



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA DEL SECTOR SERVICIOS “GROUP
CORPORATE ALESSIA & MARK” E.I.R.L. DE HUARAZ,
2020**

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

AUTOR

VILLANUEVA GÓMEZ, MARCO ANTONIO

ORCID: 0000-0003-3359-7694

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ - PERÚ

2021

Título de la tesis

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Equipo de trabajo

AUTOR

Villanueva Gómez, Marco Antonio

ORCID: 0000-0003-3359-7694

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, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Broncano Osorio, Nélida Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

Broncano Díaz, Alberto Enrique

ORCID: 0000-0003-1625-8770

Jurado de investigación

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

Broncano Osorio, Nélica Rosario
ORCID: 0000-0003-8970-5629
Miembro

Broncano Díaz, Alberto Enrique
ORCID: 0000-0003-1625-8770
Miembro

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

Agradecimiento

A Dios, por brindarme la vida y salud que me permiten lograr mis metas y objetivos personales y profesionales.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, la cual brinda la mejor enseñanza a los estudiantes generando un nuevo fruto para la sociedad y así como Profesionales contribuir por el cambio y desarrollo de nuestro País.

Al Dr. CPCC. Juan de Dios Suarez Sánchez, por haber aportado sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación en la elaboración del presente estudio de investigación.

Marco Antonio.

Dedicatoria

A mi familia, a mis padres, porque les debo la vida, porque me inculcaron valores, principios, porque son un gran ejemplo de vida, porque siempre me apoyan incondicionalmente para poder llegar a ser un profesional y lograr todo lo que me propongo.

Marco Antonio.

Resumen

El estudio surgió de la pregunta: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020? el objetivo general fue determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020. La metodología fue descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados, el 80% afirmó que la organización es apropiada, el 80% afirmó que existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas, el 60% consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados, el 80% afirmó que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados y el 60% afirmó que la empresa supervisa continuamente el desarrollo de las actividades. Se concluye que, los factores relevantes del control interno lo componen los cinco componentes del modelo COSO, así: el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa. La evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Así también la información compartida en la empresa es suficiente y oportuna. En cuanto a la supervisión esta se realiza periódicamente logrando plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Palabras Clave: Control interno, Factores, Microempresa, Propuestas de mejora, Servicios.

Abstract

The study arose from the question: What are the proposals to improve the relevant factors of the internal control of the microenterprise in the services sector “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020? the general objective was to determine the proposals for improvement of the relevant factors of the internal control of the microenterprise of the services sector “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020. The methodology was descriptive, quantitative, transversal and not experimental; The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. According to the results, 80% affirmed that the organization is appropriate, 80% affirmed that there is coordination of work between the different areas, 60% consider that risk assessment influences the results, 80% affirmed that for The information and communication process the company uses appropriate channels and 60% affirmed that the company continuously supervises the development of activities. It is concluded that the relevant internal control factors are made up of the five components of the COSO model, as follows: the control environment properly applied improves the performance of the company's areas. The risk assessment is implemented in a timely manner and the control activities are applied according to the tasks and responsibilities of the workers. Likewise, the information shared in the company is sufficient and timely. As for supervision, this is carried out periodically, making improvements that contribute to the development of the company.

Keywords: Internal control, Factors, Micro-enterprise, Proposals for improvement, Services.

Índice

Contenido	Página
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Jurado de investigación	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
I. Introducción	14
II. Revisión de la literatura	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Control interno	26
a) Teoría del Control Interno basado en el Modelo COSO	26
b) El control Interno en las empresas	26
c) Normas del control interno	28

d) Fases del control interno.....	28
e) Factores que intervienen en el control interno	29
2.2.2. Las micro y pequeñas empresas	31
a) Asignación de autoridad y responsabilidad.....	31
b) Asignación de tareas y responsabilidades.....	32
c) Comunicación interna y externa.....	32
d) Coordinación laboral.	32
e) Establecimiento de acciones y controles necesarios	32
f) Estimación de riesgo.	33
g) Estructura de la organización.....	33
h) Evaluaciones puntuales.....	33
i) Información adecuada y oportuna.	33
j) Informe de deficiencias.....	34
k) La integridad y los valores éticos.....	34
l) Las políticas y prácticas en la organización.....	34
m)Supervisión continua.....	34
2.2.3. Marco conceptual.....	35
III. Hipótesis.....	37
IV. Metodología.....	38
4.1. Diseño de la investigación	38
4.2. Población y muestra	38

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	39
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
4.5. Plan de análisis	41
4.6. Matriz de consistencia	42
4.7. Principios éticos	43
V. Resultados	45
5.1. Resultados.....	45
5.2. Análisis de resultados	50
VI. Conclusiones y Recomendaciones	56
6.1. Conclusiones.....	56
Aspectos complementarios	59
Propuestas de mejora	59
Referencias bibliográficas	61
Anexos	66

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.....	45
Tabla 2: La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades.	45
Tabla 3: En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.	46
Tabla 4: La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades.	46
Tabla 5: En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.	46
Tabla 6: En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas....	47
Tabla 7: La empresa tiene objetivos proyectados y definidos.	47
Tabla 8: Consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa.	47
Tabla 9: La información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad.....	48
Tabla 10: La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación.	48
Tabla 11: En la empresa se supervisa el desarrollo de las actividades.	48
Tabla 12: En la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.	48

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.....	67
Figura 2: La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades.....	68
Figura 3: En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.	69
Figura 4: La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades.	70
Figura 5: En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores....	71
Figura 6: En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas. .	72
Figura 7: La empresa tiene objetivos proyectados y definidos.....	73
Figura 8: Consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa.	72
Figura 9: La información de la empresa es suficiente y de calidad.....	74
Figura 10: La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación.	75
Figura 11: En la empresa se supervisa el desarrollo de las actividades.....	76
Figura 12: En la empresa se efectúan autoevaluaciones de planes de mejora.....	77

I. Introducción

El presente estudio deriva de la línea de investigación establecida por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote para la Escuela profesional de Contabilidad; la cual se titula: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”, específicamente vamos a identificar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en una microempresa del sector comercio de la ciudad de Huaraz.

En la actualidad, en todo el mundo, el control interno es una herramienta muy importante con la que cuentan los gerentes o propietarios, la misma que les va a permitir evaluar sus procesos de tal manera que se puedan minimizar los riesgos y fraudes existentes, los cuales mayormente guardan relación con el área financiera de las empresas.

La implementación de un sistema de control interno va a permitir que los encargados de la empresa tomen decisiones adecuadas por el desarrollo de la misma. Este sistema les va a permitir evaluar cómo está funcionando y cuál es la situación de la empresa a través del establecimiento de estrategias que logren optimizar las actividades y procesos empresariales. Entonces, para que la micro y pequeñas empresas comerciales desarrollen adecuadamente sus actividades es relevante que cuenten con un sistema de control interno que contribuya al crecimiento de la empresa (Meléndez, 2016).

En nuestro país, las empresas comerciales tienen que estar mejorando sus actividades y procesos día a día, debido a la competencia existente en el mercado. Por ese motivo, los micro y pequeños empresarios tienen que estar pendientes del comportamiento de la oferta y demanda actual, las cuales actualmente son más

exigentes. También, para que las micro y pequeñas empresas logren desarrollarse y crecer en el mercado tienen que lograr la mejora continua de sus servicios mediante la implementación de estrategias que les ayuden a optimizar sus costos.

En nuestra ciudad, gran parte de las micro y pequeñas empresas tienen muchas limitaciones en cuanto al desarrollo de sus actividades y procesos, debido a que no cuentan con un sistema de control interno o porque el que tienen no es aplicado adecuadamente lo cual incide en el funcionamiento de la empresa.

Motivados por esta problemática, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?

Por lo cual se establece el siguiente objetivo general:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020; considerando esto se establecen los siguientes objetivos específicos:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

Este estudio se justifica considerando los siguientes aspectos:

Justificación teórica, esta investigación nos permitió contrastar la teoría existente del control interno con su aplicación a un caso particular, de tal manera que se pudo reafirmar la validez teórica mediante la complementación con los resultados que se hallaran.

Justificación metodológica, con esta investigación se logró establecer un instrumento que nos permitió de la recolección de la información de manera válida y confiable, lo cual servirá para futuros estudios.

Justificación práctica, con los resultados hallados en esta investigación se podrán solucionar los problemas que tiene la microempresa, así también se logrará mejorar su situación actual en el mercado.

