



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO  
EN EL PERÚ CASO: EMPRESA NEGOCIOS LUCY**

**E.I.R.L. – HUARAZ, 2020**

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

**AUTOR**

**PANTOJA ESPINOZA, MAYCOL  
ORCID: 0000-0003-2429-6929**

**ASESOR**

**MARTINEZ ORDINOLA, MARIA FANY  
ORCID: 0000-0001-6288-9018**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

# **TITULO DE LA TESIS**

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN EL PERU CASO: EMPRESA  
NEGOCIOS LUCY E.I.R.L. – HUARAZ, 2020**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Pantoja Espinoza, Maycol

ORCID: 0000-0003-2429-6929

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

### **ASESOR**

Martínez Ordinola, María Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

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

### **JURADO**

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Presidente

Yepéz Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Roncal Morales, Ana María del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361x

Miembro

## **FIRMA DE JURADO Y ASESOR**

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco  
Presidente

Mgtr. Yepéz Pretel, Nidia Erlinda  
Miembro

Mgtr. Roncal Morales, Ana María del Pilar  
Miembro

Mgtr. Martínez Ordinola, María Fany  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad ULADECH Católica de la ciudad de Huaraz que me acogió y me brindó la oportunidad de alcanzar conocimientos de las ciencias contables, aprendizajes que contribuyeron a mi formación profesional y personal.

A nuestros catedráticos quienes facilitaron y orientaron los aprendizajes y por la noble tarea de formar profesionales que el país necesita.

A todos mis compañeros por su comprensión, amistad y solidaridad que sirvieron para alcanzar con éxito el objetivo trazado.

**Maycol**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS**, por darme día a día la fortaleza necesaria para seguir adelante y haberme permitido cumplir mis metas y objetivos desde el inicio de mi carrera profesional.

**A MIS HERMANAS**, con mucho cariño por haberme apoyado en cada momento, ayudándome a esforzarme cada día, por sus consejos sus valores, por su fuente de trabajo, sacrificio y por la motivación para seguir adelante y lograr mis metas trazadas.

**Maycol**

## RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado presenta como enunciado del problema la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020? Siendo su objetivo general Determinar Las Características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L - Huaraz, 2020; cuenta con una metodología de diseño no experimental – transversal, tipo descriptivo, nivel descriptivo, para la recolección de sus datos se usó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario de 15 preguntas al gerente de la empresa negocios Lucy E.I.R.L. Huaraz 2020. Tiene como muestra a la empresa negocios Lucy E.I.R.L. Huaraz. Obteniendo los siguientes resultados: En el cuadro 1 se observa que en el Perú estudios realizados por los autores Dávila y Milian (2018), Márquez y Milla (2017), Paima y Villalobos (2017), Castillo (2018), y flores (2015), hallaron que un 77% de las MYPE del sector comercio del país tienen un adecuado sistema de control interno facilitándoles a desarrollar sus actividades de manera óptima. Asimismo, en el cuadro número 2 se muestra que la empresa negocios Lucy E.I.R.L. Huaraz tiene implementado el sistema de control interno que le garantiza un buen manejo y uso de todos sus recursos, en el cuadro numero 3 podemos ver las coincidencias que existen con los trabajos de los autores antes mencionados. se llega a la conclusión que la empresa en estudio si está llevando un control interno óptimo.

**Palabras clave:** Control Interno, Micro Empresas, Sector Comercio.

## ABSTRACT

The research work developed presents the following question as a statement of the problem: What are the characteristics of the internal control of the micro-enterprise in the commerce-business-business sector Lucy E.I.R.L. - Huaraz, 2020? Being its general objective "Determine the Characteristics of the internal control of the micro enterprise of the commerce sector company Business Lucy E.I.R.L - Huaraz, 2020"; It has a non-experimental design methodology - transversal, descriptive type, descriptive level, for the collection of its data I apply the survey technique, applying a questionnaire of 15 questions to the manager of the business company Lucy E.I.R.L. Huaraz 2020. Its sample is the business company Lucy E.I.R.L. Huaraz. Obtaining some of the following results: Table 1 shows that in Peru studies carried out by the authors Dávila and Milian (2018), Márquez and Milla (2017), Paima and Villalobos (2017), Castillo (2018), and Flores (2015), found that 77% of the MSEs in the country's commerce sector have an adequate internal control system facilitating them to develop their activities in an optimal way and thus avoid Risks. Likewise, in table number 2 it is shown that the business company Lucy E.I.R.L. Huaraz has implemented the internal control system that guarantees good management and use of all its resources, on the other hand, in table number 3 we can see the coincidences that exist with the works of the aforementioned authors, it is concluded that the company under study if it is carrying an optimal internal control.

Keywords: Internal Control, Micro Companies, Commerce Sector.



## CONTENIDO

<b>TITULO DE LA TESIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>iii</b>
<b>FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS .....</b>	<b>xi</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>12</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>17</b>
2.1. Antecedentes .....	17
2.2. Bases Teóricas.....	26
2.2.1. Control Interno .....	26
2.2.2. Teorías de Empresa del sector comercio.....	29
2.2.3. Las MYPES.....	31
<b>III. HIPÓTESIS .....</b>	<b>35</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
4.1. Diseño de la Investigación .....	36
4.2. Población y muestra .....	36
4.2.1. Población .....	36
4.2.2. Muestra.....	36
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	37

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.5. Plan de análisis .....	38
4.6 Matriz de consistencia .....	39
4.7 Principios Éticos.....	40
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
5.1. Resultados. ....	42
5.2. Análisis de Resultados.....	46
<b>VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>48</b>
6.1. Conclusiones .....	48
6.2. Recomendaciones .....	50
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>51</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 1: cronograma de actividades .....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXO 2: Presupuesto .....</b>	<b>55</b>
<b>ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXO 4: Consentimiento informado.....</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO 5: Cuadro de Definición y Operacionalización de variables .....</b>	<b>58</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01 Resultados de los antecedentes.....	42
Cuadro N° 02 Resultado de cuestionario.....	43
Cuadro N° 03 Resultado del análisis comparativo.....	45

## **I. INTRODUCCION**

El presente estudio de investigación parte de la línea de investigación titulada Caracterización del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020. Teniendo en cuenta la realidad problemática se plantea el presente problema a investigar ¿Cuáles son las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa negocios LUCY E.I.R.L. – Huaraz, 2020?, teniendo como objetivo general Determinar Las Características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L - Huaraz, 2020, y para dar respuesta al objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú.
2. Identificar y describir las características del control interno de la micro empresa NEGOCIOS LUCY E.I.R.L.- Huaraz, 2020
3. Realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa NEGOCIOS LUCY E.I.R.L.- Huaraz, 2020.

