



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA “FERREFABIO E.I.R.L” DE LA
PROVINCIA DE CARHUAZ, 2020.**

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

AUTOR

BRICEÑO REGALADO, JOEL JOSE

ORCID: 0000-0002-6376-5364

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA “FERREFABIO E.I.R.L” DE LA
PROVINCIA DE CARHUAZ, 2020.**

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

AUTOR
BRICEÑO REGALADO, JOEL JOSE

ORCID: 0000-0002-6376-5364

ASESOR
MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL
ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ
2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Briceño Regalado, Joel Jose

ORCID: 0000-0002-6376-5364

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

ASESORA

Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADOS

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Mgtr. Yopez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

JURADO EVALUADOR Y ASESORA

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Mgtr. Baila Gemin Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

MIEMBRO

Mgtr. Yepez Pretel Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

MIEMBRO

Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios, mi familia, a mi nueva familia y docente quien con sus conocimientos y apoyo me guio a través de cada una de las etapas de este proyecto para alcanzar los resultados que buscaba, les agradezco mucho por brindarme su apoyo y paciencia en cada momento.

Este Proyecto va dedicado a nuestros familiares por el apoyo que nos brindan para poder lograr nuestras metas a nuestros padres por todo lo que nos dan, también a nuestros compañeros y docentes que de alguna manera u otra nos apoya para poder conseguir todas mis metas.

Briceno Regalado Joel

DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mi Madre Daria y mi hija Hanna quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermana Sheila por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia porque por sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Joel Briceño Regalado

RESUMEN

El estudio se desarrolló en base al siguiente problema ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020?; y según el objetivo general: Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. La metodología que se utilizó fue de diseño descriptivo simple - no experimental; de tipo cuantitativo; de nivel descriptivo; la población es la ferretería FERREFABIO E.I.R.L y la muestra estuvo conformada por 15 trabajadores; se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Encontrando los siguientes resultados: Según el objetivo específico 1: El 73% mencionó conocer la importancia, objetivos y procedimientos del control interno, el restante negó dicho enunciado. Según el objetivo específico 2: El 87% mencionó que la entidad realiza la evaluación de riesgos que afecten sus metas. Según el objetivo específico 3: El 33% mencionó que dentro de la organización se cumpla con el exigir documentación que sustente trabajos del personal. Según el objetivo específico 4: El 80% afirmó que la información de la empresa, es de calidad y altamente protegido, el restante indicó lo contrario. Según el objetivo específico 5: El 87% señaló que la entidad no realiza la evaluación concerniente a la eficacia del control interno. Se concluye que: Se propone la difusión a todos los trabajadores de la misión, visión, metas empresariales lineamientos y políticas internas.

Palabras Clave: Control interno, microempresa; propuesta de mejora.

ABSTRACT

The study was developed based on the following problem: What are the main proposals for improvement of relevant internal control factors for the microenterprise “FERREFABIO” E.I.R.L of the Province of Carhuaz, 2020?; and according to the general objective: Determine the main proposals for improvement of the relevant internal control factors for the microenterprise "FERREFABIO" E.I.R.L of the Province of Carhuaz, 2020. The methodology used was of a simple descriptive design - not experimental; quantitative type; descriptive level; The population is the hardware store FERREFABIO E.I.R.L and the sample consisted of 15 workers; The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. Finding the following results: According to specific objective 1: 73% mentioned knowing the importance, objectives and procedures of internal control, the remainder denied said statement. According to specific objective 2: 87% mentioned that the entity carries out the evaluation of risks that affect its goals. According to specific objective 3: 33% mentioned that within the organization the requirement of documentation that supports the work of the staff is met. According to specific objective 4: 80% affirmed that the information of the company is of quality and highly protected, the rest indicated the opposite. According to specific objective 5: 87% indicated that the entity does not carry out the evaluation concerning the effectiveness of internal control. It is concluded that: It is proposed to disseminate to all workers the mission, vision, business goals, guidelines and internal policies.

Keywords: Internal control, microenterprise; improvement proposal.