La metodología que se utilizó para llevar a cabo la presente investigación fue de tipo cuantitativa, de diseño descriptivo, transversal y no experimental. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La

técnica que se usó para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado que fue aplicado a 5 trabajadores de la empresa objeto de estudio. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel versión 2019, esta herramienta nos permitió presentar la información mediante tablas y figuras de frecuencias, las cuales fueron interpretadas de acuerdo al estudio.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se observa que el 80% afirmó que la empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios, el 80% afirmó que la estructura organizativa de la empresa es apropiada y permite la gestión de actividades, el 80% afirmó que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la empresa, el 60% afirmó que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente, el 60% afirmó que la empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades, el 100% afirmó que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores, el 80% afirmó que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas, el 60% afirmó que la empresa tiene objetivos proyectados y definidos, el 60% afirmó que en la empresa consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa, el 80% afirmó que la información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad, así también el 80% afirmó que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados, el 60% afirmó que la empresa

supervisa continuamente el desarrollo de las actividades y el 60% afirmó que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente.

Se concluye precisándose que los factores relevantes del control interno lo constituyen los cinco componentes del modelo COSO; es decir, el ambiente de control, la evaluación de riesgos, la información y comunicación, y el monitoreo; los cuales, implementados adecuadamente contribuye, a mejorar considerablemente las actividades y operaciones de la empresa, cuando los factores relevantes del mismo funcionan adecuadamente. Podemos observar que el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa mediante la implementación de políticas, valores organizacionales, la misión, la visión, las metas, los objetivos, la selección de personal idóneo y la disposición de contar con trabajadores capacitados y experimentados. La evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Así también la información compartida en la empresa es suficiente, pertinente, oportuna y usan los canales de comunicación adecuados. En cuanto a la supervisión esta se realiza periódicamente de tal manera que se logra retroalimentar y plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Suárez (2016) en su tesis titulada: “Plan de mejoras al sistema de control interno aplicada al área de Call Center de la Empresa Tata Solution Center S.A, en la ciudad de Quito”; realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue elaborar un plan de mejoras al sistema de control interno del área, a través de la aplicación de las técnicas del sistema integrado de control interno COSO II ERM, por medio de la metodología FODA, adicionalmente se elaboró un cuestionario de control interno para conocer el nivel de riesgo de control. Se concluye que, debido a que el área de Call Center de Tata Solution Center tiene más de 500 trabajadores es difícil identificar que todos los procesos llevados a cabo por el personal se ejecuten correctamente, cabe mencionar que el área ya dispone de un proceso de revisión y el mismo ha demostrado ineficiencia debido a que los errores son frecuentes, adicionalmente el proceso actual de control tiene un enfoque correctivo, lo que ha llevado al área a asumir costos financieros, rotación alta de personal por la cantidad de despidos que se generan por errores graves en los procesos. Las capacitaciones para retroalimentar al personal en el área en el tema de riesgos y manejo de información confidencial son poco frecuentes.

Toledo (2016) en su tesis titulada: “Mejora al control interno de la Empresa Álvarez Larrea Equipos Médicos Cía. Ltda. Ubicada en el norte del Distrito Metropolitano de Quito”. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue mejorar el control interno de la empresa Álvarez Larrea Equipos Médicos, mediante la aplicación del COSO II. Como metodología, se realizó la

evaluación en base a los ocho componentes que son: ambiente interno, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación de riesgo, respuesta al riesgo, actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. Resultados: en el área administrativa tenemos un nivel de confianza 45,56% siendo un nivel bajo, en cambio el nivel de riesgo equivale al 57,44% obteniendo un riesgo alto; en el área de compras se obtiene un nivel de confianza bajo con un 43,85%, en cambio el nivel de riesgo equivale al 56,15% obteniendo un riesgo moderado. Finalmente, se concluye que se pudo establecer de manera práctica el estado actual de la empresa Alem, mediante la aplicación de cuestionarios y matrices donde se evaluó el nivel de confianza y el nivel de riesgo de las diferentes áreas.

Antecedentes Nacionales

Fernández (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017”. Realizado en la ciudad de Huánuco, Perú. El objetivo general fue determinar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017. la investigación fue bibliográfica documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas, encontrando los siguientes resultados: respecto a la empresa Inversiones KDR E.I.R.L. no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico por la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos y bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo.

Finalmente, se concluye que tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y la empresa en estudio no tienen implementado un sistema de control interno lo que genera en muchos casos el no cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

La Torre (2019) en su tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox S.A.C.” en Ica - 2018”. Realizado en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo general fue determinar y describir el control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas, encontrando los siguientes resultados: El área de RRHH se encuentra en proceso de implementación del sistema de control interno. El análisis de riesgo asociado a los componentes de control interno tuvo un nivel del 4% de implementación. El ambiente de control, Evaluación de riesgo y supervisión influyeron en 13,33%, 3,33% y 3,33% respectivamente, mientras que Actividades de control y Actividades de información y comunicación aún no se encuentran implementadas. Así mismo se concluye que el control interno incide en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018.

Santillán (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí, 2017”; Realizado en la ciudad de San Martín, Perú. El objetivo general fue determinar y describir la influencia del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca.

Juanjuí 2017. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso. Según los resultados no existe un manual de organización y funciones, los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno, de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no existe un empleado específico. Se concluye que el total de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos por la confianza que hay la dueña maneja las compras. Y los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Antecedentes Regionales

Alvarez (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Distribuidora Crisvab EIRL Chimbote, 2016”; Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la “Distribuidora Crisvab EIRL” de Chimbote, 2016. La investigación se realizó de manera descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales y regionales coinciden que el sistema de control interno debe ser implementados en las empresas comerciales con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable, eficiencia, y confiabilidad de la información financiera. Se concluye que se ha podido evidenciar a grosso modo, que la Distribuidora Crisvab EIRL carece de una buena implementación de su sistema de control interno; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión, debido a la falta de su implementación.

Chero (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Plataforma de la Construcción E.I.R.L de Casma, 2017”; Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue determinar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Plataforma de la Construcción EIRL de Casma, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Se obtuvo los siguientes resultados, la información se recabó de una empresa comercial, se le aplicó un cuestionario pertinente al gerente de la empresa, determinando que no se tiene implementado un sistema de control interno, pero si cuenta con los componentes del control interno. Se concluye que, el control interno influye directamente en la gestión de las diferentes áreas para evitar riesgos de pérdidas.

Pinedo (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015”; Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue determinar y describir la influencia del control interno en la gestión económica y financiera de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. La investigación se desarrolló usando la metodología de revisión bibliográfica y documental, así como la entrevista obteniendo los siguientes resultados: Se muestra que la empresa carece de una buena implementación de control interno; por lo tanto no se mostrara de manera correcta la aplicación de las acciones de control, contrario a ello si se reforzara e implementara un correcto control interno esto contribuiría a la mejora de la gestión, pues facilitara la obtención

de información confiable y el correcto manejo de las operaciones. Se concluye que, un sistema de control interno correctamente implementado contribuirá al incremento razonable de los logros y objetivos.

Antecedentes Locales

Castillo (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en la Distribuidora Inversiones Toms SRL del distrito de independencia, 2018”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. El objetivo general fue determinar las características del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo simple, no correlacional, el diseño fue no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Resultados: el 83% cumple con la fase de la planificación, el 72% dijo que ejecutan de manera transparente la fase de ejecución, el 89% dijo que cumple con la fase de evaluación; el 83% dijo que el control interno se sustenta en los valores éticos, el 72% dijo que existen procedimientos de control para mitigar los riesgos identificados, el 78% dijo que los trabajadores sabe cómo se vincula la información elaborada por la empresa y el 72% dijo que se prepara de forma fiable la información financiera. Finalmente se concluye que el control interno respondió de manera favorable ya que se promueve los principios del control interno, también cumplen con las fases del control interno y por último se ha empleado de manera correcta los componentes del control interno.

Ramirez (2019) 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”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. el objetivo general fue determinar las

características de control interno en el área de compras y ventas de la empresa “CEVIVE” E.I.R.L, Huaraz, 2017. La metodología de la investigación fue de diseño descriptivo simple no experimental transversal cuantitativo; la técnica utilizada fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: el 73% de trabajadores participan en el control interno previo, el 70% en el control posterior, el 78% realizan sus actividades comerciales con justicia, el 70% practican el principio ético. Conclusión: Se ha determinado que los trabajadores en su totalidad no cumplen y no tienen conocimiento sobre el control previo, simultaneo, posterior; y con respeto a los principios del control interno muy pocas veces los trabajadores aplican el principio de la eficiencia, eficacia, economía, transparencia, legalidad, justicia y el principio ético; hechos que no permiten vislumbrar de manera objetiva el funcionamiento de la empresa.