En las micro empresas del sector comercio el control interno tiene suma importancia al igual que aquellas empresas grandes, en el Perú La mayoría de empresas son pequeñas y medianas lo que hace que estos generen el 64% de los empleos laborales en nuestro país, El mayor porcentaje de organizaciones pequeñas no tienen un adecuado sistema de control que les permita tener los objetivos y metas claras, por otro lado la dirección de la empresa se lleva de

una manera improvisada e inadecuada, no existen el desarrollo e implementación activa de todos los componentes del control interno del modelo COSO, lo cual esto les ocasiona pérdidas económicas a corto y mediano plazo (Vega, 2016)

Hay poco control en las pequeñas y medianas empresas, porque no hay normativa ni análisis de los resultados para planificar acciones a favor de la empresa, lo que permite a los representantes o propietarios evaluar a cada departamento de la organización para que puedan tomar las decisiones correspondientes al caso. Este problema se debe a que la empresa no implementó ni ejecutó los procedimientos de control, pues los dueños de las empresas creyeron que era innecesario para el normal desarrollo de las pymes, e ignoraron sus beneficios reales, como la identificación y mejora de oportunidades (Albella y Hernández, 2019)

Para la mayoría de las empresas la generación de beneficios es su mayor preocupación por que dependen de ella para sobrevivir, pero no han estudiado en profundidad los factores que pueden intervenir en la generación de dichos beneficios. Lo fundamental para la toma de decisiones es por supuesto la gestión administrativa, y estas decisiones pueden tener un impacto en el logro de los objetivos a mediano y largo plazo orientados con los recursos laborales o humanos, por lo tanto, una buena gestión administrativa laboral traerá consigo satisfacción y motivación a los trabajadores, trabajaran de manera más eficiente y generaran mayor utilidad para la empresa, manteniendo el mismo margen de costo en campo, lo que permitirá aprovechar

el costo adicional ahorrado en campo para la capacitación de los trabajadores antes mencionados. (Moncayo, 2015).

En la región ancashina, según investigaciones realizadas en empresas comerciales, se ha demostrado que existen deficiencias en la gestión administrativa de las empresas en diferentes áreas, según los resultados obtenidos, el 20% de la rentabilidad se ve afectada, para ello, cada organización debe implementar adecuadamente aquellos manuales de funciones y organizaciones que permitan a cada trabajador realizar plenamente sus funciones, lo que permitirá a la organización reducir gastos. Por otro lado, las empresas comerciales de nuestra región consideran el control interno como un proceso de corrección de errores, más que como una herramienta que debe aplicarse continuamente. Las empresas del sector comercial deben realizar controles internos al menos una vez cada seis meses para tener un impacto en la gestión financiera sin afectar sus acciones de rentabilidad. Por este motivo, muchas empresas tienen problemas, mostrando todos los resultados negativos de la liquidez empresarial. (Vega, 2016).

La empresa en estudio Negocios Lucy E.I.R.L de la ciudad de Huaraz está dedicado al rubro comercio, se dedica a vender productos por mayor y menor de accesorios para hogar, alimentos perecibles y no perecibles, juguetes, adornos, etc. Viendo el panorama a nivel general los problemas que se presentan a diario son el resultado de no tener instalado de manera correcta el sistema de control interno que les facilite desempeñarse eficientemente en cada uno de los procesos que ejecuta, de continuar a este ritmo la empresa estaría

condenada a desaparecer del mercado sumándose así a la estadística de empresas en quiebra. (Sunat, 2019)

Los resultados encontrados en el presente estudio reflejan que a nivel nacional la mayoría de organizaciones del rubro comercial no tienen instalado un sistema de control óptimo, lo que es muy importante en toda entidad, puesto que ayuda a reducir los riesgos que puedan surgir a raíz de no tener las bases para hacerle frente a los problemas ocasionados por la mala administración por parte de la gerencia. Por otro lado, los resultados también reflejan un porcentaje reducido de empresas que cumplen de manera adecuada con los requisitos que sugiere del informe COSO para que las organizaciones puedan tener una información de calidad y de esta forma lograr los objetivos y metas planteadas al inicio de sus operaciones.

A nivel general llegamos a la conclusión de que el control interno garantizará una gestión empresarial 100% correcta relacionada con el aumento de beneficios. La investigación ha posicionado la implementación del impacto del sistema para asegurar que las organizaciones del rubro comercial Mype puedan lograr un desarrollo positivo en todas las áreas en las que se involucran.

El presente trabajo de investigación cuenta con justificación práctica por que servirá como antecedente para futuros trabajos de investigación que realicen otros estudiantes de acuerdo a mi variable de estudio, también mi estudio formará parte del campo bibliográfico de la uladech católica.

Metodológicamente se justifica porque mi trabajo hace uso de instrumentos que fueron previamente validados para lograr los objetivos

planteados, además estos instrumentos podrán ser utilizados de manera segura por futuros investigadores.

Mi trabajo de investigación se justifica socialmente en el sentido de que facilitará a la empresa negocios Lucy E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz tener un adecuado control interno que les garantice generar utilidades y mejores resultados a nivel productivo y operacional, los administrativos de esta manera verán los resultados positivos al implementar de una manera sólida y adecuada el control interno permitiéndoles además crecer como empresa.

El presente trabajo de investigación tuvo como diseño no experimental, bibliográfico, descriptivo documental y de caso.

Para la recolección y procesamiento de datos se hizo uso de la encuesta juntamente con el análisis documental.



## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable control interno.

#### **Internacionales**

Pariona y Vega, (2017), en su investigación denominado “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A. - Ate 2015”, cuyo objetivo general fue determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de la empresa, haciendo uso de la metodología no experimental, tomando una población de 50 trabajadores y una muestra de 25 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, dando como resultado el 93% de los trabajadores saben del plan estratégico, por ende, también de los objetivos trazados por la organización, el personal percibe que se realiza en un 86% la evaluación del desempeño en las actividades, el trabajador al solicitar una información a un áreas, se le brinda oportunamente en un 83% y finalmente fue mayor control con el 61% y menor control de 37% de la población encuestada, el 75% de la población encuestada menciona que se lleva a cabo el control periódico del flujo de efectivo para reducir los riesgos, mencionando así que el personal desconoce la importancia del control interno y la aplicación de políticas de créditos y cobranzas de las cuentas por cobrar, incidiendo en la liquidez general con el hallazgo

de 2.88, prueba ácida con 0.70 y prueba defensiva con el 9.35%, considerando además que el control interno existente no es eficiente para reducir los riesgos de liquidez. El autor llega a la conclusión, la correcta aplicación del control interno, políticas de créditos y cobranzas, así como también la importancia del control si inciden en la liquidez de la empresa. En este sentido podemos decir que a un mayor control.

Ancajima (2017), en su investigación denominado “El control interno y los riesgos en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios de la empresa constructora san Luis EIRL, 2016” tiene como objetivo general determinar la relación del sistema de control interno y los riesgos en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios de la empresa, haciendo uso de la metodología no experimental, tomando una población y muestra de 5 trabajadores de la empresa, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, dando como resultado 86% de trabajadores tienen claro la existencia de un código de ética que aporta en el desenvolvimiento de los trabajadores, perciben en un 64% que la empresa tiene bien establecidos sus indicadores de riesgo para su respectiva evaluación, un 64% que la empresa tiene bien establecidos sus indicadores de riesgo para su respectiva evaluación , un 88% de parte del personal que tienen en su organización un manual de procedimientos que ayuden en los procesos administrativos, el autor concluye que el control interno en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios de la empresa constructora reporta

de forma global una calificación promedio de 9.30 que indica un sistema de control interno, presentando controles deficientes.

### **Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú; menos en la región Áncash, trabajos similares a mi tema de estudio.

