacarle el mejor provecho a los recursos y lograr los objetivos.

El control interno es un instrumento de gestión, que comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que se implementan en las empresas por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio y promover la eficiencia de sus operaciones para obtener el mayor grado de rentabilidad. (Meléndez, 2016, p. 22).

Así mismo Orellana, Gaete & Gaete (2002) afirma que “el control interno comprende de cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión” (p. 13-15).

La pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L.” es proveedora de productos alimenticios direccionados exclusivamente a programas sociales del estado a través de las Municipalidades y Qaliwarma, la venta se realiza con contratos.

La pequeña empresa se dedica a la producción y comercialización de productos alimenticios, como ha sido mencionado con anterioridad la empresa está en crecimiento y todavía no cuenta con un sistema de control interno, tampoco cuenta con el Manual de Organizaciones y Funciones, solo cuenta con una estructura organizacional bien definida que se encuentra a vista de todo el personal, clientela y todo aquel que visite la empresa; en realidad había mucho que saber sobre la empresa en estudio, es por ello que se planteó el problema ¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?.

Así mismo fue necesario considerar los problemas específicos:

- ¿Cuáles son las características del ambiente de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?

- ¿Cuáles son las características de las actividades de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las características de la información y comunicación de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?

Para resolver nuestro problema general se planteó el objetivo general:

Determinar las características del control interno de la pequeña empresa

“Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019; y

también se plantearon los objetivos específicos:

- Determinar las características del ambiente de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.
- Determinar las características de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.
- Determinar las características de las actividades de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.
- Determinar las características de la información y comunicación de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

- Determinar las características de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque en la recolección de datos y presentación de resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición, de nivel descriptivo simple porque describimos las características del control interno en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo a las personas implicadas en la pequeña empresa; la técnica que se utilizó es la encuesta y su instrumento el cuestionario, la población estuvo conformado por 8 trabajadores, de los cuales para la muestra cogimos la totalidad por ser población reducida.

El presente trabajo estuvo debidamente justificado porque pertenece a la línea de investigación de la universidad (auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)) y se contó con la autorización de la gerente de la empresa en estudio para poder aplicar el instrumento de recolección de datos a los trabajadores y por último se contó con los recursos económicos que permitieron la elaboración del presente informe.

La justificación de nuestro informe se realizó en tres dimensiones:

La justificación teórica permitió conocer y contrastar algunas teorías sobre el control interno, para la aplicación de técnicas y procedimientos en la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. y promover el conocimiento sobre el control interno a favor de la empresa. Por tanto; esta investigación se realizó con el fin de aportar al conocimiento científico ya existente, así como contrastar

resultados y mostrar soluciones de nuestro objetivo en estudio que es el de determinar las características del control interno en la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L.

La Justificación práctica nos permitió describir las características del control interno que actualmente tiene la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L.

Esta investigación se realizó porque existe la necesidad de implementar un sistema de control interno a la pequeña empresa y lo más importante que sirva a las futuras investigaciones como un antecedente para resolver o mejorar nuestro tema a investigar; así como obtener nuestros resultados que nos permitirán diseñar políticas y procedimientos para la mejora del control interno.

La Justificación metodológica se enfocó en la descripción de las características de todas las áreas de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. en cuanto al control interno, mostrándonos la situación actual de la empresa, empleando el método descriptivo, nuestra variable fue administrada como enfoque cuantitativo, así se elaboró nuestro diseño e instrumento de investigación en base a estos, se obtuvo información importante que nos permitió mejorar el cumplimiento de los objetivos y la obtención de resultados.

Como principales resultados del presente informe se obtuvo los siguientes resultados: el 100% dijo que practica los valores del código de ética, el 100% dijo que los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional, el 100% considera que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, el 62% dijo que los objetivos y metas son difundidos a todo el personal, el

75% dijo que los sistemas de información implementados ayudan a la toma de decisiones.

Se concluye: Las características del control interno de la empresa en estudio son: Todos los trabajadores tienen conocimiento sobre todos los componentes del control interno, en cuanto a los principios del control interno, todos los trabajadores aplican el principio ético, solo pocos trabajadores aplican el principio de evaluación de fraude, respecto al principio de implementación a través de políticas y procedimientos, los trabajadores no cuentan con un MOF, hechos que nos permiten ver de manera objetiva las características del control interno de la empresa”.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

El éxito de toda empresa productora y comercializadora está en la buena administración de la misma, ya que de eso depende el nivel de productividad que alcance y la posición que desee dentro de su mercado objetivo.

Cordero & Castillo (2016) en su tesis titulada: El control interno como herramienta para mejorar la rentabilidad en IMEDCORP S.A., tuvo como objetivo general: Desarrollar estrategias contables y de control interno para mejorar la rentabilidad del negocio en base al entorno del cultivo y comercialización de la cebolla perla en la empresa (IMEDCORP S.A.) de la ciudad de Guayaquil, de tal manera que se establezcan lineamientos, su investigación fue de nivel descriptivo, su técnica la encuesta y entrevista, la población y la muestra fue 36 entre trabajadores y directivos de la empresa IMEDCORP S.A.; concluyó en que se realizó un diagnóstico de la situación inicial de la empresa IMEDCORP S.A., para el diseño del control interno, con el fin de obtener los resultados esperados y así tomar decisiones de forma rápida y acertada, permitiendo elevar la actividad económica de la empresa y su incidencia en el entorno, se realiza además un estudio de mercado donde se identifica la competencia y el lugar que ocupa cada una de estas empresas en el mercado regional.

Según la opinión del autor sobre la investigación realizada puedo comentar que el control interno es muy importante dentro de una organización y nace por la necesidad de una entidad para reducir fraudes.

Arceda (2015) en sus tesis titulada: Efectividad de los procedimientos del control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, tuvo como objetivo general: Evaluar la efectividad de los procedimientos del control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014, el tipo de investigación es cualitativo, de nivel descriptivo, la técnica utilizada fue la entrevista por escrito, y el instrumento el cuestionario; la población y muestra estuvo conformado por 2 trabajadores encargados del área de contabilidad y administración; concluye que los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.

Crespo & Suarez (2014) en su tesis titulada: Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013", tuvo como objetivo: Elaborar el diseño, implantación y fortalecimiento del sistema de control interno (SCI) para la empresa Multitecnos S.A., el método de investigación fue inductivo y deductivo, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento el cuestionario, la población y muestra fue de 17 trabajadores; concluye que la empresa Multitecnos S.A., no dispone de un sistema de control interno para ningún área de la empresa, no se ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias, implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costos de operación y errores en la operatividad de la empresa.

Nacional

Según Campos (2015) en su investigación: Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014, tuvo como objetivo: Determinar la existencia de problemas de control interno en el área de tesorería de la empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014, el tipo de investigación es descriptiva-explicativa, de diseño no experimental, la técnica es probabilístico aleatorio simple, su población estuvo compuesto por 3 trabajadores vinculados en el área de tesorería, concluye que los problemas existentes es por falta de controles, proponiendo diseñar controles internos que nos permitan disponer de procedimientos, funciones, políticas y control para mejorar el uso de los recursos del área de tesorería.

Choez (2017) en su tesis titulada: El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016, tuvo como objetivo: Conocer como incide el sistema de control interno en la adecuada toma de decisiones en Servicentro Primavera SRL, su investigación fue descriptivo- transversal,-no experimental, el método utilizado fue dialéctico y de observación, la técnica e instrumento fue la encuesta, la entrevista y el cuestionario, la población fue de 33 trabajadores, tomando la totalidad como muestra; concluyó “que el sistema de control interno en la empresa antes mencionada es muy importante, porque han impactado positivamente en la toma de decisiones gerenciales; el sistema de control implantado en la empresa, incide de manera positiva en un 85% de acuerdo al modelo COSO en las distintas áreas de la empresa, teniendo aún el 15% por fortalecer debido que este porcentaje recae en el personal de mantenimiento de la empresa, notándose la simplificación de procesos, es allí la

preocupación de SERPRI S.R.L. en mejorar continuamente el sistema de control interno para mantener la credibilidad de la empresa para con otras empresas ya sea para el mismo rubro u otro tipo de actividad”

Chávez (2018) en su tesis titulada: Control interno como herramienta para optimizar la rentabilidad de la cooperativa agraria cafetalera "Bagua Grande"-2017, tuvo por objetivo implementar un sistema de control interno para optimizar la rentabilidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera “Bagua Grande”, el tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 21 trabajadores, concluyó que la implementación de un sistema de control debe contemplar la falta de políticas y procedimientos establecidos para los trabajadores que explique en detalle las funciones según el cargo, así como la falta de capacitación a los trabajadores generando pérdida de tiempo y dinero.

Ávila & López (2019) en su investigación: Control interno de inventarios basado en el modelo COSO ERM y su impacto en la Rentabilidad de las empresas MYPES de fabricación de telas de tejido punto en el emporio comercial de Gamarra , año 2018; tuvo como objetivo determinar el impacto del control interno de inventarios basado en el modelo COSO ERM y elaborar procedimientos para mejorar la rentabilidad de las Empresas Mypes de Fabricación de Telas de Tejido Punto en el Emporio Comercial de Gamarra, año 2018, tipo de investigación fue mixto (enfoque cualitativo y cuantitativo), la técnica utilizada fue la entrevista y la encuesta, la población estuvo conformado por 1,427 empresas del sector textil de tejido punto, con una muestra de 33 empresas, concluyó que la mayoría de las empresas de fabricación de Telas de Tejido Punto no aplica un control interno en el manejo de sus

inventarios por desconocimiento de su importancia y utilidad, lo que genera pérdidas económicas; la ausencia de implementación de un control interno basado en el COSO ERM en las empresas de tejido punto genera una falta de gestión eficiente de los inventarios ocasionando pérdidas cuyos estados financieros no se revelan de manera confiable.