Flores (2019) en su tesis titulada: “Caracterización de los componentes del control interno en el Hostal Cesar’s - provincia de Huaraz, 2017”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. El objetivo general fue determinar las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar’s - provincia de Huaraz, 2017; el estudio realizado fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y diseño no experimental. Resultados, en el ambiente de control respecto a los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador son desconocidos por el 17% de los trabajadores; en la evaluación de riesgos se observó que el 25% del personal desconoce que el hostel cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos; en las actividades de control, el 17% de los trabajadores desconocen que el hostel cuenta con un manual de autorización para realizar las actividades; en la información y comunicación, el 17% de los trabajadores tienen deficiencias de

comunicación entre ellos; y en el monitoreo, el 33% de los trabajadores desconocen que el hostel realiza a través de la administración las actividades de monitoreo.

Concluyendo que el control interno va a intervenir al momento de detectar deficiencias en el Hostel.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control interno

a) Teoría del Control Interno basado en el Modelo COSO

De acuerdo a lo señalado por el “Informe COSO”, el control interno es un sistema integral que permite que los encargados de las empresas evalúen la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente.

Además, el control interno está relacionado con el cumplimiento de las metas, debido a que todo el personal estará involucrado en su ejecución, no solo cumpliendo sus funciones específicas sino también aquellas dirigidas al logro de los objetivos.

Entonces el control interno se puede establecer como un plan estratégico que tiene la empresa de acuerdo a las actividades que desarrolla, es decir, “implementa operaciones lógicas, eficaces y eficientes, tanto en los servicios y productos según la calidad anhelada; preservando el capital institucional de pérdidas por malversación, fallas, abusos, irregularidades o fraudes; se debe respetar los reglamentos y leyes” (COSO, 2014, p. 26).

b) El control Interno en las empresas

El control interno es una herramienta que tiene la función de detectar si las organizaciones funcionaban del modo que deseaban sus directivos o dueños (Aguirre y Armenta, 2012).

Por lo tanto, aplicar controles internos permite identificar las posibles actividades fraudulentas que afectan el patrimonio empresarial y a la vez garantizan la validez de los informes relacionados a la parte financiera de tal manera que se conoce la situación actual de la organización.

Estos tiempos las micro y pequeñas empresas deben darle prioridad a la implementación de controles proactivos, considerando que todas las actividades operativas y administrativas son de responsabilidad de todo el personal de la empresa.

En la actualidad las organizaciones deben priorizar la aplicación de sistemas de control proactivos, teniendo en cuenta que en los procesos operativos y administrativos recaen la responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa. Debido a esto inferimos que los controles internos siempre están relacionados con la cultura organizacional de las micro y pequeñas empresas.

El área contable trabaja coordinadamente con el control interno, específicamente con cada uno de sus factores, por ejemplo, si se quiere considerar el monitoreo este debe estar relacionado con el cumplimiento de objetivos organizacionales, de tal manera, que los resultados conseguidos sean óptimos y estén en función a las normas vigentes.

El control interno no solo es una herramienta que nos ayuda a detectar y corregir errores, sino que también nos ayuda a prevenirlos y controlarlos. Por eso es muy importante porque permite mejorar las metas por el bien de la gestión empresarial. Por eso en este proceso están involucrados todos los trabajadores, todos contribuyen a que los resultados sean alcanzados por el bien de la empresa. Por lo

tanto, el control interno contribuye al crecimiento de la empresa, sin que los trabajadores sean afectados, logrando que se cumplan los objetivos trazados, de esto podemos deducir que el control interno mejora óptimamente los procesos de la empresa.

c) Normas del control interno

La aplicación de estas normas se debe priorizar en las áreas de:

“Abastecimiento, finanzas, recursos humanos, administración de las obras, los principios éticos, y contar con información que permita mejorar la comunicación en la empresa; todo esto va a tener como base los presupuestos asignados por parte del Gobierno Central” (Contraloría General, 2014, p. 28).

d) Fases del control interno

“Planificación, comprende las actividades que van a permitir desarrollar una evaluación situacional de la empresa, de tal manera que se pueda verificar el cumplimiento de las normas del control interno que han sido propuestos por el ente regulador” (Treadway, 2013, p. 8). Esta fase nos va a permitir establecer un plan de trabajo que garantice la eficiencia de los procesos. “Ejecución, este proceso está enfocado en evaluar la entidad y los procesos de la misma, se da inicio estableciendo directivas institucionales y la normatividad del control interno, esto va a servir para que se logren los objetivos de la institución” (Treadway, 2013, p. 8). De la misma manera nos va a permitir corregir los posibles errores que podamos encontrar al desarrollar las actividades.

“Evaluación, una vez terminada las actividades de control, se procede a implementarlo y verificar que funcione de manera eficaz garantizando la mejora

continua de los procesos” (Treadway, 2013, p. 9). Luego se estable un informe detallado que permita la toma de decisiones por parte de los encargados de la empresa.

e) **Factores que intervienen en el control interno**

El control interno tiene cinco elementos que se relacionan entre sí, los cuales se derivan de la forma en que la administración desarrolla los negocios, tomando en cuenta la parte administrativa. Estos elementos son implementados frecuentemente en las empresas grandes, sin embargo, es muy importante que también las micro y pequeñas empresas implementen este control de acuerdo al giro de negocio. los controles que se desarrollen en estas empresas pueden ser poco formales, pero si muy eficientes. Estos componentes son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; así también, la supervisión y monitoreo (COSO, 1997).

Ambiente de control: Este elemento establece un modelo legal y armónico para lograr el funcionamiento óptimo de las organizaciones, entidades e instituciones, para que desarrollen adecuadamente sus actividades en concordancia a las actitudes asumidas por la dirección y los trabajadores dándole importancia al control interno. Este elemento es el pilar de los demás elementos, debido a que cuenta con una serie de buenas prácticas e información documental relacionada a la constitución de las empresas, a la legalidad de las operaciones, a la implementación de procesos, políticas, sistemas y disposiciones legales; todas estas actividades tienen que ser conocidas y dominadas por todo el personal de la empresa (Fonseca, 2011).

Actividades de control: Las actividades de control deben ser monitoreadas con las herramientas de supervisión eficaces como pueden ser (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos, con el fin de certificar que el sistema de Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva el componente de la actividad de control si no funciona debe ser, sustituida por otra. Este componente del control interno ayuda a alcanzar los objetivos de la entidad que corresponden a diversas áreas. También contribuye al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado (Meléndez, 2016).

Evaluación de riesgos: El fin fundamental del presente componente es la planificación y ejecución de las actividades institucionales. Todo riesgo puede representar una amenaza para la entidad frente a la consecución de sus metas y objetivos. Parte, por ello mismo, de la necesidad de establecer una política que en forma constante mida y evalúe los riesgos. Este proceso debe ser regulado bajo una estrategia clara, organizada e interactiva capaz de identificar, pero también valorar los riesgos con capacidad de impactar negativamente en el desempeño de la entidad (Estupiñán, 2015).

Información y comunicación: Identifica, selecciona y comunica la información pertinente que permite cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Estos programas no solo manejan datos

generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión (Romero, 2012).

Supervisión y monitoreo: El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, el comité de control debe cumplir la función de prevenir los hechos que puedan generar pérdidas costosas para la entidad ya sean financieros o humanos (González y Cabrale, 2010).

2.2.2. Las micro y pequeñas empresas

La SUNAT (2003) en la ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de La Micro y Pequeña Empresa define a la Mype según el Artículo 2°:

La Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2003, p. 1)

Según la Ley 30056 del 02 de julio del año 2013, en su artículo 5 establece las características de las Mypes de acuerdo a las categorías empresariales, la microempresa es aquella donde sus ventas no superen las 150 UIT; y es pequeña empresa cuando sus ventas no superen las 1700 UIT.

a) Asignación de autoridad y responsabilidad.

Consiste en las funciones y responsabilidades asignadas al personal de la empresa, para que desarrollen adecuadamente sus actividades (Álvarez, 2013).

b) Asignación de tareas y responsabilidades.

Es la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea la cual se asigna formalmente al funcionario respectivo (García, 2010).

c) Comunicación interna y externa.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se trasmite a toda la empresa, es decir, se difunde a todos los niveles de la organización. Esto hace que los trabajadores y la dirección se comuniquen mediante mensajes claros. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos (Fonseca, 2011).

d) Coordinación laboral.

Son las actividades establecidas mediante procedimientos y políticas que contribuyen a mejorar continuamente las instrucciones dadas por la dirección, de tal manera que se disminuyan los riesgos que puedan afectar potencialmente al logro de los objetivos (Meléndez, 2016).

e) Establecimiento de acciones y controles necesarios

La evaluación de riesgos también necesita que la parte directiva de la organización considere la relevancia que puedan tener los posibles cambios en la parte interna y externa de la empresa, y que estos a su vez pueden afectar la efectividad del control interno (Aguirre y Armenta, 2012).

f) Estimación de riesgo.

Los directores, administrativos y trabajadores de la empresa tienen la responsabilidad de efectuar el proceso de administración y estimación de riesgos, lo cual implica las metodologías, las estrategias, los procedimientos y las técnicas que permitan disminuir dichos riesgos y contribuyan al logro de los objetivos (Camacho, Gil y Paredes, 2017).

g) Estructura de la organización.