Davila y Milian (2018), en su investigación denominado “El control interno del área de compras y su influencia en la rentabilidad del grupo consultor y ejecutor Jarkwey SAC; Santa Cruz 2015” cuyo objetivo principal es determinar la influencia del control interno en el área de compras, y se justifica porque permitirá un eficiente control en el área de compras por lo tanto resultados rentables, haciendo uso de la metodología no experimental – descriptiva, tomando una población y muestra de 5 trabajadores; para la recolección se utilizó la encuesta y el instrumento del cuestionario dando como resultado el 95% de las asignaciones realizadas están correctamente en percepción de los trabajadores, parte de los trabajadores perciben en un 100% de que la empresa realiza la identificación de riesgos en los procesos de compras, con un 90% perciben los trabajadores de que la información fluida que existe aporta en el cumplimiento de objetivos, con respecto al plan estratégico de cobranza que aplica la financiera hasta antes de la presente investigación; el 88 % de los trabajadores donde afirman que la

financiera cuenta con este documento. En su elaboración, el 99% del personal encuestado afirma que se toma en cuenta los reportes periódicos de cartera vencida y el 79 % de los mismos dicen ser tomadas sus sugerencias para la implementación de las estrategias. Además, el 55 % del personal encuestado dice ser capacitado por la financiera respecto al documento y las estrategias de cobranza. Así mismo, el 68% opina que dicho documento es claro y pertinente para aspectos de negociación con el cliente. Finalmente, solo el 30 % dice contar con una copia del mismo. En cuanto a la aptitud del personal para realizar actividades de cobranza y las cualidades que posee, se tiene como resultado que es de importancia el sistema de reconocimiento y recompensa que aplica la financiera sobre la buena gestión en la cobranza que estos realizan, siendo participe de este incentivo, a la fecha de investigación, el 79%, donde el autor concluye que el control interno del área de compras si influye en la rentabilidad del Grupo Consultor y Ejecutor JARKWEY SAC. (Davila Y Milian, 2018).

Márquez y Milla (2017), en su proyecto de investigación denominado “Sistema de control interno del departamento de compras y su efecto en la gestión de las existencias en la empresa DELTRÓNICO S.A.C año 2016”, cuyo objetivo general fue establecer procedimientos de control interno en el departamento de compras para optimizar adquisiciones de existencias, para la buena gestión de los inventarios referidos a custodia, rotación, rentabilidad y abastecimiento, evitando sobre costos, desmedro y no abastecimiento a clientes, haciendo uso de la

metodología descriptivo – no experimental, tomando una población de 100 personas y una muestra de 15 personas, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de cuestionario, dando como resultado que en promedio el 30% de los encuestados considera que siempre existen y se aplican controles adecuados en el departamento de compras y una buena gestión de las existencias, lo cual podemos considerarlo o calificarlo como muy bajo para aceptarlo como válido, los encuestados un 64% mantiene una comunicación entre áreas y niveles jerárquicos, en promedio el 45 % de los encuestados considera o manifiesta que las normas de control del departamento de compras se aplican a veces, lo que supone que el sistema de control interno de la empresa no es tan fuerte o no se da seguimiento al cumplimiento de las normas y procedimientos internos en cuanto a las compras y la gestión de existencias, por último el 37% de los encuestados considera que nunca se aplican normas de control interno en el departamento de compras y esto afecta negativamente a la gestión de los inventarios, el autor llegó a la conclusión que la evaluación constante del sistema de control interno del departamento de compras permitirá que se puedan asignar atribuciones y funciones exclusivamente al departamento de compras y se identifique los procedimientos adecuados para la autorización y ejecución de existencias (Márquez y Milla, 2017)

## **Regionales**

En este informe se entiende por antecedentes regionales a todo estudio de investigación, realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la Región de Ancash.

Castillo (2018), en su investigación denominado “control interno y su influencia en la gestión de compras de la empresa inversiones frigoríficas PRC S.A.C de Chimbote, 2018”, cuyo objetivo general es determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de compras de la empresa, haciendo uso de la metodología no experimental, tomando una población de 58 personas y una muestra de 14 personas pertenecientes al área de compras, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, dando como resultado el 100% de los trabajadores tienen conocimientos de que existe un área que evalúa riesgos en cada proceso, un 70% de los trabajadores entiende cuáles son sus funciones dentro de los diversos procesos, entre el de compras, un nivel bajo en el control interno según el 47.7% de encuestados, bajo ambiente de control según el 39%, bajo nivel de evaluación de riesgos según el 47.7%, bajo nivel en actividades de control según el 61%, bajo nivel de información y comunicación de acuerdo al 47% y regular nivel en la supervisión y monitores según el 41%. El 48 % de encuestados determinó un nivel bajo en el control de cuentas por pagar, el 40 % de encuestados determinó un nivel bajo en el control de cuentas por cobrar, con bajo nivel en las solicitudes de compras según el 55%, bajo nivel de negociación según el 55 % y nivel

regular en recepción de bienes según el 55 % de encuestados. se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el control interno y la gestión de compras (coeficiente Spearman =0.838,  $p<0.01$ ), el autor concluyo que el control interno ejerce influencia directa y con alta confiabilidad sobre la gestión de compras de la empresa, de tal forma que al incrementarse el control interno se mejora el proceso de compras.

Alonso (2015), en su investigación denominado “Sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial De Huaraz Año 2014”, cuya finalidad fue determinar la incidencia de una implementación del sistema de control interno en la Unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Huaraz-Ancash. La metodología aplicada en esta investigación fue de carácter cuantitativo y de nivel descriptivo, donde se tomó una muestra de 53 trabajadores de una población de 116 trabajadores, donde se empleó el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica donde el autor obtuvo los siguientes resultados: el 68% mantiene un desconocimiento del control interno, el 32% si tiene conocimientos de control interno, el 69% de los trabajadores manifiesta que existe cumplimiento con los objetivos plasmado con referencia a control interno, el 31% manifiesta que se está cumpliendo con los objetivos del control interno, solo un 29% está de acuerdo con respecto a la distribución de recursos, el 78% manifiesta que el control interno ayuda a mejorar y optimizar el uso de los recursos, el 66% afirma que el

control interno promueve una cultura ética. El autor concluye que dentro de la organización en mención hay una existencia de un sistema de control interno muy débil e inadecuado para la Unidad de Abastecimiento de la Municipalidad.

### **Locales**

En este informe se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación, realizado en cualquier parte de la ciudad de Huaraz, sobre aspectos relacionados con la variable de estudio.

De la Cruz (2017) en su investigación denominado “Control interno y toma de decisiones en las empresas comerciales de Independencia - Huaraz, 2016”, cuyo objetivo general es determinar la incidencia del control interno en la toma de decisiones, haciendo uso de la metodología fue de diseño no experimental tipo descriptivo, tomando una población y muestra de 103 empresas, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, dando como resultado el 42.72% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas formulan y aplican directivas de integridad, valores éticos y gestión de capital humano; el 31.07% consideró estar parcialmente de acuerdo; el 14.56% expresó estar de acuerdo; y el 11.65% respondió estar plenamente de acuerdo, el 49.51% de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo que las empresas identifican eventos, valoran y proponen respuestas a los riesgos; el 21.36% consideró estar parcialmente de acuerdo; el 21.36% expresó estar



de acuerdo; y el 7.77% respondió estar plenamente de acuerdo, el autor concluye que el ambiente de control y la evaluación de riesgos de las empresas comerciales de Independencia – Huaraz, son displicentes, por lo que se determina que existe relación directa entre el ambiente de control, evaluación de riesgos y la calidad de decisión, lo que coincide con la hipótesis de la investigación.