Regional

Cano (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de la empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Generales ORMAR” E.I.R.L. Casma 2016, tuvo por objetivo de determinar y describir las caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Generales ORMAR” E.I.R.L. - Casma 2016, su diseño de investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso, no hubo población ni muestra por ser una investigación bibliográfica-documental; concluyó que el sistema de control interno, a través de la aplicación efectiva de sus componentes, va permitir conocer a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable que le servirá como base a la gerencia para toma de decisiones oportunas y seguras frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles proteger los activos y maximizando la eficacia en las operaciones.

Rojas (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa comercial Vásquez E.I.R.L., Sihuas 2016, tuvo como objetivo describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú y de la empresa

Comercial Vásquez E.I.R.L. Sihuas, 2016., el diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación es descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, no hubo población ni muestra, se utilizó la técnica de la entrevista, se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas, para el recojo de la información para el caso, se utilizó como instrumento el cuestionario, concluyó que es necesario definir el rol que juega el control interno en las empresas, la capacitación del personal para que no vulneren las normas de control interno, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones, debe implementar los procedimientos de los componentes del control interno.

Melendez (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa comercial Compunegocios S.A.C.- Chimbote, 2016; tuvo como objetivo describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial Compunegocios S.A.C. Chimbote, 2016; el diseño de investigación fue descriptivo - bibliográfico - documental y de caso, la técnica que se aplicó en la investigación es la de Revisión Bibliográfica y Documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet, como también la entrevista; en cuanto a los instrumentos que se utilizó, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria como instrumento de ubicación de la información y el cuestionario; dado que el presente trabajo de investigación es bibliográfico de caso, no hubo población, ni tampoco muestra. Concluyó que la

investigación realizada de los resultados y análisis de resultados, se observa acerca de los componentes de control interno que se debe hacer seguimiento porque es muy importante para las Micro y Pequeñas Empresas que aplique los sistemas de control interno en sus operaciones.

Quiroz (2018) en su tesis titulada: El control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas privadas del Perú: Caso Rubynoe Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote, 2014; tuvo por objetivo determinar y describir la incidencia del control interno en el área de almacén en las empresas privadas del Perú y de la empresa Rubynoe contratistas generales S.A.C. de Chimbote 2014, el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, la técnica aplicada en la investigación es la de revisión bibliográfica y documental, y la encuesta, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet; y los instrumentos de recolección de información a utilizar, teniendo en cuenta las fuentes de información documentaria y bibliográfica como textos, tesis, encuestas; dado que la investigación fue descriptiva, bibliográfica – documental y de caso no hubo población ni muestra; concluyó en que los autores nacionales citados afirman que el control interno es muy importancia en la evolución y prosperidad de las empresas privadas y en el área de almacén, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, ya que el control interno ayuda a la identificación, evaluación y análisis de los riesgos relevantes, que rige las normas y procedimientos establecidos para la implementación del estado.

Trinidad (2019) en su tesis titulada: Control interno y la rentabilidad de la Empresa Geoagro S.A.C. de Carhuaz, 2017; el objetivo fue determinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Geoagro S.A.C., Carhuaz, 2017; con respecto a la metodología, el tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel descriptivo, con un diseño descriptivo - no experimental - transversal, con diagrama descriptivo simple; la técnica es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario estructurado; con una población de 22 personas y se tomó como muestra a toda la población por ser pequeña que estuvo constituida entre el gerente y el personal administrativo. Concluyó que el control interno influye en el ejercicio de la organización Geoagro S.A.C. en el año 2017, porque es considerado como un elemento clave para poder evitar errores en la parte contable y fraudes, utilizando estrategias y dinámicas de emprendimiento, se cuidará los bienes de la empresa con la finalidad de obtener mayor rentabilidad.

Local

Figuroa (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de la empresa corporación de negocios Sur Perú S.A.C. - Huaraz 2018, tuvo como objetivo determinar la caracterización del control interno de la empresa corporación de negocios Sur Perú S.A.C. – Huaraz 2018, tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo simple, diseño no experimental, técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario, tuvo una población de 19 trabajadores, tomando como muestra 18 trabajadores; concluyó que en la empresa se cumplen los principios del control interno, así como también los componentes según el modelo COSO.

Ramirez (2018) en su tesis titulada: Características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa "CEVIVE" E.I.R.L. Huaraz, 2017, tuvo como objetivo determinar las características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa "CEVIVE" E.I.R.L, Huaraz, 2017; el tipo de investigación fue cuantitativo, el diseño de investigación fue descriptivo simple – no experimental – transversal, la población y muestra estuvo conformada por 37 trabajadores, la técnica que utilizó fue la encuesta, el instrumento el cuestionario, concluyó que los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre los tipos del control interno, como el control previo, simultaneo, posterior; y con respecto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, la legalidad, justicia y el principio ético; hechos que no permiten vislumbrar de manera objetiva el funcionamiento de la empresa.

Gonzales (2015) en su tesis titulada: Control interno y rentabilidad en la empresa "Corporación Ícaro" S.A.C. Huaraz, 2014; tuvo como objetivo determinar el control interno y la rentabilidad en la empresa "Corporación Ícaro" S.A.C. Huaraz, 2014; el diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado; la población muestral estuvo conformada por 36 directivos y trabajadores; concluyó que la "Corporación Ícaro" S.A.C. Huaraz en el 2014 queda determinada el control interno y la rentabilidad, los resultados empíricos, los cuales se presentan en tablas y figuras que verifican la relación directa existente con los antecedentes y las bases teóricas y conceptuales; por lo que se puede afirmar que hay una relación directa

entre las variables de estudio respaldado por las propuestas teóricas de los autores y los resultados estadísticos de la investigación.

Depaz (2019) es su tesis titulada: El control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; tuvo como objetivo general determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas; llegó a la conclusión que el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen; sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados, en la organización se cumplen las normas y se conocen los valores institucionales, pero lo más importante es que no han implementado una supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

2.2. Bases teóricas de la Investigación

2.2.1. Marco teórico

MYPES

Las Mypes son las micro y pequeñas empresas que se encuentran ubicados en el Perú, el trabajo que llevan a cabo las Mypes en cualquier sector de nuestro país son de indiscutiblemente relevantes, no solo por su contribución a la generación de

empleo, sino también como uno de los que participan en el desarrollo de la economía en el lugar donde se encuentren ubicados. También, son considerados como la fuerza propulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo y uno de las fuentes más grandes a nivel tributario. En términos económicos, cuando un empresario de la micro o pequeña empresa se extiende, genera más empleo, más recursos para el estado porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ingresos se extienden, y logra con esto mayores beneficios, lo cual contribuye, en mayor medida, a la formación del producto bruto interno nacional (Soto, 2017, p. 6).

La importancia de tener un buen sistema de control en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia, eficacia y economía al momento de implantarlos, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno saber que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de la empresa; es por eso, la importancia de tener una aplicación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor misión y visión sobre su gestión.

Según Vera (2007) los modelos de control son:

Modelo COSO.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Tradeway, EE. UU
septiembre 1992.

Cualquiera sea la decisión que tome la dirección, el consejo y otros, para perfeccionar la gestión de riesgos y acrecentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas, la dirección planifica, organiza y dirige la realización acciones

suficientes para proporcionar una seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y metas.

COSO es uno de los modelos de mayor trascendencia, que sirve de guía a la organización; para inspeccionar, desaparecer el riesgo en las acciones que realiza el factor humano. Este modelo lo aplican todas las empresas transnacionales y nacionales que buscan la certeza razonable de su información.

Modelo Coco

COCO: Criteria of control Committee (Instituto Canadiense de Contadores Certificado, CICA, noviembre 1995.

Abarca aquellos elementos de una entidad (Recursos, Sistemas Proceso, culturas, estructuras y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la entidad. Efectividad y eficiencia de las operaciones, veracidad de los reportes internos o externos, cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como las políticas internas.

Este modelo es considerado en el continente europeo como el único guía que deben seguir las empresas u organizaciones, ya que su sistema instruye a la organización de las operaciones, reporte de forma confiable, tanto al factor interno como externo.

Modelo Cadbury

Desarrollado por el llamado Comité Cadbury (UK Cadbury Committee) (1991)

Es un modelo de control orientado especialmente a las empresas para su conjunto financiero, así como analizar el código de ética sobre los aspectos financieros en la

organización; y fue adoptado por el Reino Unido propiamente para los que transan en la Bolsa. Es un sistema creado que se enfoca básicamente para controlar todas las operaciones financieras, sobre los derechos de las acciones de cada dueño.

Modelo Cobit

Control (Objetivos de control para Tecnología de información y Tecnología relacionadas).

Es un modelo creado para auditar la gestión y controlar los sistemas de información y tecnología. Parte de la premisa de que requiere proporcionar información para lograr los objetivos de la entidad. Promueve el enfoque y la propiedad de los procesos.