Para determinar la estructura de una organización se debe tener en cuenta una que contribuya al logro de los objetivos organizacionales. Para esto se deben analizar las actividades operativas, la respuesta a los cambios, la calidad de los productos, la satisfacción del cliente, los recursos, las áreas de trabajo y los canales de comunicación (Chiavenato, 2007).

h) Evaluaciones puntuales

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente (Gómez, 2001).

i) Información adecuada y oportuna.

Es el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos (Romero, 2012).

j) Informe de deficiencias.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (Santillana, 2015).

k) La integridad y los valores éticos.

Los valores y principios son fundamentales para el establecimiento de un adecuado ambiente de control. Debido a que delimitan como se deben comportar los funcionarios y trabajadores en función al cumplimiento de sus actividades (Mantilla, 2018).

l) Las políticas y prácticas en la organización.

Es necesario que la Dirección o Gerencia establezcan políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, Comprende las actitudes y conductas que caracterizan la gestión de una empresa en relación al control interno, a la transparencia en la toma de decisiones y a la determinación de los objetivos empresariales (Estupiñán, 2015).

m) Supervisión continua.

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes (Gonzales y Cabrale, 2010).

2.2.3. Marco conceptual

En la presente investigación se utilizaron los siguientes términos los cuales es necesario definir para la mejor comprensión de la investigación.

Control: Está referido a las actividades que permite comprobar, inspeccionar, fiscalizar e intervenir los procesos de una organización (Chero, 2018).

Correctiva: se refiere a las operaciones que permiten subsanar los inconvenientes.

Ejecución: Es un proceso que lleva a la realización de actividades en busca de un objetivo (Chiavenato, 2007).

Evaluación: Es la medición de cualidades que se deben cumplir para el logro de objetivos y metas trazadas (Chiavenato, 2007).

Factores: Son los elementos o causas que interactúan en conjunto para la consecución de un todo (COSO, 1997).

Fraudes: Son las acciones inversas a la verdad y rectitud que perjudican el desarrollo de las actividades (Fonseca, 2011).

Malversación: Es el uso inadecuado de los recursos públicos o privados, en su mayoría es cometido por funcionarios y autoridades (Real Academia Española, 2015).

Planificación: Es la definición de actividades previas a la ejecución, los planes están en función a objetivos determinados (Chiavenato, 2007).

Preventiva: es la disposición de acciones definidas con anticipación para prevenir contingencias (Contraloría General de la República, 2014).

Riesgos: Son las acciones que podrían poner en peligro las actividades y por ende el objetivo final (Real Academia Española, 2015).

III. Hipótesis

La investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se ha estudiado la variable de manera descriptiva simple y de caso.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

a) Tipo de investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo. Porque se realizó la recolección y análisis de datos de tal manera que se pudo dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, las cuales fueron presentadas mediante números que fueron analizadas a través del uso de métodos estadísticos (Hernández et al., 2014).

b) Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue descriptivo. Dado que se describió la variable Control interno tal como se encuentra en su contexto, en este caso, en la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal. Fue no experimental porque la investigación se ha realizado sin manipular las variables, debido a que solo se observaron los fenómenos en su contexto natural que luego fueron analizados (Hernández et al., 2014).

Fue de tipo transversal porque la recolección de datos se ha realizado en un solo momento. El propósito fue describir las variables y analizar su comportamiento en un momento determinado.

4.2. Población y muestra

Para la presente investigación estuvo conformada por la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable independiente: Control interno

Es una herramienta de gestión, que comprende la planificación, los procedimientos y métodos coordinados que se implementan en las empresas continuamente. Este proceso permite la protección de los activos, el patrimonio y promueve la eficiencia de las operaciones para el logro de la rentabilidad (Meléndez, 2016).

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CONTROL INTERNO	Es una herramienta de gestión, que comprende la planificación, los procedimientos y métodos coordinados que se implementan en las empresas continuamente. Este proceso permite la protección de los activos, el patrimonio y promueve la eficiencia de las operaciones para el logro de la rentabilidad (Meléndez, 2016).	Ambiente de control	Políticas y prácticas en la gestión	¿La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios?
			La estructura de la organización	¿La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades?
			La asignación de autoridad y responsabilidad.	¿En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?
			Las políticas y prácticas de recursos humanos	¿La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades?
		Actividades de control	Asignación de tareas y responsabilidades	¿En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores?
			Coordinación laboral	¿En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas?
		Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos?
				¿Considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?
		Información y comunicación	Información adecuada y oportuna.	¿La información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad?
			Comunicación interna y externa.	¿La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación?
		Supervisión y monitoreo	Supervisión continúa	¿En la empresa se supervisa continuamente el desarrollo de las actividades?
			Evaluaciones puntuales	¿En la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la Encuesta; y el instrumento utilizado en la investigación fue el Cuestionario; que estuvo diseñado con preguntas que fueron administradas a 5 trabajadores de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

4.5. Plan de análisis

La técnica para el procesamiento y análisis de la información se realizó en forma cuantitativa a través de medios informáticos. Para el procesamiento de la información se utilizó el software Microsoft Excel 2019, que cuenta con técnicas específicas que facilitan el ordenamiento de información para una mayor comprensión. En el desarrollo de nuestra investigación se realizó un análisis descriptivo, utilizando tablas y figuras de frecuencias.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.	La investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se va a estudiar las variables de manera descriptiva simple y de caso.	En el desarrollo de la investigación se utilizará el diseño de investigación cuantitativo, descriptivo de corte transversal no experimental, para esto se tomará en cuenta la población y la muestra de estudio conformada por 5 trabajadores de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz; la técnica de recolección de datos será la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios. Para el análisis estadístico, se utilizará el software Microsoft Excel 2019 que permitirá presentar la información analizada de manera sistematizada en tablas de frecuencias y gráficos para realizar la descripción e interpretación de las mismas.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020?	Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020.		

4.7. Principios éticos

En la investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios de acuerdo al código de ética de la investigación vigente en la universidad.

Protección a las personas: Se aplicó este principio, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad de las personas que participaron voluntariamente en la investigación y disposición de información adecuada.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se respetó la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente tomando medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado: Las personas que desarrollan tienen la manifestación de voluntad, informativa, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia y no maleficencia: Se aseguró el bienestar de las personas que participaron.

Justicia: Este principio permitió ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para que los involucrados en la investigación sean tratados de forma equitativa durante la investigación.

Integridad científica: Fue relevante en función de las normas deontológicas de la carrera de Contabilidad, se evaluaron daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en dicha investigación. Asimismo, se mantuvo la

integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de este estudio o la comunicación de sus resultados.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 2

La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 3

En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 4

La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 5

En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 6*En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 7*La empresa tiene objetivos proyectados y definidos.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 8*Consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa.*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 9

La información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 10

La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 11

En la empresa se supervisa continuamente el desarrollo de las actividades.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 12

En la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz.

Elaboración: Propia

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, respecto al ambiente de control se observa que el 80% afirmó que la empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios, el 80% afirmó que la estructura organizativa de la empresa es apropiada y permite la gestión de actividades, el 80% afirmó que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la empresa, el 60% afirmó que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente y el 60% afirmó que la empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades (tablas 01 al 04). Los resultados encontrados concuerdan con los resultados obtenidos por La Torre (2019) donde señala que el ambiente de control es el componente principal, porque permite estructurar y ordenar el sistema, así también señala que el personal de la empresa es considerado como el capital humano y para contar con trabajadores idóneos es necesario capacitarlos, entrenarlos y garantizar el bienestar de los mismos: por Fernandez (2018) donde señala que el ambiente de control es el componente más importante del control interno y su implementación permite el manejo adecuado de los recursos empresariales, la idónea selección de trabajadores, la optimización de las oportunidades, la eficacia y eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información administrativa, además señala que es necesario que la empresa defina su misión, visión y la selección idónea de sus trabajadores incidiendo en el conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo;

por Pinedo (2018) donde señala que la implementación de manuales administrativos y contables es fundamental para la protección de los recursos de la empresa, por lo cual es necesario la aplicación de un código de ética y manual de organización y funciones debidamente aprobados, así también se debe contar con un esquema de trabajo donde se reflejen las actividades a realizar que permita la eficiencia, confiabilidad y efectividad operacional de las mismas apoyando el logro y cumplimiento de los objetivos empresariales; y por Alvarez (2018) donde señala que es fundamental mantener buenas relaciones laborales para asegurar un adecuado ambiente de control, así también este componente forma una base importante para lograr mejorar el rendimiento laboral y empresarial, por lo cual la empresa realiza actividades que fomentan la integración de los trabajadores y favorecen el clima organizacional.