Fernández y Rojas (2017) en su investigación denominado “Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad de las micro y pequeñas empresas comerciales en la ciudad de Huaraz, 2017”, cuyo objetivo fue analizar la incidencia de la gestión empresarial en la competitividad de las MYPES comerciales en la ciudad de Huaraz, 2017, haciendo uso de la metodología de diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, tomando una población empresarial de MYPES formales en la ciudad de Huaraz según la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2013, es de 392 empresas en los rubros comerciales, servicios y manufactura y una muestra de 194 empresas, para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento cuestionario, dando como resultado que las MYPES comerciales en la ciudad de Huaraz no hacen uso eficiente de la gestión empresarial, por ende, se encuentran en condición de subsistencia; asimismo la competitividad de las MYPES comerciales en la ciudad de Huaraz es incipiente; no adquiere un desarrollo sostenible en el tiempo, porque no crea valor económico a corto y largo plazo. El autor llega a la conclusión de que esta investigación ha probado la existencia de

deficiencias en la gestión empresarial de las MYPES comerciales en la ciudad de Huaraz por no haberse adecuado a los requerimientos del mercado; o por los empirismos en los procedimientos seguidos, las restricciones de profesionales especializados en gestión empresarial.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Control Interno**

Se le denomina como el conjunto de acciones, planes, normas, procedimientos, métodos y actividades que se encuentran plasmados en el ámbito del desarrollo de actividades de las autoridades y de los funcionarios que laboran en una organización con el único fin de prevenir aquellos riesgos que se puedan presentar en la empresa (La Contraloría, 2019).

#### **Elementos de Control Interno**

Serrano, Señalín, Vega, y Herrera (2018), mencionan al informe internacional COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway), en la cual se puede indentificar a los cinco componentes interrelacionadas que van a intervenir en toda entidad, los cuales se muestran a continuación:

**Ambiente de control:** Este componente nos proporciona una base para desarrollar cada uno de sus procesos de manera que esté libre de errores o anomalías, además establece controles sobre la autorización

de recursos, información de reporte financiero, para que se refleje en el entorno o entidad.

Se deben cumplir ciertos criterios para un ambiente de control adecuado:

- Presenta una estructura jerárquica en la organización.
- Existen correctas políticas en el ámbito administrativo.
- El personal está percibiendo de manera correcta las políticas y leyes establecidas por la entidad

**Evaluación de riesgos:** López, Piñeiro, y Llano (2013) afirma que una buena definición de los riesgos, se ha tomado como una estrategia de la administración financiera, porque las empresas actualmente se desenvuelven en una realidad enfocada a la globalización, de tal modo que la empresa conserva su atención en los posibles riesgos.

El informe evalúa los riesgos que enfrentan los ejecutivos de la empresa que toman decisiones como empresa, riesgos que impiden el logro de las metas marcadas.

**Actividades de control:** Castañeda (2014) señala las políticas que establece una entidad mediante un análisis de los riesgos que hay presentes en la empresa, los cuales deben cumplirse por todo el personal que conforma la entidad y de mayor grado en aquellas áreas donde existe mayor riesgo.

**Información y comunicación:** Blanco, Conde, y Gómez (2013) Señala que este componente se enfoca en la difusión de información que

debe ser compartida en cada nivel de la jerarquía organizacional de la empresa, para que los empleados se involucren en las funciones asignadas y demuestren credibilidad. El objetivo de este componente es proporcionar la información necesaria de forma rápida y precisa.

**Supervisión y monitoreo:** Vega de la Cruz y Nieves (2016)

Señala que en una organización el control interno tiene una intervención a todos los niveles, esto no quiere decir que refleje una gestión eficaz, tampoco se libra de tener algunas fallas o errores, por ello es necesario contar y utilizar herramientas como el control y seguimiento para lo cual se hará uso de la evaluación de componentes, el seguimiento tiene como objetivo controlar las actividades en el entorno de la estructura organizativa, además, el seguimiento identifica cada actividad de las distintas jerarquías administrativas.

**Objetivos el control interno**

Los objetivos son los siguientes:

- Ofrecer transparencia en cada uno de los procesos de la empresa, así como la calidad en los servicios que brinda.
- Brindar la continuidad y regular aquellos bienes como los recursos frente a las fallas o pérdidas y actos directivos.
- Hacer cumplir las normas y políticas en la organización.
- Otorgar información que sea confiable y preciso.
- Incitar al colaborador a través de diversos métodos como son las rendiciones de cuentas del periodo.

## **Tipos de control interno**

### **Control interno operacional**

Segùn Meléndez (2016), afirma que se le suele denominar control interno administrativo, el cual se concentra principalmente en las directivas de una empresa o entidad, las cuales deben ser ejercidas de manera gerencial, con el fin de obtener ganancias y controlar los recursos utilizados en la entidad.

### **Control interno contable**

Meléndez (2016) menciona que es consistente con el control administrativo que se encarga de evaluar la confiabilidad de la información contable. De esta manera, se brinda información de ingresos y gastos de manera oportuna para generar pronósticos y luego tomar las mejores decisiones en el mejor interés del negocio. También es una herramienta fundamental que debe ser evaluada y autorizada por la alta dirección, registrada durante el periodo contable con el fin de preparar los estados financieros de la empresa con precisión y así, tener control sobre los estados financieros y controlar todos los activos propiedad de la organización.

### **2.2.2. Teorías de Empresa del sector comercio**

Una organización comercial se caracteriza por brindar una serie de productos y servicios que demanda la población, también hace uso de recursos de tipo financiero, material, tecnológico y humano, y de esta manera lograr sus metas, entre estos satisfacer necesidades o

deseos de los consumidores, hace actividades buscando ganancias en forma de lucro o calidad y cantidad de servicios; y para un buen funcionamiento se hacen planes y coordinaciones entre los colaboradores y la dirección y se realiza un compromiso de conseguir alcanzar ciertos objetivos con la participación de todos los actores involucrados, (Solís, 2011).

Las empresas comerciales son organizadas partiendo según el tipo de producto o servicio que brinde a los consumidores.

De acuerdo sea el tamaño, las organizaciones comerciales se clasifican en pequeñas, medianas o grandes. Según la actividad productiva que desarrollan, existen muchas entidades y empresas que aportan considerablemente a la economía de nuestro país (Economía, 2009).

### **Empresas del sector Comercio**

Se le conoce a aquellas empresas que compran y venden productos ya terminados, tenemos como por ejemplo a las librerías, supermercados, bodegas entre otras.

### **Empresa del sector servicios**

Este tipo de empresas brindan su servicio con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población, tenemos como por ejemplo a las empresas del sector salud (clínicas), educación (colegios y universidades, empresas que brindan el servicio de transporte, seguros, etc. (Fernández, 2008).

### **La micro empresa**

Tiene que tener menos de diez colaboradores. Normalmente, la microempresa está conformada por un solo propietario y que también es trabajador, su sistema de producción es de tipo artesanal, las maquinarias y los equipos son básicos y poco sofisticados, el tema relacionado con la gestión, dirección, comercialización y el tema financiero corresponde gestionarlo al propietario, quien lo atiende personalmente.

### **Pequeña empresa**

Poseen entre once y cuarenta y nueve trabajadores. Estas empresas pequeñas son entidades independientes, que en muchas ocasiones no predominan en la industria en la que forman parte, por otro lado sus ingresos anuales en dinero no pasa en una cantidad específica, también la cantidad de personal que tienen a su disposición no supera lo establecido en dicho régimen en la que se encuentra.