Este prototipo de control interno es utilizado especialmente en las empresas cuyo giro de negocio sea tecnológico, que controlen todos los procesos de ingresos y salidas de información sistemática.

En el presente trabajo de investigación utilizamos el modelo COSO.

Al indagar sobre el tema a investigar y la correspondiente verificación de las bibliografías realizada a la fecha se encontró un libro relacionado al tema de Sotomayor (2002) manifiesta que “el control interno en forma específica se hacía alusión a la prevención de fraudes en forma preponderante, situación que en el transcurso del tiempo ha quedado eliminada, pero sin menoscabar que al presentarse ese hecho se debe dedicar la diligencia respectiva para desahogarlo”. (p.2).

Tomando la opinión del autor del libro antes mencionada concluye que, en los años pasados, el objetivo principal del control interno era prevenir los fraudes, no

obstante, en la actualidad el control interno abarca mucho más como la eficiencia y eficacia en sus operaciones.

El control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que se implementan en las empresas por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio y promover la eficiencia de sus operaciones para obtener el mayor grado de rentabilidad. (Meléndez, 2016, p. 22).

Orellana, Gaete, & Gaete (2002) afirma que “el control interno comprende de cinco componentes: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión” (pp. 13-15).

2.2.2. Marco conceptual

Las MYPES

La Micro y Pequeña empresa es una organización empresarial constituída por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, las empresas que podrán acceder a este régimen especial es de acuerdo a su nivel de ventas, califica a la microempresa como aquella que tiene ventas anuales hasta un máximo de 150 UIT (S/. 645,000) y como pequeña empresa a la que vende entre 150 UIT (S/. 645,000) y 1,700 UIT (7'310,000).

Control interno

El Control interno es un plan de organización, entre todos los trabajadores de una entidad, son procedimientos coordinados que adopta una entidad pública, privada o

mixta; para obtener una información confiable eficiente, salvaguardar los activos y fomentar la eficiencia y eficacia en sus operaciones (Perdomo, 2004).

El control interno se define como un proceso realizado por todo el personal que son parte de una organización, ha sido especialmente diseñado para conseguir los objetivos y metas de cada entidad. La definición que encontramos sobre el control interno es extensa y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite enfocarse en los objetivos específicos. (Lybrand, 1997).

Objetivos del control interno

Estupiñan (2015) señala los siguientes objetivos:

- Ejecución ordenada, eficiente, eficaz y economía en las operaciones.
- Proteger y conservar los recursos de la empresa.
- Direccionar las operaciones de la entidad hacia el logro de los objetivos.
- Poner de manifiesto funciones de corrección y prevención ante los posibles riesgos.
- Disponer de técnicas de planeación (p. 123)

Componentes del control interno

Ambiente de control

Este componente constituye las políticas, acciones y procedimientos institucionales, que reflejan actitudes generales de los altos niveles de la gerencia, directores, administradores de una entidad, influye significativamente en la forma en que se estructuran los diferentes procesos y operaciones de una entidad, estableciendo los objetivos y lo posibles riesgos; constituye el componente más

importante porque es la base o punto de partida de los demás componentes.

(Márquez, 2011)

Evaluación de riesgo

Este componente consiste en identificación, cuantificación, y priorización de eventos que podrían tener impacto y/o consecuencias significativas para la empresa; Cada empresa u organización se enfrenta a diversos riesgos, como no es posible que los riesgos reduzcan a cero, es necesario que la gerencia o dirección determine los riesgos que se considere aceptable y se esfuerce de no aumentar más de lo permitido; la identificación de los riesgos resultan esenciales para el éxito de toda empresa y cumplir los objetivos trazados. (Orellana, Gaete, Gaete, 2002, pp. 11-12).

Actividades de control

Son políticas y procedimientos impartidos por los directivos, gerencia y demás ejecutivos, en relación a las funciones asignadas al personal, establecidos para asegurar que se estén llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de riesgos, con el propósito de asegurar los objetivos de la organización. (Layme, 2015)

Información y Comunicación

En este componente los sistemas de información hacen posible operar y controlar a las entidades, identificando, recopilando y comunicando la información de forma oportuna para que los miembros de la entidad puedan cumplir sus obligaciones a tiempo y con eficacia, la toma de decisiones dependerá de la información requerida y para el eficiente funcionamiento de la entidad; la comunicación debe ser efectiva y debe darse de todas las formas ya sea horizontal o de arriba hacia abajo y viceversa

con los proveedores clientes y con todos aquellos que tienen que ver con la empresa. (Salazar & Villamarín, 2011, p. 23).

Supervisión y/o monitoreo

Este componente consiste en evaluar la calidad con el tiempo; se verifica, la calidad y efectividad del sistema del control interno, para monitorear pueden efectuar evaluaciones individuales o actividades grupales. Entre las actividades permanentes se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de clientes o la verosimilitud de los informes de los ejecutivos. Las evaluaciones individuales se efectúan de manera no sistemática; es decir, mediante auditorías periódicas por auditores internos. (Meléndez, 2015, pp. 57-58).

Los Principios del Control interno

Según el informe COSO (2013), afirma que el control interno consta de diecisiete principios

Componente de ambiente de control

- Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos.

La máxima autoridad de la entidad debe procurar comunicar normas de conducta y la aplicación de valores éticos, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación.

- Ejerce responsabilidad de supervisión

Hace referencia a una organización donde existe independencia entre el supervisor del control interno y aquel que lo desarrolla e implementa. La independencia, se refiere a la capacidad libre y autónoma para tomar decisiones y realizar o no acciones que se consideren apropiadas.

- Establece estructura, autoridad y responsabilidad

Este principio se refiere a una entidad donde el titular o responsable, apoyándose en el juicio externo o especializado, establece estructuras, líneas de reporte, mando, autoridad y responsabilidad apropiada para la consecución de los objetivos y metas de la institución.

- Demuestra compromiso para la competencia

Este principio se refiere a una organización que demuestra un compromiso por crecer y retener trabajadores u individuos competentes que busquen los mismos objetivos y metas. La conducción y el trato a los trabajadores de la organización sea justa y equitativa, se comunica lo que se espera del trabajador, así como las respectivas sanciones que ocasionan los incumplimientos.

- Hace cumplir con la responsabilidad

Este principio se refiere a la organización que cuenta con unidades responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del control interno para la consecución de los objetivos. La organización debe disponer de un mecanismo para que todos los trabajadores encargadas del resguardo de los recursos, así como de la mejora del desempeño de la organización como función exclusiva, puedan estar interconectadas entre sí a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas cuando se identifican desviaciones en las metas trazadas.

Componente de evaluación de riesgos

- Especifica objetivos relevantes

Este principio se refiere a que cada organización debe tener objetivos suficientemente claros, así permitir la identificación y evaluación de riesgos relacionados a tales objetivos.

- Identifica y analiza los riesgos

Este principio se refiere a la organización que determina los posibles riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos y que analiza cómo deben ser gestionados.

- Evalúa el riesgo de fraude

Este principio se refiere a una organización que considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos contra el logro de los objetivos.

- Identifica y analiza cambios importantes

Este principio se refiere a una organización que identifica y evalúa los cambios que podrían impactar significativamente al sistema de control interno.

Componente de actividades de control

- Selecciona y desarrolla actividades de control

Este principio se refiere a una organización que define y desarrolla actividades de control que contribuyen a mejorar los posibles riesgos hasta niveles aceptables para el logro de los objetivos.

- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología

Este principio se refiere a la organización que ha definido y desarrollado actividades de control para la tecnología de la información con el fin de lograr sus objetivos.

- Se implementa a través de políticas y procedimientos

Este principio se refiere a la organización que extiende las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y los métodos que llevan dichas políticas a la práctica.

- Usa información Relevante

Este principio se refiere a una organización que consigue, genera y emplea información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Componente de sistemas de comunicación e información

- Comunica internamente

Este principio se refiere a una organización que comunica la información internamente, incluyendo los objetivos y responsabilidades del control interno necesarios para apoyar el funcionamiento del control interno.

- Comunica externamente

Este principio se refiere a una organización que comunica a las partes externas lo referente a los asuntos que pueden afectar el funcionamiento del control interno.

Componente de supervisión del sistema de control - Monitoreo

- Conduce evaluaciones continuas y/o independientes

Este principio se refiere a una organización que selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones continuas o periódicas para así comprobar si están o no presentes y en operación los componentes de control interno.

- Evalúa y comunica deficiencias

Este principio se refiere a una organización que comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes indicadas, así puedan tomar acciones correctivas.

Algunos conceptos importantes:

Control interno. - Es un conjunto de normas, procedimientos diseñado e implementado por los responsables de una organización o entidad, con el fin de proporcionar una seguridad sobre la consecución de los objetivos y metas de la entidad.

Componente. - Una entidad o unidad de negocio cuya información financiera se prepara por la dirección del componente o del grupo para ser incluida en los estados financieros del grupo.

Ambiente de control. – Se define como el conjunto de factores del contexto organizacional que deben implantar y mantener la jerarquía, los jefes y subordinados, y los demás funcionarios de una organización para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno.

Evaluación de riesgos. - La evaluación de riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de gestión de riesgos, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido determinados y evaluados, los pasos subsiguientes son para prevenir que estos ocurran y protegerse de ellos, o moderar sus consecuencias son mucho más programáticos.

La información. -La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento.