Respecto a las actividades de control se observa que del 100 % de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 100% afirmó que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores y el 80% afirmó que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas (tablas 05 y 06). Los resultados encontrados concuerdan con los resultados obtenidos por Castillo (2019) donde señala que todas las actividades que se desarrollen en la empresa deben estar orientadas al cumplimiento de los objetivos propuestos y la obtención de resultados positivos, así también la empresa deberá implementar procedimientos que permitan el logro de los objetivos, para esto los documentos tienen que estar registrados correcta y oportunamente, además las funciones y responsabilidades de los trabajadores están segregadas adecuadamente; por Flores (2019) donde menciona que se han implementado manuales de

autorización para el desarrollo de las actividades, se ha cumplido oportunamente con la rotación del personal y se han implementado procedimientos para la protección de archivos y para la rendición de cuentas periódicamente, esto promueve que las actividades y operaciones de la empresa se realicen de manera eficiente y efectiva orientadas al cumplimiento de los objetivos trazados; y por Chero (2018) donde señala que la empresa cuenta con autorización y licencia de funcionamiento vigente, los documentos están debidamente registrados en el área contables y se encuentran segregadas las responsabilidades y funciones de cada trabajador originando de esta manera un ambiente de armonía entre la gerencia y el personal.

Respecto a la evaluación de riesgos se observa que del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirmó que la empresa tiene objetivos proyectados y definidos y el 60% afirmó que en la empresa consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa (tablas 07 y 08). Los resultados encontrados concuerdan con los resultados obtenidos por Fernández (2018) donde señala que la evaluación de riesgos es muy importante para la empresa porque permitirá tomar las medidas necesarias para la identificación y análisis de los riesgos que se puedan dar en la empresa, ya sean estos interna o externamente, así también hace mención que toda empresa tienen riesgos que pueden proceder de fuentes internas o externas, los riesgos son considerados como acontecimientos probables que pueden afectar negativamente al logro de objetivos organizacionales; por Pinedo (2018) donde menciona que la implementación estratégica del control interno permite llevar a cabo una evaluación general y oportuna para evitar riesgos y errores en la gestión administrativa y contable, así también la evaluación de riesgos permite

realizar un análisis profundo de las debilidades y fortalezas de la empresa de tal manera que se puedan tomar las decisiones correctas que ayuden a contrarrestar las posibles contingencias; y por Alvarez (2018) donde señala que la evaluación de las actividades y procesos de la empresa permite la identificación de los riesgos internos o externos, de tal manera que se pueda minimizarlos, así también la implementación de medidas correctivas contribuyen a subsanar las deficiencias existente en el área administrativa y contable; todo esto con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización..

Respecto a la información y comunicación se observa que del 100% de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirmó que la información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad, así también el 80% afirmó que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados (tablas 09 a 10). Los resultados encontrados concuerdan con los resultados obtenidos por Fernández (2018) donde señala que la información y comunicación es un componente muy importante y beneficioso para la empresa, porque permite que las actividades de la empresa se desarrollen adecuadamente facilitando la información oportuna, actual y accesible que permite una adecuada toma de decisiones en bien de la organización, además se brinda esta información oportunamente a los trabajadores para el cumplimiento óptimo de sus actividades; por Chero (2018) donde señala que la información y comunicación contribuyen a que el personal y la gerencia reciban un mensaje claro y suficiente sobre la situación en la que se encuentra la empresa, así también la optimización de la comunicación permitirá una correcta toma de decisiones, para esto los canales de comunicación

tienen que estar bien definidos entre la gerencia y los trabajadores; y por Pinedo (2018) donde menciona que la empresa facilita la información oportuna y competente a los trabajadores con la finalidad de que ellos cumplan con sus actividades responsablemente y en su debido momento, así también la información canalizada mediante los sistemas de información permite agregarle valor a las decisiones tomadas por los encargados de la empresa.

Respecto a la supervisión y monitoreo se observa que del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirmó que la empresa supervisa continuamente el desarrollo de las actividades y el 60% afirmó que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente y (tablas 11 a 12). Los resultados encontrados concuerdan con los resultados obtenidos por la Torre (2019) donde menciona que los sistemas de control interno necesitan ser supervisados mediante actividades de monitoreo continuo y evaluaciones programadas periódicamente durante el desarrollo de las actividades y procesos; por Castillo (2019) donde señala que el sistema de control es evaluado periódicamente por la Dirección de la empresa y que la información financiera es elaborada de forma fiable por los encargados, por lo tanto este componente es fundamental porque permitirá evaluar periódicamente las actividades y procesos desarrollados en la empresa lo cual permitirá comprobar que el personal se encuentre en su área de trabajo y que las condiciones laborales sean optimas, además la supervisión proporcionará un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos empresariales; y por Pinedo (2018) donde menciona que el monitoreo permanente conduce a la identificación de controles débiles, innecesarios e insuficientes de tal

manera que se puedan fortalecer e implementar por parte de la gerencia para el desarrollo adecuado de las actividades; así también la supervisión permite determinar las causas de las deficiencias de tal manera que se pueda aplicar las respectivas medidas correctivas y proponer mejoras que contribuyan al crecimiento de la empresa.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo general, se ha determinado que el control interno contribuye a mejorar considerablemente las actividades y operaciones de la empresa, podemos observar que el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa mediante la implementación de políticas, valores organizacionales, la misión, la visión, las metas, los objetivos, la selección de personal idóneo y la disposición de contar con trabajadores capacitados y experimentados. La evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Así también la información compartida en la empresa es suficiente, pertinente, oportuna y usan los canales de comunicación adecuados. En cuanto a la supervisión esta se realiza periódicamente de tal manera que se logra retroalimentar y plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

6.1.2. Respecto al objetivo específico 1, se ha determinado que, el ambiente de control interno en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, 2020; es el adecuado en referencia a la información brindada por las encuestas donde se observa que la empresa muestra interés de apoyar a que se establezcan y mantengan políticas, documentos, reuniones y charlas; la empresa está organizada adecuadamente permitiendo la gestión de actividades; además la empresa dispone de personal necesario que cuenta con conocimientos y habilidades que le permitan desempeñarse adecuadamente en las actividades encomendadas.

6.1.3. Respecto al objetivo específico 2, se ha determinado que, las actividades de control interno en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, 2020; se realizan mediante la asignación de tareas y responsabilidades a todos los trabajadores, así también existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas de tal manera que las actividades a desarrollar se encuentran establecidas y documentadas lo cual contribuye al fortalecimiento del sistema de control interno en la empresa.

6.1.4. Respecto al objetivo específico 3, se ha determinado que, la evaluación de riesgos del control interno en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz; se realiza mediante la planificación de actividades que permitan la identificación de los riesgos de control interno, además se logran identificar los riesgos existentes que puedan afectar los resultados de la empresa permitiendo la corrección oportuna, todo esto contribuye a la optimización de actividades que permitirán el cumplimiento de los objetivos proyectados y definidos previamente.

6.1.5. Respecto al cuarto objetivo específico, se ha determinado que, la información y comunicación del control interno en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, 2020; se desarrolla adecuadamente debido a que la información compartida entre las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad; esto también es posible por la comunicación dispone de canales adecuados que permiten brindar información fluida y permanente entre los trabajadores de la empresa.

6.1.6. Respecto al quinto objetivo específico, se ha determinado que, la supervisión y monitoreo del control interno en la microempresa del sector servicios Group

Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, 2020; se realiza de manera adecuada debido a que las deficiencias y problemas monitoreados son detectados y comunicados oportunamente a los responsables de tal manera que se puedan tomar las decisiones adecuadas, esto se logra porque se efectúan autoevaluaciones periódicas las cuales permiten prevenir y proponer planes de mejora que serán implementadas de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Aspectos complementarios

Propuestas de mejora

1. A la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se propone desarrollar las actividades en función a la visión empresarial, también mejorar las políticas en cuanto a la asignación de responsabilidades a los trabajadores de tal manera que puedan mejorar su desempeño y trabajar fomentando en clima organizacional que fortalezca el ambiente de control en la empresa.
2. Respecto a las actividades de control en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se propone verificar las posibles contingencias que puedan afectar el desarrollo de las actividades y corregirlas en función de los objetivos de la empresa, lo cual fortalecerá el sistema de control interno, así también la realización de reuniones de coordinación donde se puedan estandarizar las actividades enfocadas en el crecimiento y desarrollo empresarial.
3. Respecto a la evaluación de riesgos en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se propone fortalecer estrategias que permitan la evaluación de riesgos internos y externos; logrando su identificación oportuna, de tal manera que se puedan minimizar y corregir oportunamente; además estas estrategias permitirán identificar futuras contingencias y corregirlas en su momento.
4. Respecto a la Información y comunicación en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se propone buscar un mecanismo eficiente para dar a conocer las políticas, organigramas y

responsabilidades de cada trabajador, las cuales se deben encontrar disponibles debido a que son de mucha utilidad para el desarrollo de las actividades; además innovar los canales de comunicación que permitan contar con la información oportuna y pertinente para una adecuada toma de decisiones.