### **2.2.3. Las MYPES**

Son consideradas por muchos como la mejor alternativa en el sector comercial porque brinda beneficios de lograr el progreso y crecimiento económico y hacer realidad la creación personal y la innovación en negocios, conforma una fuente de desarrollo para una comunidad y para muchas naciones, es el motor del empleo y el soporte de la estructura económica y social. La micro y pequeña empresa por lo general utilizan mano de obra de familiares directos y hace uso de

insumos de la localidad, pero tienen poca dotación de capitales, tecnología muy elemental que requiere el uso intensivo de trabajadores, muchas veces de baja calificación que adquiere sus habilidades en otros lugares, pero no es formado por el sistema educativo nacional. En el caso peruano, y en muchas naciones desarrolladas del mundo actual, es muy frecuente encontrar microempresas que son formadas por familias y que atienden pedidos a empresas de mayor tamaño y que completan ciclos productivos mutuamente beneficiosos, constituyendo el soporte para las grandes empresas privadas; se las considera familiares ya que la propiedad y la gerencia o dirección son de algún integrante del grupo familiar (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2009).

#### **Actividad de control:**

Se refieren a toda política establecida por las entidades a través de analizar el riesgo que existe en toda empresa, esta actividad tiene que ser ejecutada por la alta dirección de las entidades y todavía, adicionalmente se debe involucrar a las áreas en las cuales se hayan detectado riesgos mayores, es allí en donde resulta necesario la implementación de ciertos procesos como aprobar o autorizar. Todas las acciones de control son ejecutadas en toda entidad y organización comercial y en todos sus niveles y en la totalidad de las funciones, se incluye: aprobación, autorización, verificación, conciliación, analizar lo eficaz de las operaciones, asegurar los activos, y segregar tareas (Carmona & Barrios, 2007).

#### **Control Interno**



Se le considera una herramienta importante de administración y gestión, que se lleva a través de la aplicación de un plan organizacional, un método y los pasos e instrucciones necesarias, es implementado en toda empresa de manera coordinada, mediante procesos continuos ejecutados por la alta gerencia, jefaturas y con la participación de los trabajadores de las compañías (Meléndez, 2016). Están orientados a alcanzar las metas en una o más áreas operacionales, con información y cumplimientos. Son ejecutadas mediante procesos que constan de tareas y actividades permanentes, se le considera como medio para alcanzar objetivos, y no una finalidad en sí misma.

**Control interno contable:**

Meléndez (2016) señala que es la consecuencia de los controles administrativos, que se encargan de la evaluación de la confiabilidad de los registros contables. De tal forma que se pueda brindar información del estado actual del ingreso y el gasto con la finalidad de poder realizar pronósticos y la toma de decisiones. Es una herramienta que tiene que ser evaluada y autorizada por la gerencia, registrarse en un periodo contable en el que se han elaborado los estados financieros de una organización y de esta forma poder controlar todo activo en una determinada empresa.

**Control interno operacional:**

Es un control de tipo administrativo, señala que los compromisos esenciales de toda empresa son de carácter gerencial y está orientada a la gestión, y busca la obtención de una mayor ganancia y en los casos de entidades públicas que no persiguen un fin de lucro es el poder alcanzar un mejor uso de

todos los recursos asignados buscando el bienestar de cada miembro de la entidad.

### **Evaluación de riesgos:**

Las evaluaciones de riesgos son los informes con los que la alta dirección de las organizaciones puede realizar la toma de decisiones y de esta manera hacer frente como empresas estos riesgos que les impida alcanzar los objetivos planteados como organización.

### **Definición de empresas comerciales**

Las empresas comerciales son organizaciones o instituciones dedicadas a realizar cierta actividad y que persiguen fines de tipo económico o comercial. Asimismo, son unidades económico-sociales que están comprendidas por factores de tipo técnico y por materiales diversos y por empleados, (Soto, 2012).

La empresa comercial es una organización que, a través de capital humano, materiales, financieros y técnicos brinda bienes y servicios a cambio de una prestación económica que le permite subsistir en el mercado empresarial (García & Casanueva, 2010).

### **Definición de MYPES**

Según lo establecido en la ley para el desarrollo nacional de las pequeñas empresas (Mype, 2014) manifiesta que una microempresa se caracteriza por estar constituida por una persona ya sea natural o jurídica y que se encuentra con arreglo a diversas formas de organizaciones y bajo diversos regímenes de dirección, y que se encuentren adecuada a las leyes peruanas vigentes, que

tienen como finalidad realizar actividades económicas relacionadas a extraer, transformar, producir, comercializar algún tipo de bien o prestar algún servicio.

### **Definición de Sector comercio**

El comercio es definido como todas las actividades socioeconómicas y que consiste en intercambiar productos y servicios cuyo comercio no se encuentre restringido en un mercado establecido y que se encuentre en libertad de ser adquirido, estos productos son destinados al uso, a la reventa o también son insumos en procesos de transformación.

Asimismo, se le define como las transacciones realizadas de alguna cosa por otro objeto considerado de igual valoración. Por actividad comercial o industrial se entiende al intercambio de un bien o un servicio que se efectúa mediante los comerciantes o mercaderes, (Wikipedia, 2016).

### **III. HIPÓTESIS**

En Esta investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo no experimental, bibliográfica, documental y de caso.

En esta investigación no se planteó una hipótesis, porque generalmente los trabajos que plantean objetivos de nivel descriptivo, no parten de hipótesis explícitas, pero sí de preguntas de investigación que actúan como herramientas orientadoras de todo el proceso investigativo y de redacción del informe (Hernandez, 2018).

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación fue descriptivo no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Fue no experimental porque no hubo cambios, fue descriptivo porque se limitó a describir las características en su contexto dado, fue bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales, fue documental porque la investigación utiliza documentos oficiales pertinentes, y finalmente la investigación es de caso porque se escogió una sola empresa para hacer la investigación.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

En este trabajo de investigación se consideró como población a las micro empresas del sector comercio.

#### **4.2.2. Muestra**

En este estudio de investigación se tuvo como muestra a la empresa NEGOCIOS LUCY E.I.RL. Huaraz.

Por ser de caso no tiene población ni muestra, porque el caso es la empresa de estudio.

#### **4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores**

En este trabajo de investigación por ser de caso no tiene definición ni Operacionalización de variables puesto que nos enfocamos en un solo caso de estudio.

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

La técnica de recolección de datos es definida como el procedimiento y forma particular de obtener datos e información, en base a la definición, la técnica de recolección de datos apropiada para la investigación fue la encuesta, puesto que esta técnica es utilizada para obtener datos de las personas, en este caso al gerente de la empresa Negocios Lucy E.I.R.L. además, esta técnica utiliza un listado de preguntas las cuales son respondidas en forma anónima (Salvatierra,2020).

Asimismo, el instrumento de recolección de datos fue seleccionado en base a la técnica, lo cual es el cuestionario. Este instrumento estuvo estructurado por un conjunto de preguntas que han sido diseñadas y validadas para ser empleado en la investigación (Salvatierra, 2020).

#### **4.5. Plan de análisis**

Para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se realizó una revisión exhaustiva aplicándose la revisión de fichas bibliográficas y documentales, donde dichos resultados fueron descritos en el cuadro 1 de la investigación, asimismo se realizó el análisis de resultados, donde se agrupó los resultados obtenidos de la revisión literaria de autores, para luego ser comparados con los resultados similares de los antecedentes.

Para cumplir con los resultados del objetivo específico 2 se utilizó la encuesta formulada en base a preguntas relacionadas a la variable en estudio, aplicándose al gerente de la empresa caso de estudio, donde los resultados fueron descritos en el cuadro 2 de la investigación.