La Comunicación. - La comunicación es un fenómeno natural en todo el universo, relevante por el hecho de que esta aporta a su receptor un paquete de energía compatible con su sistema de transacción de cargas, beneficiándole en alguna de sus capacidades.

La supervisión. - Es la observación regular y el registro de las actividades que se llevan a cabo en un proyecto o programa. Es un proceso de recogida rutinaria de información sobre todos los aspectos del proyecto.

Principio. - En su concepto más amplio, es una base de ideales, fundamentos, reglas y/o políticas de la cual nacen las ideologías, teorías, doctrinas, religiones y ciencias.

Valores éticos. - son guías de comportamiento que regularizan la conducta de una persona, la ética es la rama de la filosofía que estudia la moral para ser aplicado a nivel individual y social.

Autoridad. - Una autoridad es una figura que tiene la facultad de ejercer el poder para mantener el orden en el ámbito al que pertenece. Puede tratarse de una persona, un grupo, o una entidad, ya sea pública o privada.

Competencia.- La competencia es una aptitud que posee una persona; que se da en las capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad establecida o para ver un tema específico de la mejor manera posible.

Tecnología.- La tecnología es un conjunto de conocimientos utilizados para lograr un objetivo, que soluciona un problema específico del individuo o de alguna de sus necesidades; es un concepto amplio que abarca una inmensa variedad de aspectos que pueden ir de la electrónica al arte o la medicina.

Política. - Es una actividad orientada en una manera ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar algunos objetivos; se puede definir también como una forma de ejercer el poder con el propósito de resolver o minimizar los intereses encontrados que se producen dentro de la sociedad.

Comunicación interna. - Es la comunicación encaminada al trabajador; nace como respuesta a las nuevas necesidades de las organizaciones para incentivar a su equipo humano y conservar a los mejores en un entorno empresarial.

Comunicación externa. - Es el conjunto de operaciones de comunicación destinadas al público externo de una organización, como pueden ser sus clientes, proveedores, etc.

III. Hipótesis

No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo simple de una sola variable.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación.

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo a las personas implicadas en la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

4.1.2. Nivel de la investigación de las tesis.

El nivel de investigación que se aplicó en el presente proyecto es descriptivo, al ocuparse en detallar las características de los hechos en estudio, clasificándolos, analizándolos o dando cuenta de las diferencias en sus elementos.

4.1.3. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación fue descriptivo-simple, se empleó para analizar y conocer las características, rasgos, propiedades y cualidades de un hecho o fenómeno de la realidad en un tiempo determinado; donde el diagrama es:

M  O Dada una muestra realizar una observación. Dónde:

M = Muestra.

O = Observación.

4.2. Población y muestra

El universo

El universo es el conjunto de trabajadores de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” en el periodo 2020, se contó con un total de 8 trabajadores.

La muestra

La muestra es una parte del total de la población, para la investigación se tomó la totalidad de trabajadores por ser una cantidad reducida (gerente (1), jefe de planta (1), administradora (1) y personal de planta (5)).

4.3. Definición y operacionalización de variables

Título: Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
	Meléndez (2016) afirma “es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que se implementan en las empresas por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio y promover la eficiencia de sus operaciones” p (22)	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1. ¿Practica usted los valores del código de ética? 2. ¿La gerencia predica con ejemplo sobre el comportamiento ético?
Supervisión del desempeño			3. ¿La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes?	
Establece estructura, autoridad y responsabilidad			4. ¿Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional?	
Compromiso para la competencia			5. ¿Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?	
Hace cumplir con la responsabilidad			6. ¿Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño?	
Especifica sus objetivos			7. ¿Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal?	
		Identifica y analiza los riesgos	8. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal?	
		Evalúa riesgo de fraude	9. ¿En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude?	

Control interno		Evaluación de riesgo	Identifica y evalúan los cambios importantes	10. ¿El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo?
		Actividades de control	Selecciona y desarrolla actividades de control	11. ¿El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas?
			Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología	12. ¿La empresa establece restricciones de acceso en el área de producción para prevenir accidentes?
			Implementación a través de políticas y procedimientos	13. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?
		Información y comunicación	Información relevante	14. ¿Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones?
			Comunica internamente	15. ¿Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas?
			Comunica externamente	16. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes?
		Supervisión y monitoreo	Evaluaciones continuas o independientes	17. ¿Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente? 18. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno?
			Evalúa y comunica deficiencias	19. ¿Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa? 20. ¿Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

La técnica utilizada fue la encuesta con la finalidad de obtener información de los trabajadores de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L” en el periodo 2020, que nos permitió conocer la situación real del proceso de producción y de comercialización de los productos alimenticios.

4.4.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario con una serie de interrogantes para obtener la información que buscamos.

4.5. Plan de análisis.

Para analizar nuestros resultados obtenidos se utilizó la estadística descriptiva que nos permitirá la tabulación y representación de los datos mediante los indicadores de frecuencia y porcentaje.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General		Tipo de investigación
¿Cuáles son las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019?	Determinar las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.		Cuantitativo
Problemas Específicos	Objetivos Específicos		Nivel de Investigación
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son las características del ambiente de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019? • ¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019? • ¿Cuáles son las características de las actividades de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019? • ¿Cuáles son las características de la información y comunicación de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019? • ¿Cuáles son las características de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las características del ambiente de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019. • Determinar las características de la evaluación de riesgos de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019. • Determinar las características de las actividades de control de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019. • Determinar las características de la información y comunicación de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019. • Determinar las características de las actividades de supervisión de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019. 	No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo simple de una sola variable.	Diseño de investigación
			Descriptivo simple
			Población
			8 trabajadores
			Muestra
			Por tratarse de una reducida población se tomará la totalidad de la población (8 trabajadores)

4.7. Principios éticos.

La investigación fue diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas de la facultad de ciencias contables de la ULADECH, considerando el código de ética, con la finalidad de proponer la implementación de un adecuado control interno a la empresa estudiada.

4.7.1. Protección a las personas

Se respetó a la persona en todo el ámbito de la investigación, como su dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad. Este principio no solamente implicó que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucró el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

4.7.2. Beneficencia y no maleficencia

Se aseguró el bienestar de las personas que participan en la investigación; sin causar daño, se disminuyó los posibles efectos adversos y se maximizó beneficios.

4.7.3. Justicia

Se respetó la equidad y la justicia con todas las personas que participaron en la investigación y el derecho a acceder a sus resultados.

4.7.4. Integridad científica

Se mantuvieron la integridad en todo el proceso de la investigación; también se mantuvieron la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de nuestro estudio o la comunicación de sus resultados.

4.7.5. Consentimiento informado y expreso

Se respetó la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; para el correcto uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Practica usted los valores del código de ética.

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 2

La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	88%
A veces	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 3

La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	88%
A veces	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 4

Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 5

Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 6

Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 7

Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	0	0%
A veces	3	38%
Nunca	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 8

Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	3	38%
A veces	5	62%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 9

En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	3	38%
A veces	0	0%
Nunca	5	62%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 10

El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 11

El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	5	62%
A veces	3	38%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 12

La empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	8	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 13

Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	1	12%
A veces	0	0%
Nunca	7	88%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 14

Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	2	25%
A veces	6	75%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 15

Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	88%
A veces	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 16

Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	88%
A veces	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 17

Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	1	13%
A veces	2	25%
Nunca	5	62%
	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 18

Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	3	38%
A veces	5	62%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 19

Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	2	25%
A veces	5	63%
Nunca	1	12%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

Tabla 20

Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente

Alternativa	Frecuencia	%
Siempre	7	88%
A veces	1	12%
Nunca	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa "Agroindustria la Perla de Huascarán" S.R.L.

5.2. Análisis de resultados

1. Según la encuesta en la tabla 1, el 100% de los trabajadores dijo que siempre practica los valores del código de ética, dicho resultado guarda relación con la tesis de Figueroa (2019) quien obtuvo como resultado el 95 % de los trabajadores dijo que, sí practica los valores del código de ética, y solo el 5% dijo que no practica los valores del código de ética; claramente el resultado muestra la importancia de la práctica de los valores del código de ética. Los resultados obtenidos guardan relación con el autor citado ya que en ambos resultados se encontró que cumplen con la práctica de los valores del código de ética. En conclusión, se recomienda a los trabajadores que sigan laborando de la misma forma, que nunca pierdan los valores éticos, porque es la base de todo.
2. Según la encuesta en la tabla 2, el 88% de los trabajadores dijo que siempre la gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético, y el 12% dijo que solo a veces la gerencia predica con el ejemplo sobre comportamiento ético, dicho resultado guarda relación con Figueroa (2019) quien les da importancia a los valores éticos y más aun a la parte gerencial o administrativa. Los resultados obtenidos nos dicen que es importante que la gerencia predique con el ejemplo del comportamiento ético. Como conclusión, recomendamos a la gerencia que llegue a todos los trabajadores el ejemplo sobre el comportamiento ético, ya que hay un trabajador dijo que la gerencia no predica el ejemplo sobre el comportamiento ético.
3. Según la encuesta en la tabla 3, el 88% de los trabajadores dijo que siempre la administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores, y el 12% dijo que solo a veces la administración supervisa las tareas asignadas a cada

uno de los trabajadores. El resultado guarda relación con la tesis de Choez (2017) quien obtuvo en sus resultados: el 94 % dijo que las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores son supervisadas por la administración. El resultado obtenido concuerda con el autor citado. Como conclusión, se recomienda se recomienda a el área administrativa supervisar a todos los trabajadores sin excepción alguna.