5. Respecto a la supervisión y monitoreo en la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, se propone fortalecer las actividades de monitoreo mediante la implementación de estrategias que permitan evaluar periódicamente y de manera inopinada el desarrollo de las actividades de tal manera que se puedan tomar las decisiones adecuadas que contribuyan a al desarrollo de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Alvarez, C. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Distribuidora Crisvab EIRL Chimbote, 2016*. [Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6309/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_ALVAREZ_ALCEDO_CLAUDIA_JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Camacho, W., Gil, D. y Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Castillo, O. (2019). *Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms S.R.L. del distrito de independencia, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12130/CONTROL_INTERNO_DISTRIBUIDORA_CASTILLO_RODRIGUEZ_ODAR_JEAN_PIERRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chero, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Plataforma de la Construcción E.I.R.L de Casma, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17743/CONTR_OL_INTERNO_CHERO_%20CASTILLO_%20DIANA_%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*.
- <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.
- http://www.mincetur.gob.pe/wp90content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- COSO II. (1997). *Internal Control*.
- http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf
- Fernández, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
- http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5155/CONTR_OL_INTERNO_MYPES_FERNANDEZ_JULCA_DELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Flores, C. (2019). *Caracterización de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14232/FLORES%20SERPA%20CARMEN%20LILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*.
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Gómez, G. (2001). *Control interno en la organización empresarial*.
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gonzales, A. y Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*.
<http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- Ley 30056. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*.
<https://mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- La Torre, L. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa "Proyecciones Audio Vox S.A.C." en Ica - 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION_ADMINISTRATIVA_LA_TORRE_UBILLUS_LUIS_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mantilla, S. (2018). *Auditoria del control interno*.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Meléndez, J. (2016). *Control interno*.

http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6

Pinedo, R. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015*.

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5301/CONTROL_INTERNO_GESTION_ECONOMICA_PINEDO_VARGAS_ROSANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramirez, C. (2019). *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].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15505/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_RAMIREZ_TARAZONA_CLAUDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Real Academia Española. (2015). *Diccionario de la lengua española*. (Vigésima segunda edición). Madrid. <https://www.rae.es/>

Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*.

<http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control interno*.

http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/santillana/9786073231190_santillana_resolucion_pdf51e66e8b436366b1aea8ff00004a2a88.pdf

Santillán, M. (2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca.

Juanjuí, 2017. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4018/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_SANTILLAN_RUIZ_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Suárez, F. (2016). *Plan de mejoras al sistema de control interno aplicada al área de Call Center de la Empresa Tata Solution Center S.A, en la ciudad de Quito*.

[Universidad Central de Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11308/1/T-UCE-0003-CA241-2016.pdf>

Toledo, F. (2016). *Mejora al control interno de la Empresa Álvarez Larrea Equipos Médicos Cía. Ltda. Ubicada en el norte del Distrito Metropolitano de Quito*.

[Universidad Central de Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11309/1/T-UCE-0003-CA242-2016.pdf>

Treadway, C. d. (2013). COSO-Marco integrado. Integral: www.coso.org.

Anexos

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información referente al trabajo de investigación que se denomina: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020. Esta información se usará solo para fines académicos y para la investigación, por lo que agradecemos su participación.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) lo que usted considere conveniente.

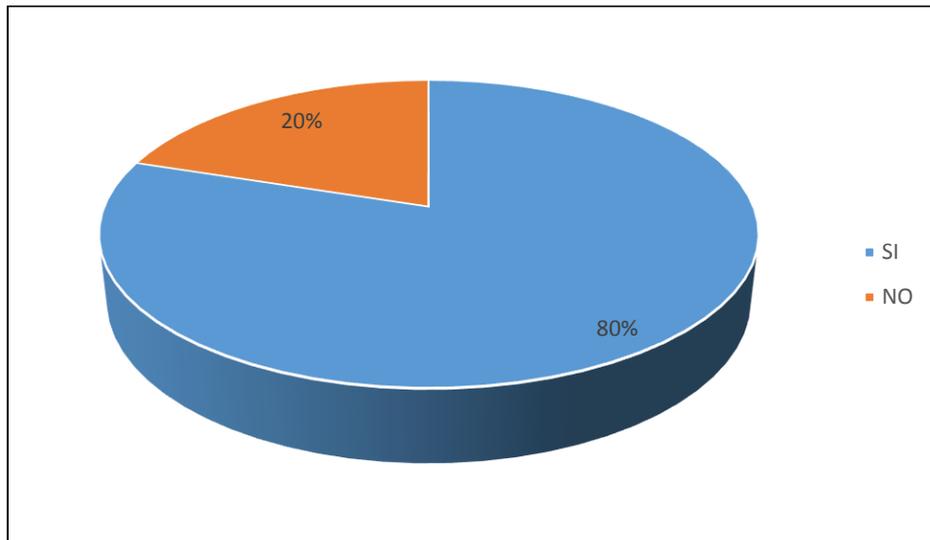
N°	Preguntas	SI	NO
1	¿La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios?		
2	¿La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades?		
3	¿En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?		
4	¿La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades?		
5	¿En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores?		
6	¿En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas?		
7	¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos?		
8	¿Considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa?		
9	¿La información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad?		
10	¿La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación?		
11	¿En la empresa se supervisa continuamente el desarrollo de las actividades?		
12	¿En la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora?		

Muchas gracias.

FIGURAS ESTADÍSTICAS

Figura 1

La empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.

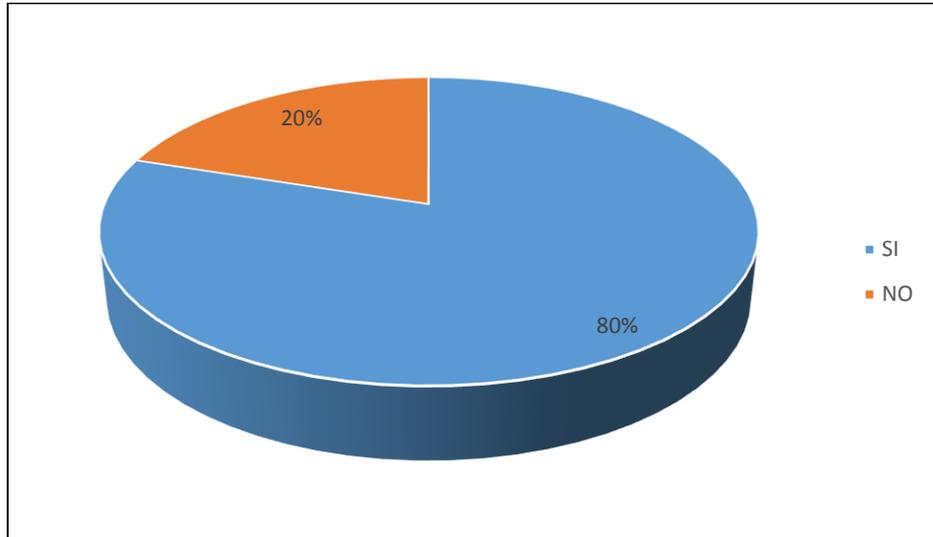


Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirma que la empresa muestra el interés de apoyar el mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios, mientras que el 20% menciona que no.

Figura 2

La estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades.

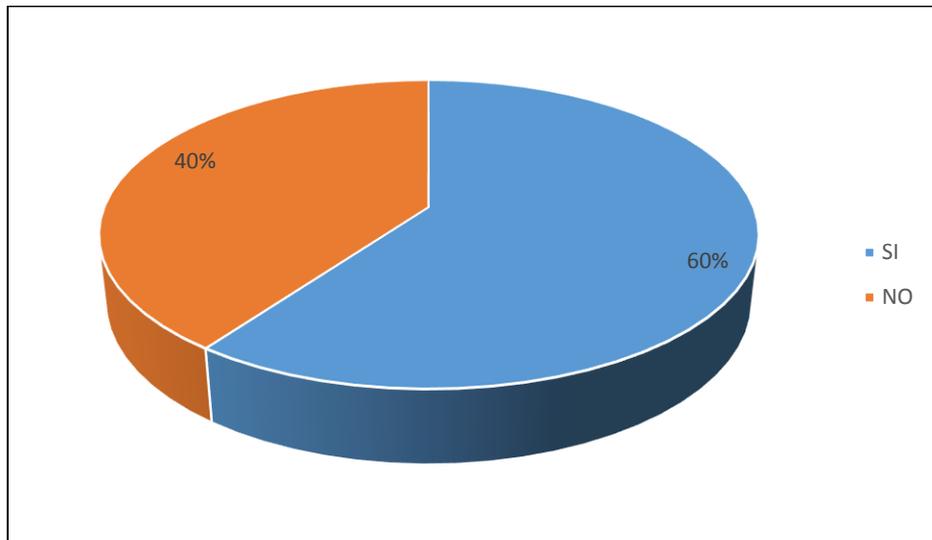


Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirma que la estructura organizativa de la empresa es adecuada y permite la gestión de actividades, mientras que el 20% menciona que no.