Para cumplir con los resultados del objetivo específico 3, se utilizó un cuadro comparativo, procurando que dicha información comparativa se encuentre enmarcada dentro de los cuadros 1 y 2 de la investigación, donde estos resultados fueron plasmados en el cuadro 3 del presente estudio, para luego realizar el análisis de resultados, posterior a ello se explicó las coincidencias de los resultados de dicho objetivo específico,

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO  
EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO EN EL PERU CASO EMPRESA  
NEGOCIOS LUCY E.I.R.L. – HUARAZ, 2020

Título	Enunciado del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
caracterización del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso Empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020	¿Cuáles son las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020?	<p><b>a) objetivo general:</b></p> Determinar Las Características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios Lucy E.I.R.L. - Huaraz, 2020 <p><b>b) objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y describir las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú.</li> <li>2. Identificar y describir las características del control interno de la micro empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020</li> <li>3. Realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 202.</li> </ol>	En Esta investigación no tiene hipótesis por ser descriptivo no experimental, bibliográfica, documental y de caso.	<p><b>Tipo:</b> Descriptivo no experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo no experimental</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo no experimental</p> <p><b>Universo:</b> No aplica</p> <p><b>Muestra:</b> No aplica</p> <p><b>Técnica y recolección de datos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Principios éticos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a las personas.</li> <li>- Cuidado del medio ambiente</li> <li>- Libre participación y derecho a estar informado</li> <li>- Beneficencia no maleficencia</li> <li>- Justicia</li> <li>- Integridad científica.</li> <li>- Buen trato</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.7 Principios Éticos

A continuación, se describen diferentes aspectos que se constituyen como requisitos para asegurar la conducta ética de la investigación, establecido por el Comité de Ética de la ULADECH Católica (2019); es decir, estos aspectos contribuyen a un marco de trabajo coherente y sistemático.

- Protección a las personas. En este principio se resguarda el bienestar de las personas investigadas, de manera que se en todo momento se respeta su espacio y salud personal (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Cuidado del medio ambiente. La investigación no perjudica el medio ambiente tanto flora como fauna, ya que el propósito de la investigación se enmarca en investigar a las personas mas no animales o plantas (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Libre participación y derecho a estar informado. Este principio consiste en respetar las decisiones que tomen las personas involucradas en la investigación, debido a que estos tienden a proteger sus intereses y por ende tienen la oportunidad de decidir involucrarse o no en el estudio (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Beneficencia no maleficencia. Este principio tiene la finalidad de no hacer daño a los participantes del estudio, por ende, el compromiso del investigador es minimizar el daño y maximizar beneficios, priorizando el bienestar de la persona antes de los fines de la investigación durante la



recolección de datos que se desarrolló (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Justicia. La investigación será desarrollada mediante un cuestionario, donde se respeta en todo momento la opinión de cada persona, a través de la equidad de participación. Por ende, se recogerá la información sin intervención de terceros actores que puedan influenciar (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Integridad científica. Durante la investigación se respetará la ética profesional, siendo un lineamiento para el respeto de las normas deontológicas, mediante la evaluación de riesgo y daños que pueda haber afectado a los participantes (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

- Este principio es fundamental, puesto que determinará el desarrollo de la investigación; es decir, el buen trato, etc. hará que se recopile datos coherentes para el estudio (Comité Institucional de ética en investigación, 2019).

## V. RESULTADOS

### 5.1.Resultados.

**5.1.1. En relación al Objetivo Específico 1:** Identificar y describir las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú.

#### Cuadro 1

##### Cuadro de resultados según los antecedentes por autor

AUTORES	RESULTADOS
Dávila y Milian (2018)	En su proyecto de investigación encontró que el 95% de las tareas realizadas eran exactamente como las percibían los trabajadores. Esto demuestra que la mayoría del personal de la empresa está de acuerdo en que la asignación de sus funciones en la empresa se resuelve por el perfil del empleado.
Márquez y Milla (2017)	En su proyecto se observó que el 70.3% de los trabajadores mantienen comunicación interna vertical y horizontal, el 64% mantiene comunicación entre regiones y rangos. La mayoría de los empleados demuestran que mantienen una comunicación fluida entre las áreas involucradas en el proceso.
Paima y Villalobos (2017)	En su trabajo de investigación el 89% de encuestados confirmaron que el registro de proveedores se realiza para facilitar los procesos. Esto demuestra que los trabajadores conocen la correcta elaboración del registro de proveedores que realiza la empresa.
Castillo (2018)	Indica que el 100% de los trabajadores sabe que existe un área de evaluación de riesgos en cada proceso, lo que muestra casi por completo que la organización en dicho componente se está desempeñando de manera óptima.

---

Flores (2015) En su investigación determino que el 68% de los encuestados dijo que la empresa tiene regulaciones y normativas que crean un compromiso. Esto evidencia que los trabajadores conocen los estándares básicos de compromiso y desempeño de la empresa.

---

**Fuente:** Elaboración mía

**5.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2:** Identificar y Describir las características del control interno de la micro empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020

**Cuadro 2**

**Cuadro de encuesta aplicada al gerente de la empresa**

ITEM	RESPUESTA	
PREGUNTAS		
COMPONENTE DE AMBIENTE DE CONTROL	Si	No
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización tiene un código ética profesional que sirva de guía a los trabajadores?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La empresa ha implementado un plan estratégico, para el logro de sus objetivos trazados?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se realiza un examen constante al personal para medir su desempeño?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EVALUACIÓN DE RIESGOS		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Tiene la empresa un equipo designado para el análisis de riesgos en cada proceso?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se realiza la identificación de riesgos en la empresa?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuentan con un instrumento de valoración de riesgos?</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES DE CONTROL		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización tiene un manual de procesos que ayude a la gestión de administración y personal?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoce usted completamente las funciones que debe desempeñar?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización tiene controles de seguridad para el buen desempeño de la información y comunicación?</li> </ul>		
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuándo usted solicita una información esta se le brinda oportunamente?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización dispone de un mecanismo de información para el logro de sus objetivos?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La comunicación interna que se desarrolla en la empresa es horizontal y vertical, llegando a todas las áreas?</li> </ul>		
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La empresa realiza un monitoreo constante, para poder adoptar acciones preventivas?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La empresa cuenta con normas básicas para llevar a cabo el seguimiento de resultados?</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización implementa normas básicas que originan compromiso del personal y mejora en sus funciones?</li> </ul>		

**Fuente:** Elaboración hecha por el alumno

**5.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3:** Realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020

### Cuadro 3

#### Cuadro de Análisis comparativo

<b>componentes de comprobación</b>	<b>Resultados del objetivo específico 1</b>	<b>Resultados del objetivo específico 2</b>	<b>Resultados</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	Según Dávila Y Milian (2018) Concluye que las mype del caso en estudio si cuenta con un código De ética que aporta en El desenvolvimiento de los trabajadores	La empresa en estudio, en la actualidad cuenta con un código de ética que les permite mejorar en el desempeño laboral de los trabajadores	Coinciden
<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	Según Márquez y milla (2017) concluye que los trabajadores tiene conocimiento de la existencia de un personal que se encarga de realizar el análisis de riesgos en cada proceso	La empresa en estudio cuenta con un equipo encargado de la evaluación de los riesgos en cada área.	Coinciden
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	Según Castillo (2018) concluye que los trabajadores entienden cuáles son sus funciones dentro de los diversos procesos	Los trabajadores de la empresa entienden completamente cada una de sus funciones que desempeñan	Coinciden
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Según Márquez y Milla (2017) concluye que hay comunicación entre áreas y niveles jerárquicos	La empresa en estudio mantiene una comunicación interna de manera vertical y horizontal	Coinciden
<b>SUPERVISIÓN</b>	Flores (2015) encontró que la MPYE del Perú cuentan, pero en menor medida el componente supervisión en todas sus áreas,	La empresa en estudio si tiene implementado su componente de supervisión lo cual es fundamental en cada proceso.	Coinciden

Fuente: Elaboración propia

## **5.2. Análisis de Resultados**

**5.2.1. Con relación al Objetivo Específico 01:** Identificar y describir las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú.