4. Según la encuesta en la tabla 4, el 100% dijo que siempre los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional. El resultado guarda relación con la tesis de Cordero & Castillo (2016) quien obtuvo en sus resultados: el 100 % dijo que los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional. Los resultados guardan relación ya que ambos resultados son iguales y nos hacen ver que es muy importante la aplicación del organigrama estructural. Como conclusión, se recomienda que sigan cumpliendo las líneas de mando según la estructura organizacional, como lo han estado haciendo hasta ahora.
5. Según la encuesta en la tabla 5, el 100% de los encuestados dijo que siempre se considera capaz para llevar a cabo las responsabilidades asignadas. El resultado guarda relación con la tesis de Arceda (2015) quien obtuvo en sus resultados: el 100 % dijo que los trabajadores tienen la capacidad para llevar acabo las responsabilidades asignadas. Los resultados obtenidos guardan relación con el autor citado. Como conclusión, se recomienda a los trabajadores a seguir llevando acabo las responsabilidades asignadas, que lo están haciendo muy bien.
6. Según la encuesta en la tabla 6, el 100% de los encuestados dijo que dentro de su organización siempre establecen medidas de desempeño. El resultado guarda relación con la tesis de Cordero & Castillo (2016) quienes obtuvieron en sus

resultados: el 73 % dijo que siempre establecen medidas de desempeño, el 17 % dijo que solo a veces establecen medidas de desempeño y el 10% dijo que no establecen medidas de desempeño. Como conclusión, se recomienda a la gerencia y a la administración que sigan estableciendo medidas de desempeño, porque gracias a esas medidas de desempeño la pequeña empresa está en crecimiento.

7. Según la encuesta en la tabla 7, el 62% de los encuestados dijo que la gerencia nunca difunde los objetivos y metas a todo el personal, y el 38% dijo que solo a veces la gerencia difunde los objetivos y metas a todo el personal. El resultado guarda relación con la tesis de Arceda (2015) quien obtuvo los siguientes resultados: el 71% dijo que la administración no difunde los objetivos y metas y el 20% dijo que la administración si difunde los objetivos y metas. Como conclusión, se recomienda a la gerencia la difusión de los objetivos y metas a todo el personal sin excepción, para que ellos puedan sumarse para el logro de éstos.
8. Según la encuesta en la tabla 8, el 62% de los encuestados dijo que solo a veces se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal, y el 38% dijo que siempre se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal. El resultado encontrado se diferencia con la tesis de Choez (2017) en este interrogante quien obtuvo 82% dijo que si promueven una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal y el 18% que no promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal. Los resultados encontrados en la presente investigación se diferencian en esta interrogante con el autor citado. Como conclusión, se recomienda a la parte administrativa a promover una cultura de administración de riesgos a todo el personal.

9. Según la encuesta en la tabla 9, el 62% de los encuestados dijo que nunca ha considerado la posibilidad de fraude, el 38% dijo que siempre ha considerado la posibilidad de fraude. El resultado se diferencia con la tesis de Figueroa (2019) quien obtuvo en su resultado el 71% dijo que si consideraba la posibilidad de fraude y el 21 % dijo que no consideraba la posibilidad de fraude. En nuestra investigación la mayoría de trabajadores no considera la posibilidad de fraude contradiciendo al resultado del autor citado. Como conclusión, se recomienda a la gerencia promover charlas a todos los trabajadores con personal capacitado sobre la posibilidad de fraude.
10. Según la encuesta en la tabla 10, el 100% de los encuestados dijo que siempre el personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo. El resultado se relaciona con la tesis de Choez (2017) quien obtuvo en su resultado el 82% dijo que si el personal estaba capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo y el 18% consideraba que no estaba capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo. Por tanto, el resultado guarda relación con el autor citado ya que en ambos resultados se asemejan porque los trabajadores si están capacitados para los posibles riesgos en su área de trabajo. Como conclusión, se felicita y se sugiere a todos los encuestados a seguir trabajando como lo están haciendo respecto a los posibles riesgos en sus áreas de trabajo.
11. Según la encuesta en la tabla 11, el 62% de los trabajadores dijo que siempre el jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas, y el 38 % dijo que solo a veces el jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas. Por tanto, el resultado de nuestra pregunta guarda

relación con la tesis de Cano (2018) quien concluyó que la aplicación efectiva del control interno y sus componentes, va permitir conocer a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable que le servirá como base a la gerencia para toma de decisiones oportunas. Como conclusión, se recomienda al jefe de área que evalúe siempre la efectividad de las actividades de control implementadas en la empresa.

12. Según la encuesta en la tabla 12, el 100% de los trabajadores dijo que siempre la empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes. El resultado encontrado se relaciona con la tesis de Campos (2015) quien concluyó que es muy importante establecer restricciones en cada área de la empresa para prevenir accidentes. Como conclusión, se recomienda a seguir estableciendo restricciones de acceso al área de producción y así prevenir accidentes.
13. Según la encuesta en la tabla 13, el 88% de los trabajadores dijo que nunca se ha implementado actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos y el 12% dijo que siempre implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos. El resultado guarda relación con la tesis de Chávez (2018) donde el 52% dijo que no se implementaban actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, el 48% dijo que desconocía el significado del manual de procedimientos. Estos resultados muestran que la mayoría de los encuestados desconocen sobre el manual de procedimientos. Como conclusión, se recomienda a la empresa contar con un Manual de Operaciones y Funciones y hacer de conocimiento a todos sus trabajadores.

14. Según la encuesta en la tabla 14, el 75% de los trabajadores dijo que solo a veces los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones, el 25% dijo que siempre los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones. Los resultados que fueron obtenidos se encuentran directamente relacionados con la investigación de Cano (2017) quien concluyó que el sistema de control interno, a través de la aplicación efectiva de sus componentes, va permitir conocer a fondo la situación global de la empresa, obteniendo información relevante y confiable que le servirá como base a la gerencia para toma de decisiones oportunas y seguras, frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles proteger los activos y maximizando la eficacia en las operaciones. Como conclusión, se recomienda a la gerencia que los sistemas de información deben ayudar a la toma de decisiones de todo el personal, eso se logrará capacitando a sus trabajadores para que sepan utilizar todo el sistema de información implementadas.
15. Según la encuesta en la tabla 15, el 88% de los trabajadores dijo que siempre existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas y el 12% dijo que solo a veces existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas. Los resultados obtenidos se encuentran relacionados con la tesis de Figueroa (2019) quien concluyó que es muy importante el cumplimiento de los componentes de control interno, dentro de ello la comunicación. Como conclusión, se recomienda a todos los encuestados que exista también una buena comunicación con uno de los trabajadores que dijo que solo a veces existía la buena comunicación, que no deben excluirlo.

16. Según la encuesta en la tabla 16, el 88% de los trabajadores dijo que siempre las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes y el 12% dijo que solo a veces las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes. Esta pregunta también se relaciona con la tesis de Cano (2017) donde concluye que la aplicación del componente de comunicación e información es importante para toda empresa; además para la empresa investigada los clientes son lo más importante. Como conclusión, se recomienda al trabajador que dijo que solo a veces las líneas de comunicación e información permiten la atención a los clientes, que practique más las líneas de información y comunicación establecidas, ya que a los demás trabajadores les ayuda por qué a el no.
17. Según la encuesta en la tabla 17, el 62% de los trabajadores dijo que nunca hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente, el 25% dijo que solo a veces hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente y el 13% dijo que siempre hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente. Estos resultados se relacionan con la tesis de Meléndez (2018) quien concluyó que la investigación realizada de los resultados y análisis de resultados, se observa acerca de los componentes de control interno que se debe hacer seguimiento porque es muy importante para las Micro y Pequeñas Empresas que aplique los sistemas de control interno en sus operaciones. Como conclusión se recomienda

a todos los trabajadores a hacer siempre el seguimiento del cumplimiento de los componentes de control.

18. Según la encuesta en la tabla 18, el 62% de los trabajadores dijo que solo a veces se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, y el 38% dijo que siempre se aseguran que sean atendidas las recomendaciones en materia de control. Estos resultados se relacionan con la tesis de Rojas (2018) quien concluyó que es necesario definir el rol que juega el control interno en las empresas, la capacitación del personal para que no vulneren las normas de control interno, mantener siempre una adecuada delimitación de funciones a través de un organigrama funcional y que guarde coherencia con el Manual de Funciones, debe implementar los componentes del control interno. Como conclusión, se sugiere a la gerencia que implemente un sistema de control interno.
19. Según la encuesta en la tabla 19, el 63% de los trabajadores dijo que solo a veces las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa, el 25% dijo que siempre las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa y el 12% dijo que nunca las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa. Esta interrogante se relaciona con la tesis de Meléndez (2018) quien concluyó que la investigación realizada de los resultados y análisis de resultados, se observa acerca de los componentes de control interno dentro de ello está la comunicación, que debe existir una buena comunicación entre todas las áreas de la empresa. Como conclusión, se recomienda a las partes indicadas de la empresa que le den la confianza suficiente a sus subordinados para que puedan comunicar las deficiencias o debilidades encontradas.