Figura 3

En la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.

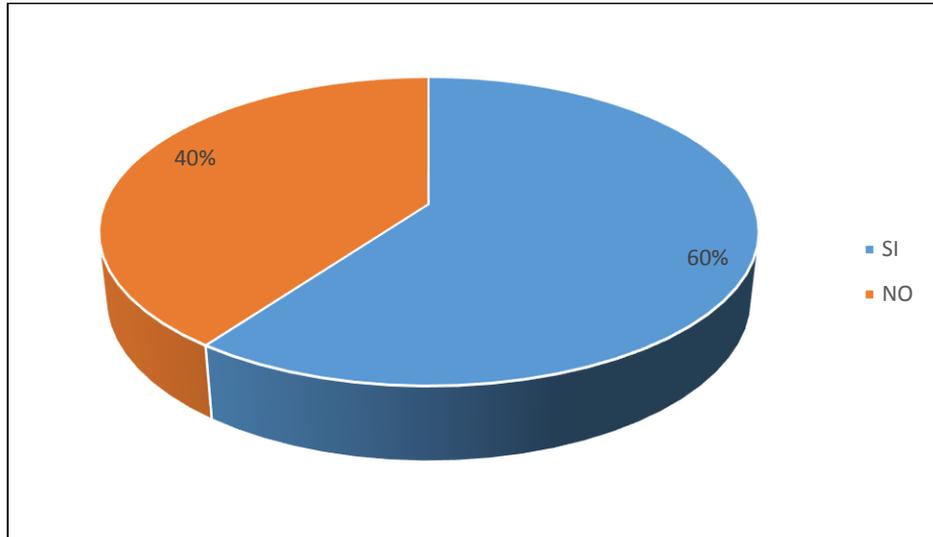


Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirma que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente, mientras que el 40% menciona que no.

Figura 4

La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades.

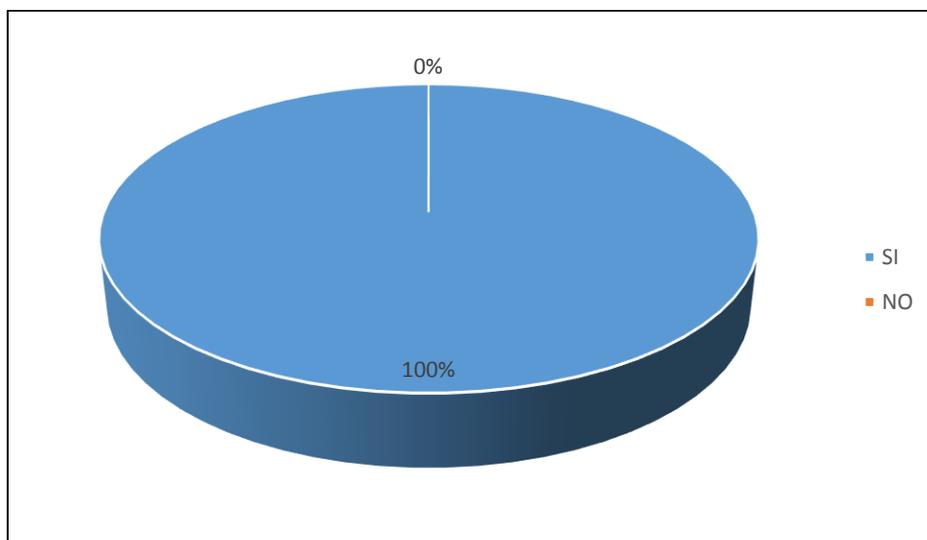


Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirma que la empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para el desarrollo de sus actividades, mientras que el 40% menciona que no.

Figura 5

En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.

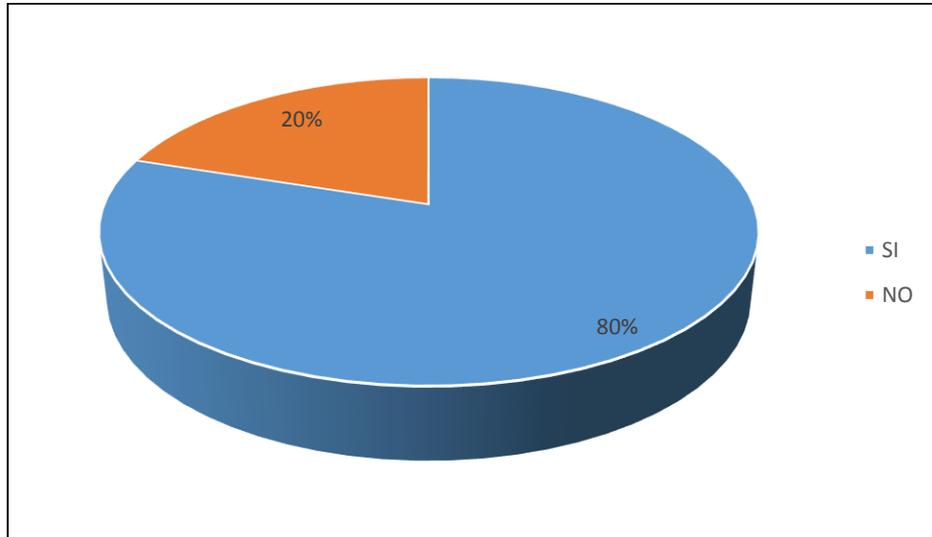


Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el total afirma que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.

Figura 6

En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.

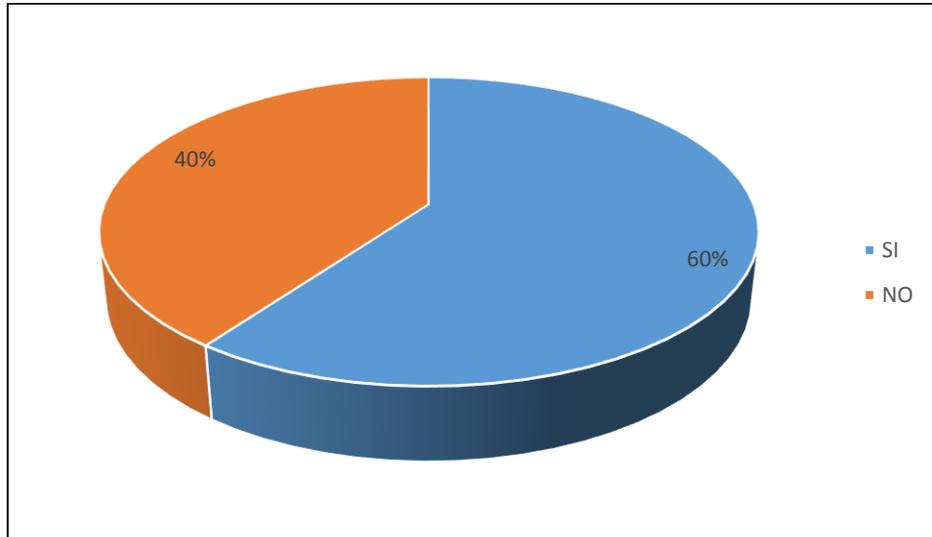


Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirma que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas y el 20% menciona que no.

Figura 7

La empresa tiene objetivos proyectados y definidos.

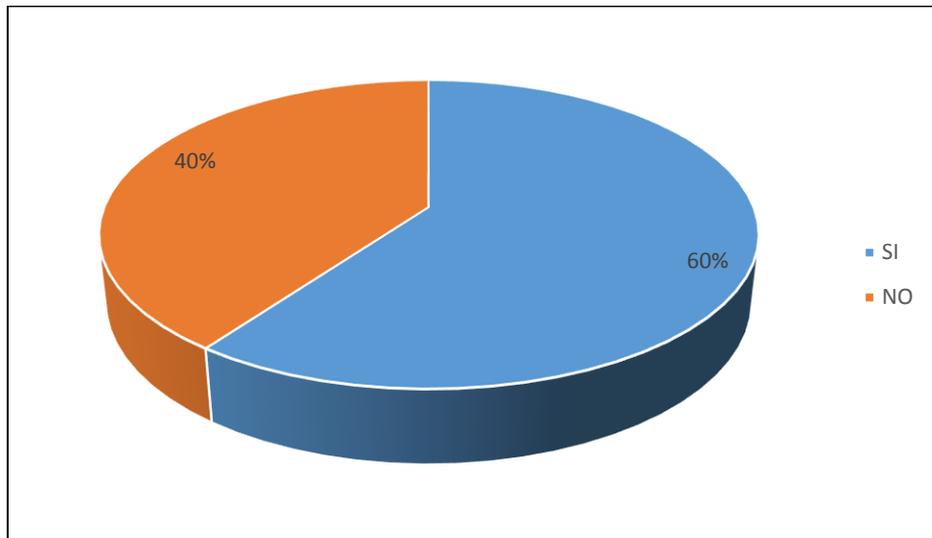


Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirma que la empresa tiene objetivos proyectados y definidos, mientras que el 40% menciona que no.