En el Perú, estudios realizados por los autores: Dávila y Milian (2018), Márquez y Milla (2017), Paima y Villalobos (2017), Catillo (2018) y Flores (2015) hallaron que un 77% de las MYPE del ámbito comercial del país tienen implementado de manera adecuada el sistema de control que les facilita a desarrollar sus actividades positivamente, esto se logra gracias al modelo COSO y sus 5 componentes que son la base para todo sistema de control. La empresa Negocios Lucy de la ciudad de Huaraz cuenta con todas las herramientas del control interno implementado en todas sus áreas al igual que sus 5 componentes que le facilita desarrollar cada una de sus operaciones y actividades de manera eficiente.

**5.2.2. Con relación al objetivo específico 02:** Identificar y Describir las características del control interno de la micro empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020

La empresa negocios Lucy de la ciudad de Huaraz cuenta con la implementación y adecuación del sistema de control interno en todas sus áreas lo cual le garantiza un buen manejo y uso de todos sus recursos, por lo tanto la empresa genera mayor utilidad al disponer de estas herramientas que son fundamentales para cualquier organización.

**5.2.3. Con relación al Objetivo Específico 03:** Realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios LUCY E.I.R.L.-Huaraz 2020.

Se puede evidenciar a nivel nacional que un 77% de las micro y pequeñas empresas disponen de las herramientas necesarias del control interno para llevar adelante todas sus actividades, y estas herramientas se encuentran presentes en cada área, esto le permite generar mayores ingresos económicos evitando por ende las pérdidas que generan el no tener un control interno adecuado, la empresa en estudio hace uso de los 5 componentes del modelo COSO.

Al realizar la comparación respectiva pudimos encontrar que la empresa caso de estudio tiene coincidencias con investigaciones realizados por los autores referente a la misma variable de estudio lo cual resulta ser positivo para la empresa negocios Lucy E.I.R.L. por que de acuerdo al resultado obtenido está cumpliendo con satisfactoriamente con sus objetivos propuestos todo esto con la finalidad de generar mayores ingresos económicos para la organización y evitar pérdidas innecesarias.

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1. En relación al Objetivo Específico 01: Identificar y describir las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú**

En esta investigación se evidencia que a nivel nacional la mayoría de micro y pequeñas empresas del sector comercial no disponen de manera adecuada las herramientas del control interno implementado en sus organizaciones que les permita desenvolverse positivamente en sus actividades productivas diarias, prueba de ello es la deficiencia que podemos ver en muchas organizaciones que fueron objeto de estudio por los diferentes autores. La empresa negocios Lucy caso de estudio cuenta con todas las herramientas del control interno en su organización lo cual le permite desempeñarse adecuadamente.

#### **6.1.2. En relación al objetivo específico 02: Identificar y describir las características del control interno de la micro empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020**

El control interno en la empresa negocios Lucy E.I.R.L. es positiva puesto que se está ejecutando en toda la organización, crea una percepción de control entre los empleados en sus diferentes áreas, crea sinergia, la evaluación de riesgos se presenta a través de la identificación y análisis de riesgos realizados por un grupo de trabajo para lograr los objetivos , el componente información y comunicación así como los demás componentes son llevados a cabo de manera constante prueba de



ello es el aumento de las utilidades y rentabilidad que tiene la organización . La empresa Negocios Lucy E.I.R.L. de acuerdo a los resultados si está ejecutando el control interno dentro de la empresa, ejecutando todos sus componentes para dicho fin.

**6.1.3. En relación al Objetivo Específico 03: Realizar el análisis comparativo de las características del control interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz 2020**

Después de estudiar los resultados del objetivo específico numero 03 podemos concluir que la empresa Negocios Lucy E.I.R.L. está llevando de manera positiva cada una de los procedimientos del control interno en sus operaciones, prueba de ello son las coincidencias con los trabajos de investigación de los 5 autores consultados sobre la misma variable de estudio.

**6.1.4. Respecto al Objetivo general: Determinar las Características del Control Interno de las micro empresas del sector comercio en el Perú caso empresa Negocios LUCY E.I.R.L.- Huaraz, 2020.**

Según los resultados de los objetivos uno y dos revelan que el sistema de control interno esta implementado óptimamente en la empresa caso de estudio, aportando mayor liquidez y rentabilidad a la organización, por otra parte se requiere monitoreos constantes a toda la actividad de control para que dicho sistema sea sostenible en el tiempo lo cual es responsabilidad de la gerencia para dicho fin.

## **6.2. Recomendaciones**

Se recomienda a la gerencia que continúe manteniendo el correcto desarrollo de las áreas en las que se optimiza el control interno para ayudar a mantener los procedimientos organizacionales transparentes que inciden en el desarrollo de la empresa.

Realizar los monitoreos oportunos en cada una de las operaciones para seguir garantizando una buena gestión por parte de la gerencia todo ello con la finalidad de mejorar la liquidez y rentabilidad de la empresa, incidiendo en su sostenibilidad y crecimiento

Se recomienda seguir llevando a cabo una adecuada actividad de gestión, especialmente la gerencia que se requiere en una empresa comercial, es fundamental que el responsable de la gestión siga capacitándose en la implementación y estructuración de controles que le permitan a la organización a seguir vigentes en el mercado.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Referencias Bibliográficas

Alonso, J. (2015). *Sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la unidad de abastecimiento de la Municipalidad Provincial De Huaraz Año 2014* . Huaraz: Universidad Alas Peruanas.

Ancajima, J. (2017). *El control interno y los riesgos en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios de la empresa constructora san Luis EIRL, 2016*. Tumbes. Universidad Católica los Angeles de Chimbote.  
[https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gestión del Riesgo-110-es.pdf](https://www.santander.com/content/dam/santander-com/es/documentos/informe-anual/2018/IA-2018-Gestión%20del%20Riesgo-110-es.pdf)

Blanco, B., Conde, J., y Gómez, D. (2013). El Sistema de Control Interno para el Perfeccionamiento de la Gestión Empresarial en Cuba. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología.*, 53-65. Recuperado de [https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745/pdf\\_2](https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/745/pdf_2)

Carmona, M., y Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía y Desarrollo*, 141(1), 152-171. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>

Castañeda, L. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. *En Contexto*, 129-146.

Castillo, V. (2018). *Control interno y su influencia en la gestión de compras de la empresa inversiones frigoríficas PRC S.A.C de chimbote, 2018*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.

Lima: Contraloría General de la República. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Comité institucional de ética en la investigación (2019) Resolución N°0973-2019-

CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019

Recuperado de:

<https://campus.uladech.edu.pe/mod/folder/view.php?id=1035824>

Davila, K., y Milian, J. (2018). *El control interno del área de compras y su influencia en la rentabilidad del grupo consultor y ejecutor Jarkwey Sac; santa cruz 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.