20. Según la encuesta en la tabla 20, el 88% de los trabajadores dijo que siempre las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente y el 12% dijo que solo a veces las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente. Estos resultados guardan relación con la tesis Choez (2017) quien concluyó que el sistema de control interno en todas las empresa son muy importantes, porque han impactado positivamente en la toma de decisiones gerenciales e inciden de manera positiva, en un 85% de acuerdo al modelo COSO en las distintas áreas de la empresa, teniendo aún el 15% por fortalecer debido a que recae en el personal de producción de la empresa, notándose la simplificación de procesos, he allí la preocupación de la empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L. en mejorar continuamente el sistema de control. Como propuesta de conclusión, se recomienda a todos los trabajadores que siempre deben tratar adecuadamente las deficiencias identificadas.

VI. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general, se ha determinado las siguientes características del control interno en la empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019; la mayoría de los trabajadores cumplen con los principios y aplican los componentes del control interno, los trabajadores que se encuentran en el área de producción no saben que componentes del control interno existen, ni sus definiciones, pero sí lo aplican en la práctica. Se sugiere a los trabajadores de la empresa, seguir poniendo en práctica los componentes y los principios de control interno realizando un trabajo en armonía, brindando con un buen desempeño laboral resultados positivos.

Como valor agregado al usuario final, se sugiere a los trabajadores del área de gerencia, administrativo y producción de la empresa poner en práctica las recomendaciones plasmadas en el presente estudio, como contar con un impreso de código de ética, contar con un MOF, realizar capacitaciones frecuentes; así mismo se sugiere a los futuros investigadores abordar el problema en otros contextos bajo un enfoque cuantitativo, con el fin de diseñar nuevos guías, manuales, que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno en las empresas.

2. Respecto al objetivo específico 1 se ha determinado que dentro del componente de ambiente de control todos los trabajadores practican los valores del código de ética, cumplen con las líneas de mando según la estructura organizacional, también todos los trabajadores tienen la capacidad de llevar acabo las responsabilidades asignadas, dentro de este componente el problema radica en que los objetivos y metas no son difundidos a todo el personal.

3. Respecto al objetivo específico 2 se ha determinado respecto al componente de evaluación de riesgo, el personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo, se promueve solo a veces una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal, la mayoría de los trabajadores en la evaluación de riesgos no consideran la posibilidad de fraude.
4. Respecto al objetivo específico 3 se determinó respecto al componente de actividades de control que la empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes, el jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas, la empresa no implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, tampoco cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF).
5. Respecto al objetivo específico 4 se ha determinado que dentro del componente información y comunicación, existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas, las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes, el problema radica en que los sistemas de información implementadas no ayudan muchas veces a la toma de decisiones.
6. Respecto al objetivo específico 5 se ha determinado que dentro del componente de supervisión y monitoreo en la empresa “Agroindustria la perla del Huascarán” S.R.L.; las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente, el personal de producción no necesita siempre estar monitoreada por el jefe del área para recibir indicaciones en cada proceso de producción, los trabajadores

con la experiencia que tienen ya no necesitan de un monitoreo, pocas veces hacen seguimiento al cumplimiento de los componentes de control.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda de manera general implementar todo un sistema de control interno que sea de conocimiento no solo por la parte administrativa sino también por la parte productiva, y no solo quedarse en conocimientos vagos; ya que la empresa estudiada cuenta con los recursos para poder implementarlos, así asegurar el buen desempeño de todos los trabajadores.
2. Respecto al objetivo específico 1 se recomienda contar con un impreso del código de ética y entregar a todos los trabajadores, para que así no haya pretexto de desconocimiento para los nuevos trabajadores; también dar a conocer a todos los trabajadores los objetivos y metas de la empresa.
3. Respecto al objetivo específico 2 se recomienda a la gerencia dar capacitaciones a todo el personal sobre todos los riesgos en general que pueda afectar la empresa.
4. Respecto al objetivo específico 3 se recomienda contar con un Manual de Operaciones y Funciones (MOF), para que cada uno de los trabajadores sepa cuál es su obligación dentro de la empresa.
5. Respecto al objetivo específico 4 se recomienda a la gerencia capacitaciones para que todo el personal haga buen uso del sistema de información, así los trabajadores puedan tomar decisiones oportunas.
6. Respecto al objetivo específico 5 se recomienda a la parte administrativa y a la gerencia dar confianza a los trabajadores mediante charlas y capacitaciones, porque en el cuestionario encontramos que el personal de producción no comunica las deficiencias por miedo a ser amonestado; además, deben hacer seguimiento al cumplimiento de los componentes de control.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

Arceda, S. (2015). Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad de la Empresa Agrícola “Jacinto López” S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. In *Keefektifan Penerapan Pendekatan Keterampilan Proses dalam Pembelajaran IPA terhadap Minat Belajar Siswa Kelas IV SD Negeri Golo Yogyakarta* (Issue 2). <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2013.0625>

Ávila, Y & López, F. (2019). *Control Interno de Inventarios basado en el modelo COSO ERM y su impacto en la Rentabilidad de las Empresas MYPES de Fabricación de Telas de Tejido Punto en el Emporio Comercial de Gamarra , año 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Campos, S. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa En La Ciudad De Chiclayo 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Cano, J. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa “Inversiones y Servicios Generales ORMAR E.I.R.L.” Casma 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Chávez, N. (2018). Control interno como herramienta para optimizar la rentabilidad de la cooperativa agraria cafetalera “Bagua Grande”-2017 [Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. In *Normas Tributarias*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Choez, W. (2017). *El Sistema de Control Interno como Instrumento de Gestión para la adecuada toma de decisiones en la Empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Cordero, K., & Castillo, C. (2016). “ *EL CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN IMEDCORP S.A.* ”. 102.
- COSO 2013. (2014). *MARCO INTEGRADO DE CONTROL INTERNO - COSO 2013 E. 3*. <http://www.coso.org/guidance.htm>,
- Crespo, B., & Suarez, M. (2014). Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013" [Universidad Laica “Vicente Rocafuerte”]. In *Saudi Medical Journal*. <https://doi.org/10.4324/9781351119900-5>
- Depaz, Y. (2019). *El control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes* (E. Ediciones (ed.); Tercera Ed).
- Figuerola, L. (2019). Caracterización del Control Interno en la Empresa Corporación de Negocios “Sur Perú” S.A.C. Huaraz, 2018. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Gonzales, D. (2015). *Control interno y rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C. Huaraz, 2014* [Univesidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://www.mendeley.com/research/el-financiamiento-y-la-rentabilidad-las-micro-y-pequeñas-empresas-sector-comercio-rubro-confección-t/>

- Layme, C. (2015). *Evaluación de los componentes del sistema del control interno y sus efectos en la gestión de la subgerencia de personal y bienestar social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000034673>
- Lybrand, C. &. (1997). *Nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)* (E. D. de S. S.A. (ed.)).
- Márquez, G. (2011). *Modelos contemporáneos del control interno: Fundamentos teóricos*.
- Melendez, J. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa comercial Compunegocios S.A.C.- Chimbote, 2016* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. <https://doi.org/1>
- Meléndez, J. (2015). *Compilado De Control Interno*. In *Chimbote Perú. edición Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote* (Primera Ed). <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/106.pdf>
- Meléndez, J. (2016). *Control interno* (U. C. L. Á. de Chimbote (ed.); 1º Edición). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6
- Orellana, L., Gaete, J., & Gaete, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas* [Universidad de Chile]. [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2C Luis.pdf?sequence=4](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108152/Orellana%2C%20Luis.pdf?sequence=4)

- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno* (C. Learning Editores (ed.); Novena Edi).
- Quiroz, O. (2018). *El control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas privadas del Perú: Caso RUBYNOE Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote, 2014*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Ramirez, C. (2018). *Características del control interno en el área de compras y ventas de la empresa "CEVIVE" E.I.R.L. Huaraz, 2017*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Rojas, S. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa comercial Vasquez E.I.R.L., Sihuas 2016* [UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE]. <https://doi.org/1>
- Salazar, E., & Villamarín, S. (2011). Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez Del Cantón Latacunga, para el período económico 2011 [Universidad Técnica de Cotopaxi]. In *Universidad Técnica de Cotopaxi*. <https://bit.ly/2eAKx9t>
- Soto, A. Á. (2017). *Las dimensiones de la Cultura Organizacional de las Mypes del sector textil en Lima según la teoría de Denison*.
- Sotomayor, A. (2002). *Control interno y auditoría : su aportación en las organizaciones* (U. A. de N. León (ed.); Primera Ed).
- Trinidad, L. (2019). *Control Interno y la Rentabilidad de la Empresa Geoagro S.A.C. de Carhuaz, 2017* [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11808/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_TRINIDAD_ROJAS_LISBETH_NEREYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, F. (2007). *Modelos de control. I*(117).

Anexos

Anexo 1: Cuestionario

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019; para realizar el proyecto de investigación que se denomina Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019.

Esta información se usará solo para fines académicos y para la investigación, por lo que agradecemos su participación.

Objetivo general: Determinar las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L de la provincia de Huaraz, 2019.

Control Interno

1. ¿Practica usted los valores del código de ética?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

2. ¿La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

3. ¿La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

4. ¿Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

5. ¿Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?

- a) Siempre b) A veces c) Nunca
6. ¿Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
7. ¿Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
8. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
9. ¿En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
10. ¿El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
11. ¿El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
12. ¿La empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
13. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
14. ¿Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones?
a) Siempre b) A veces c) Nunca
15. ¿Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas?
a) Siempre b) A veces c) Nunca

16. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
17. ¿Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
18. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
19. ¿Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca
20. ¿Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente?
- a) Siempre b) A veces c) Nunca

Anexo 2: Figuras

Figura 1



Figura 1: ¿Practica usted los valores del código de ética?