Figura 8

Consideran que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa.

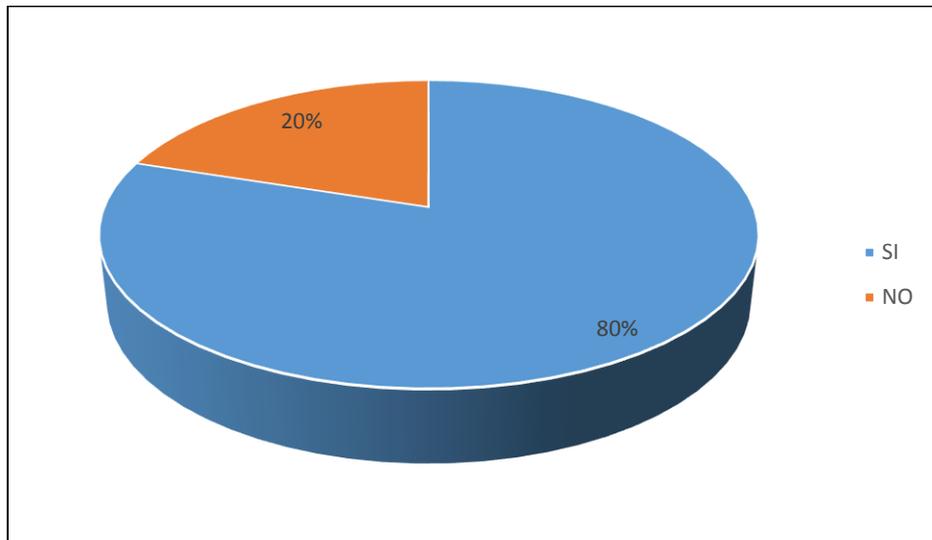


Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% considera que la evaluación de riesgos influye en los resultados de la empresa, mientras que el 40% menciona que no.

Figura 9

La información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad.

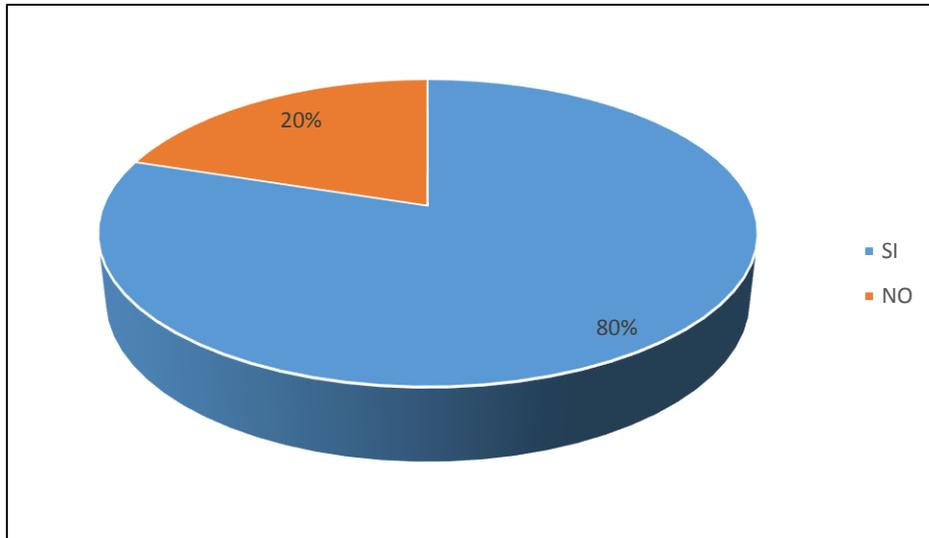


Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirma que la información compartida en las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad, mientras que el 20% menciona que no.

Figura 10

La empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación.

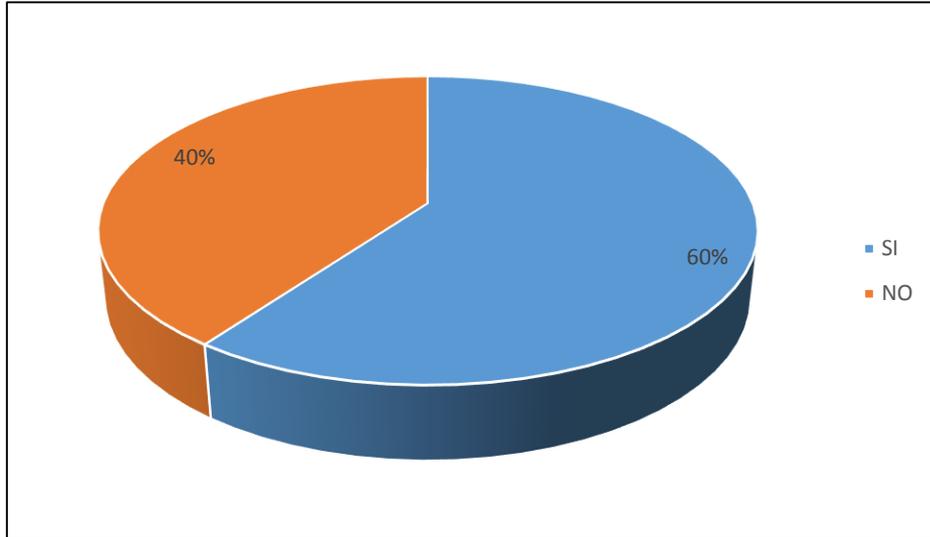


Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 80% afirma que la empresa utiliza canales adecuados para el proceso de la información y comunicación, mientras que el 20% menciona que no.

Figura 11

En la empresa se supervisa continuamente el desarrollo de las actividades.

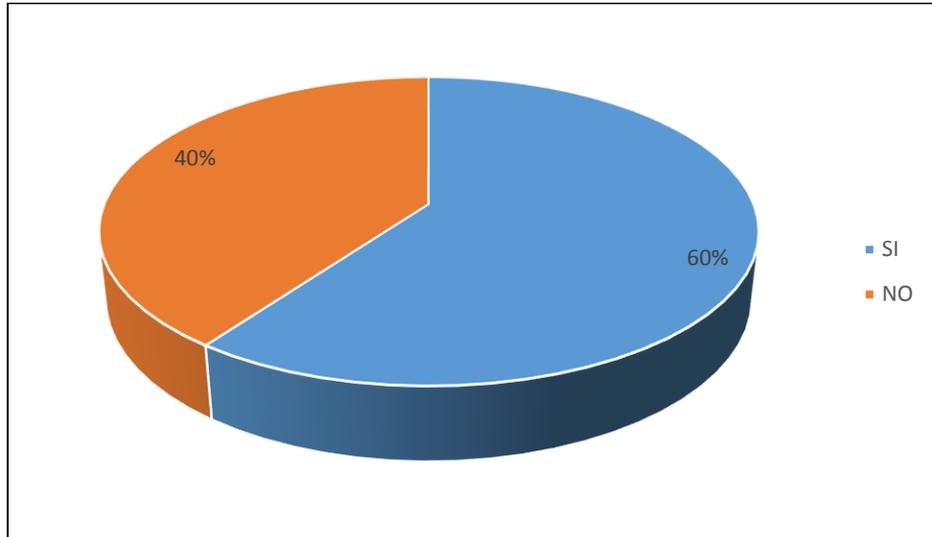


Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirma que en la empresa se supervisa continuamente el desarrollo de las actividades, mientras que el 40% menciona que no.

Figura 12

En la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora.



Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa del sector servicios Group Corporate Alessia & Mark E.I.R.L. de Huaraz, el 60% afirma que en la empresa se efectúan periódicamente autoevaluaciones que permiten proponer planes de mejora, mientras que el 40% menciona que no.

Consentimiento Informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula Propuestas de Mejora de los factores Relevantantes del control interno de la Microempresa "Group Corporate Alessia & Mark" E.I.R.L de Huamán, 2021. y es dirigido por Marco Antonio Villanueva Gómez, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de Mejora de los factores relevantes del control interno de la Microempresa "Group Corporate Alessia & Mark" E.I.R.L de Huamán, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de Repositorio de la Universidad. Si desea, también podrá escribir al correo jamx-1992@hotmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Wilfredo Jesus Loli Diaz

Fecha: 01/03/2021

Correo electrónico: Josusloli.diaz@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 