De la Cruz, P. (2017). *Control interno y toma de decisiones en las empresas*

*comerciales de Independencia - Huaraz, 2016*. Universidad San Pedro,

Huaraz. Recuperado de

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9404/Tesis\\_59413.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9404/Tesis_59413.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández, M., y Rojas, L. (2017). *Gestión empresarial y su incidencia en la*

*competitividad de las micro y pequeñas empresas comerciales en la ciudad*

*de Huaraz, 2017*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo,

Huaraz. Recuperado de

[http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2164/T033\\_47065594\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2164/T033_47065594_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- López, M., Piñeiro, C., y Llano, P. (2013). Mapa de riesgos: Identificación y gestión de riesgos. *Atlántica de Economía*, 16-30. Recuperado de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/146556/1/776123106.pdf>
- Márquez, S., y Milla, A. (2017). *Sistema de control interno del departamento de compras y su efecto en la gestión de las existencias en la empresa deltrónico sac año 2016*. Lima: Universidad tecnológica del Perú.
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles de Chimbote.
- Mype. (2014) *Mype y responsabilidad social empresarial* Recuperado de: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902013000300006&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-75902013000300006&script=sci_arttext)
- Pariona, M., y Vega, Y. (2017). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Creditex S.A.A. - Ate 2015*. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
- Serrano, P., Señalín, I., Vega, F., & Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). *Espacios*, 30.
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). (31 de Mayo de 2019). *CONSULTA RUC: 20533717013 - NEGOCIOS LUCY E.I.R.L.* Recuperado de e-consultaruc: <https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>
- Vega de la Cruz, L., y Nieves, A. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. *Ciencias Holguín*, 1–19.
- Wikipedia, (2016) *definición de sector economía y comercio*  
Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Sector\\_servicios](https://es.wikipedia.org/wiki/Sector_servicios)

## ANEXOS

### ANEXO 1: cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2021								AÑO 2021						
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE		
		SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	Presentación del Proyecto (caratula informe final)		x													
2	Presentación del cronograma de trabajo		x													
3	Presentación del primer borrador del informe final			x												
4	Primer borrador del artículo científico				x											
5	Primer borrador del artículo científico mejorado					x										
6	Levantamiento de las observaciones del informe final						x									
7	Diapositivas para la ponencia							x								
8	Diapositivas para la ponencia								x							
9	Informe final - Revisión Turnitin									x						
10	Uso – TURNITIN / Revisión de Artículo Científico										x					
11	Sustentación del informe de investigación											x	x	x	x	x

**Fuente:** Elaboración propia en base a las actividades del SPA

**ANEXO 2: Presupuesto****Este trabajo fue autofinanciado por el estudiante**

<b>PRESUPUESTO DESEMBOLSABLE</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros</b>			
• Impresiones	0.50	50	20.00
• Fotocopias	0.20	60	6.00
• Empastado	2.00	10	20.00
• Papel bond	0.10	50	5.00
• Lapiceros	0.50	5	2.50
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>	<b>3.30</b>		<b>153.50</b>
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	6.00	2	12.00
<b>Sub total</b>	<b>9.30</b>		<b>165.50</b>
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>165.50</b>

**PRESUPUESTO NO DESEMBOLSABLE**

<b>Categoría</b>	<b>BASE</b>	<b>% O numero</b>	<b>Total</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			<b>400.00</b>
• Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			<b>652.00</b>
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>652.00</b>

### **ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos**

#### **CUESTIONARIO**

1. ¿La empresa cuenta con un código de ética profesional que sirva de guía a los trabajadores?
2. ¿La empresa ha implementado un plan estratégico, para el cumplimiento de sus objetivos?
3. ¿Se realiza una evaluación periódica al personal para medir su desempeño?
4. ¿Se realiza la asignación clara del personal a sus responsabilidades?
5. ¿Tiene la empresa un equipo designado para el análisis de riesgos en cada proceso?
6. ¿Se realiza la identificación de riesgos en la empresa?
7. ¿Cuentan con instrumento de valoración de riesgos?
8. ¿Tienen establecidos sus indicadores de riesgo para realizar su medición?
9. ¿La empresa cuenta con un Manual de Procedimientos, que ayude a la gestión de administración y personal?
10. ¿Conoce Usted completamente las funciones que debe desempeñar?
11. ¿La organización dispone de un mecanismo de información para el logro de sus objetivos?
12. ¿La comunicación interna que se desarrolla en la empresa es horizontal y vertical, llegando a todas las áreas?
13. ¿La empresa realiza un monitoreo constante, para poder adoptar acciones preventivas?
14. ¿La empresa cuenta con normas básicas para llevar a cabo el seguimiento de resultados?
15. ¿La organización implementa normas básicas que originan compromiso del personal y mejora en sus funciones?



## ANEXO 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

#### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

La finalidad de este protocolo en Ciencias Contables, 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 “Caracterización del Control Interno de de las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020”. Y es dirigido por Maycol Pantoja Espinoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Caracterizar el Control Interno de de las Micro Y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Negocios Lucy E.I.R.L. – Huaraz, 2020

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 <https://www.uladech.edu.pe/>. Si desea, también podrá escribir al correo Yack\_44@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: JAMANCA TINOCO ROSEMARIE KARINA (Gerente)

Fecha: 26/ 10 / 2020

Correo electrónico: negocioslucy@gmail.com

  
Firma del participante

RAMIREZ  
IRIGOYEN  
ROY ANTHONY MARK  
DNI: 73270485  
(Responsable Empresa)

  
Firma del investigador

## ANEXO 5: Cuadro de Definición y Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>CONTROL INTERNO</b>	El control interno como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (La Contraloría, 2019).	<b>Ambiente de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integridad y valores éticos.</li> <li>Administración estratégica.</li> <li>Administración de recursos humanos.</li> <li>Asignación de autoridad y responsabilidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa cuenta con un código de ética profesional que sirva de guía a los trabajadores?</li> <li>¿La empresa ha implementado un plan estratégico, para el cumplimiento de sus objetivos?</li> <li>¿Se realiza una evaluación periódica al personal para medir su desempeño?</li> <li>¿Se realiza la asignación clara del personal a sus responsabilidades?</li> </ul>
		<b>Evaluación de riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planeamiento de la administración de riesgos.</li> <li>Identificación de los riesgos.</li> <li>Valoración de los riesgos.</li> <li>Respuesta al riesgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Tiene la empresa un equipo designado para el análisis de riesgos en cada proceso?</li> <li>¿Se realiza la identificación de riesgos en la empresa?</li> <li>¿Cuentan con instrumento de valoración de riesgos?</li> <li>¿Tienen establecidos sus indicadores de riesgo para realizar su medición?</li> </ul>
		<b>Actividades de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de autorización y aprobación.</li> <li>Segregación de funciones.</li> <li>Controles para las tecnologías de información y comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa cuenta con un Manual de Procedimientos, que ayude a la gestión de administración y personal?</li> <li>¿Conoce Usted completamente las funciones que debe desempeñar?</li> </ul>
		<b>Información y comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Funciones y características de la información.</li> <li>Sistemas de información.</li> <li>Comunicación interna.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuándo Usted solicita una información esta se le brinda oportunamente?</li> <li>¿La empresa cuenta con un sistema de información para el logro de sus metas?</li> <li>¿La comunicación interna que se desarrolla en la empresa es horizontal y vertical, llegando a todas las áreas?</li> </ul>
		<b>Monitoreo y supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Normas básicas para las acciones de prevención y monitoreo.</li> <li>Normas básicas para el seguimiento de resultados.</li> <li>Normas básicas para los compromisos de mejoramiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La empresa realiza un monitoreo constante, para poder adoptar acción preventiva?</li> <li>¿La empresa cuenta con normas básicas para llevar a cabo el seguimiento de resultados?</li> </ul>