Fuente: Tabla 1

Interpretación: Según la tabla 1, el 100% de los trabajadores dijo que siempre practica los valores del código de ética.

Figura 2



Figura 2: ¿La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético?

Fuente: Tabla 2

Interpretación: Según la tabla 2, el 88% de los trabajadores dijo que siempre la gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético, y el 12% dijo que solo a veces la gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético.

Figura 3

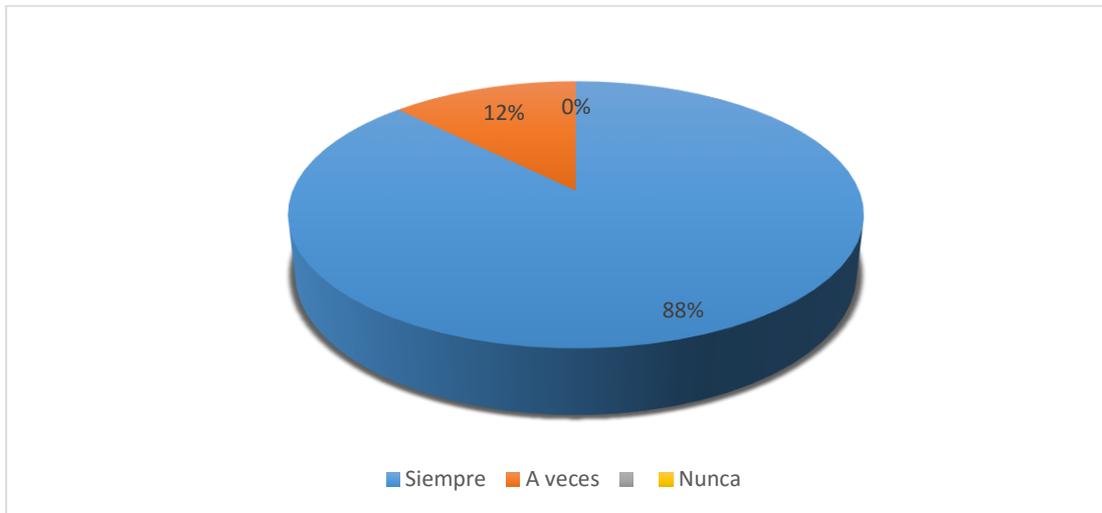


Figura 3: ¿La administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de ustedes?

Fuente: Tabla 3

Interpretación: Según la tabla 3, el 88% de los trabajadores dijo que siempre la administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores, y el 12% dijo que solo a veces la administración supervisa las tareas asignadas a cada uno de los trabajadores.

Figura 4



Figura 4: ¿Los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional?

Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según la tabla 4, el 100% dijo que siempre los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional.

Figura 5



Figura 5: ¿Considera usted que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas?

Fuente: Tabla 5

Interpretación: Según la tabla 5, el 100% de los encuestados dijo que siempre se considera capaz para llevar a cabo las responsabilidades asignadas.

Figura 6



Figura 6: ¿Considera usted que dentro de su organización establecen medidas de desempeño?

Fuente: Tabla 6

Interpretación: Según la tabla 6, el 100% de los encuestados dijo que dentro de su organización siempre establecen medidas de desempeño.

Figura 7

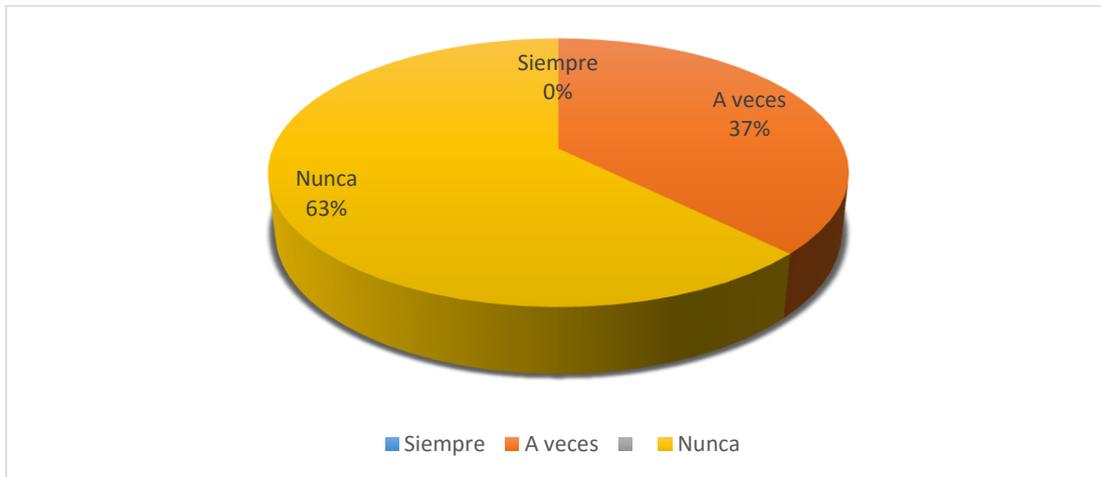


Figura 7: ¿Los objetivos y metas de la gerencia son difundidos a todo el personal?

Fuente: Tabla 7

Interpretación: Según la tabla 7, el 62% de los encuestados dijo que la gerencia nunca difunde los objetivos y metas a todo el personal, y el 38% dijo que solo a veces la gerencia difunde los objetivos y metas a todo el personal.

Figura 8

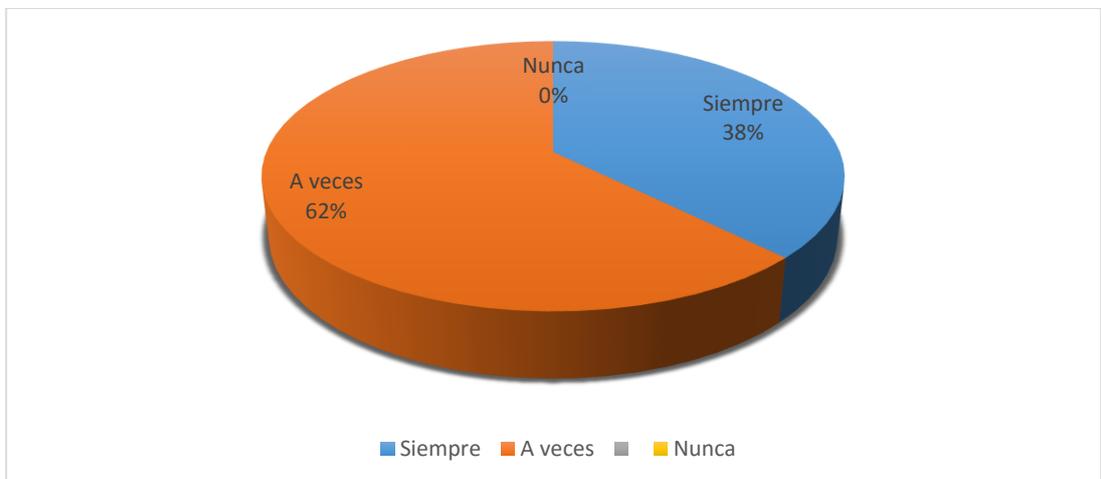


Figura 8: ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal?

Fuente: Tabla 8

Interpretación: Según la tabla 8, el 62% de los encuestados dijo que solo a veces se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal, y el 38% dijo que siempre se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal.

Figura 9

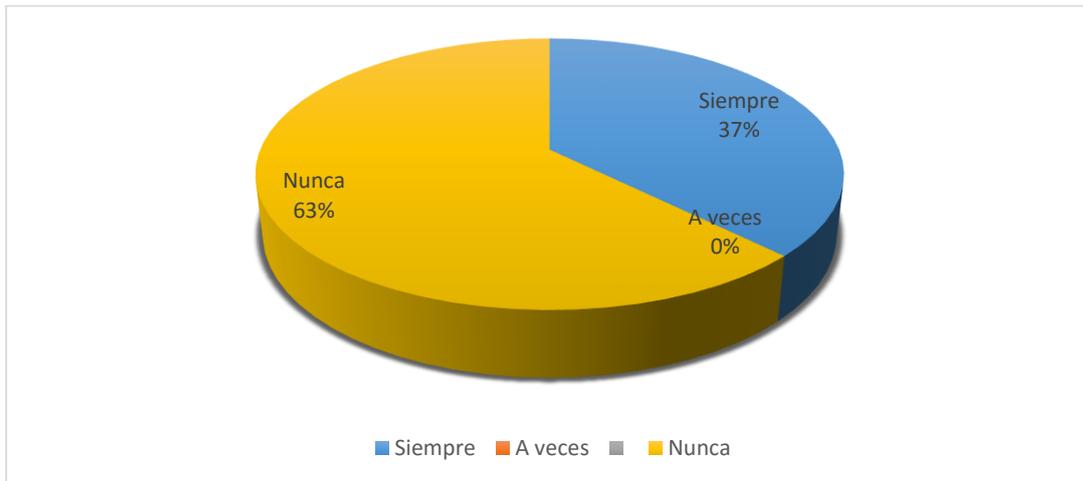


Figura 9: ¿En la evaluación de riesgos considera la posibilidad de fraude?

Fuente: Tabla 9

Interpretación: Según la tabla 9, el 62% de los encuestados dijo que nunca ha considerado la posibilidad de fraude, el 38% dijo que siempre ha considerado la posibilidad de fraude.

Figura 10



Figura 10: ¿El personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo?

Fuente: Tabla 10

Interpretación: Según la tabla 10, el 100% de los encuestados dijo que siempre el personal está capacitado para el reconocimiento de los posibles riesgos en su área de trabajo.

Figura 11

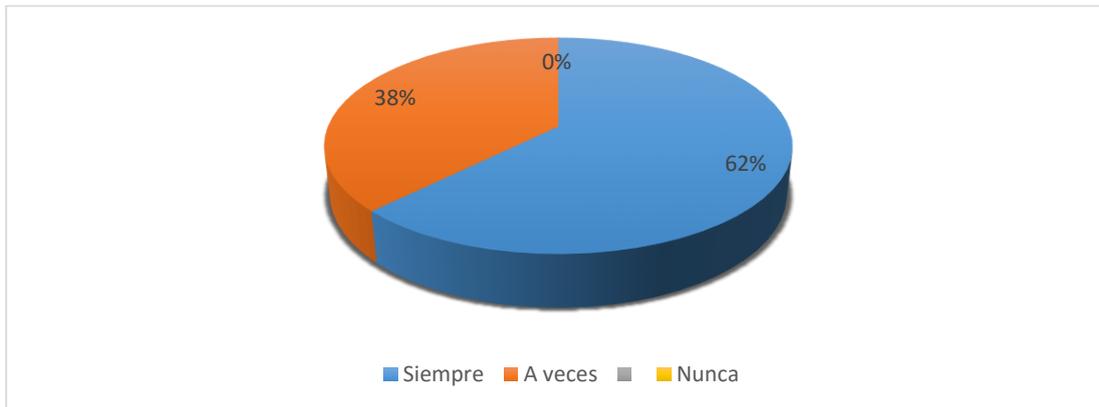


Figura 11: ¿El jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas?

Fuente: Tabla 11

Interpretación: Según la tabla 11, el 62% de los trabajadores dijo que siempre el jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas, y el 38 % dijo que solo a veces el jefe de área evalúa la efectividad de las actividades de control implementadas.

Figura 12



Figura 12: ¿La empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes?

Fuente: Tabla 12

Interpretación: Según la tabla 12, el 100% de los trabajadores dijo que siempre la empresa establece restricciones de acceso al área de producción para prevenir accidentes.

Figura 13



Figura 13: ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?

Fuente: Tabla 13

Interpretación: Según la tabla 13, el 88% de los trabajadores dijo que nunca se ha implementado actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos y el 12% dijo que siempre implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.

Figura 14

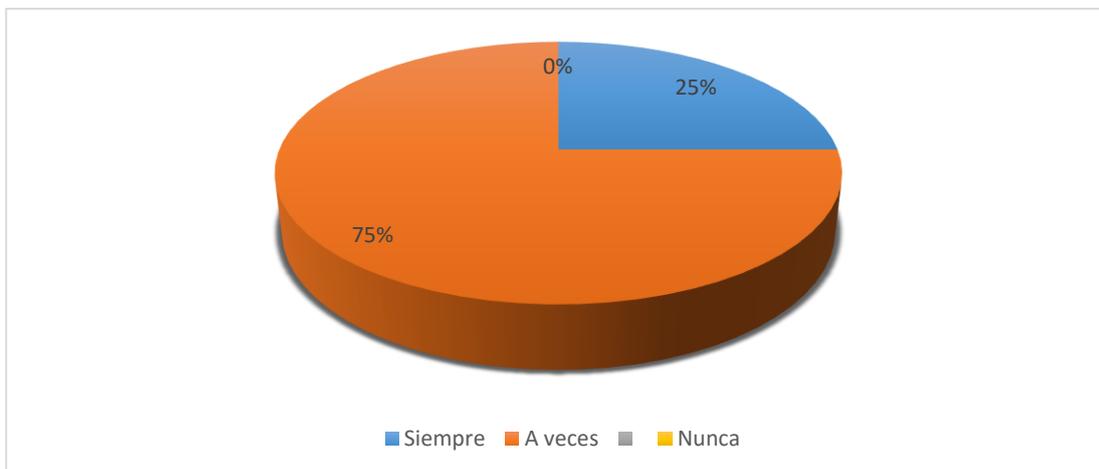


Figura 14: ¿Los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones?

Fuente: Tabla 14

Interpretación: Según la tabla 14, el 75% de los trabajadores dijo que solo a veces los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones, el 25% dijo que siempre los sistemas de información implementadas ayudan a la toma de decisiones.

Figura 15



Figura 15: ¿Existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas?

Fuente: Tabla 15

Interpretación: Según la tabla 15, el 88% de los trabajadores dijo que siempre existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas y el 12% dijo que solo a veces existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas.

Figura 16

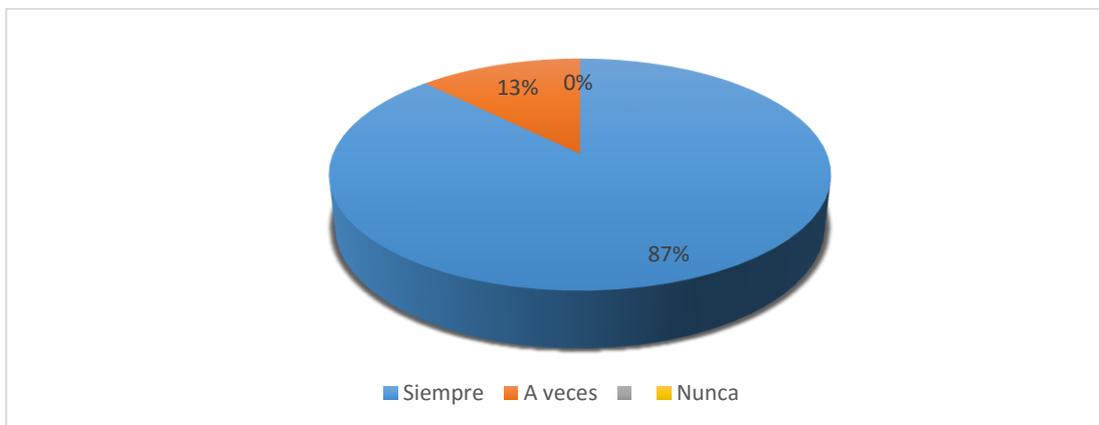


Figura 16: ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de los clientes?

Fuente: Tabla 16

Interpretación: Según la tabla 16, el 88% de los trabajadores dijo que siempre las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes y el 12% dijo que solo a veces las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de los requerimientos de los clientes.

Figura 17



Figura 17: ¿Hace seguimiento al cumplimiento de los componentes del control y que estos funcionen adecuadamente?

Fuente: Tabla 17

Interpretación: Según la tabla 17, el 62% de los trabajadores dijo que nunca hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente, el 25% dijo que solo a veces hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente y el 13% dijo que siempre hace seguimiento al cumplimiento de los componentes de control y que estos funcionen adecuadamente.

Figura 18



Figura 18: ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno?

Fuente: Tabla 18

Interpretación: Según la tabla 18, el 62% de los trabajadores dijo que solo a veces se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, y el 38% dijo que siempre sean atendidas las recomendaciones en materia de control.

Figura 19

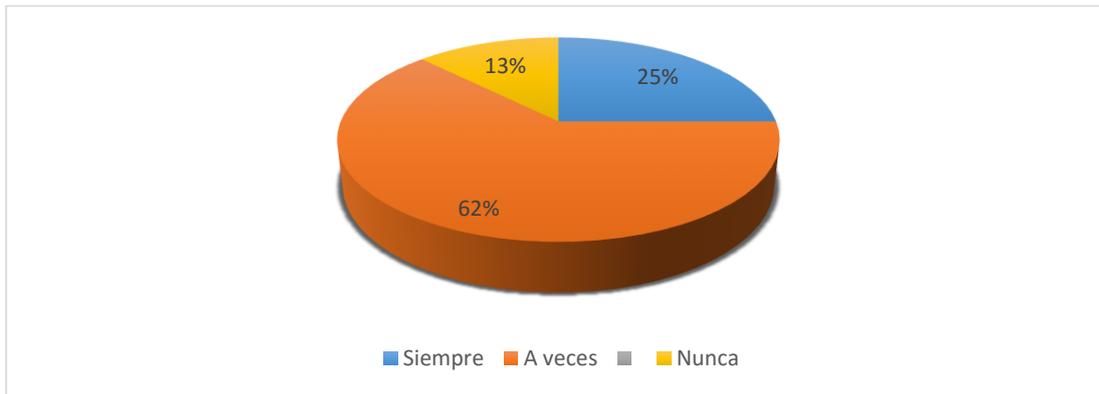


Figura 19: ¿Las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa?

Fuente: Tabla 19

Interpretación: Según la tabla 19, el 63% de los trabajadores dijo que solo a veces las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa, el 25% dijo que siempre las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa y el 12% dijo que nunca las deficiencias o debilidades encontradas son comunicadas a las partes indicadas de la empresa.

Figura 20



Figura 20: ¿Las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente?

Fuente: Tabla 20

Interpretación: Según la tabla 20, el 88% de los trabajadores dijo que siempre las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente y el 12% dijo que solo a veces las deficiencias identificadas son tratadas adecuadamente.