CONTENIDO

	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado evaluador y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	9
2.1.3. Regionales.....	11
2.1.4. Locales.....	12

2.2. Bases teóricas de la investigación	14
2.3. Marco conceptual	26
III. Hipótesis	28
IV. Metodología.....	29
4.1. Diseño de investigación.....	29
4.2. La población y muestra.	29
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	30
4.4. Técnicas e instrumentos	32
4.5. Plan de análisis.	32
4.6. Matriz de consistencia.	33
4.7. Principios éticos.....	34
V. Resultados.....	35
5.1. Resultados de la investigación.....	35
5.1.1. Referente al objetivo específico 1	35
5.1.2. Referente al objetivo específico 2.....	43
5.1.3. Referente al objetivo específico 3.....	44
5.1.4. Referente al objetivo específico 4.....	47
5.1.5. Referente al objetivo específico 5.....	48
5.2. Análisis de resultados	49

5.2.1. Referente al objetivo específico 1	49
5.1.2. Referente al objetivo específico 2.....	53
5.1.3. Referente al objetivo específico 3.....	53
5.1.4. Referente al objetivo específico 4.....	55
5.1.5. Referente al objetivo específico 5.....	56
VI. Conclusiones.....	57
6.1. Referente al primer objetivo específico	57
6.2. Referente al segundo objetivo específico	57
6.3. Referente al tercer objetivo específico.....	58
6.4. Referente al cuarto objetivo específico.....	59
6.5. Referente al quinto objetivo específico	59
6.7. Recomendaciones	61
VII. Aspectos complementarios.....	62
7.1. Referencias bibliográficas	62
7.2. Anexos	66
7.2.1. Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	66
7.2.2. Anexo 2: Figuras estadísticas.....	69
7.2.3. Anexo 3: Consentimiento informado.....	97

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Página
Tabla 1: Difusión de valores éticos de la entidad	35
Tabla 2: Labores de manera integra.....	35
Tabla 3: Alto nivel competitivo de trabajadores	36
Tabla 4: Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno	36
Tabla 5: Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores.....	36
Tabla 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral.....	37
Tabla 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores.....	38
Tabla 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores.....	38
Tabla 9: La entidad cuenta con una misión institucional.....	39
Tabla 10: La entidad cuenta con una visión institucional	39
Tabla 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional	40
Tabla 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama.....	40
Tabla 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones	41
Tabla 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo	41
Tabla 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo	42
Tabla 16: Cuenta la entidad con un área de control interno.....	42
Tabla 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos.....	43
Tabla 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos	43
Tabla 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos	44

Tabla 20: La entidad realiza la separación de labores.....	44
Tabla 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas	45
Tabla 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria	45
Tabla 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno	46
Tabla 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	46
Tabla 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa	47
Tabla 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda.....	47
Tabla 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores	48
Tabla 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Figura 1: Difusión de valores éticos de la entidad	69
Figura 2: Labores de manera integra.....	70
Figura 3: Alto nivel competitivo de trabajadores.....	71
Figura 4: Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno	72
Figura 5: Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores	73
Figura 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral	74
Figura 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores	75
Figura 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores	76
Figura 9: La entidad cuenta con una misión institucional	77
Figura 10: La entidad cuenta con una visión institucional.....	78
Figura 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional.....	79
Figura 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama	80
Figura 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones.....	81
Figura 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo	82
Figura 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo	83
Figura 16: Cuenta la entidad con un área de control interno	84
Figura 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos	85
Figura 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos.....	86
Figura 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos	87
Figura 20: La entidad realiza la separación de labores	88

Figura 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas	89
Figura 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria	90
Figura 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno.....	91
Figura 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	92
Figura 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa	93
Figura 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda	94
Figura 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores.....	95
Figura 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno.....	96

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente en el ámbito empresarial existe un alto interés por parte de los dueños de las organizaciones realizar ajustes, con el objetivo de conseguir un alto grado de eficiencia y eficacia en sus actividades, para la mejora de sus procesos productivos, o para la alta calidad en la prestación de los servicios que ofrecen. El control interno es un mecanismo mediante el cual se puede obtener gran beneficio en cada uno de los sectores de la entidad, en el cumplimiento de normas y en el objetivo de ser más competitivo y obtener un posicionamiento económico más sólido por parte de las organizaciones.

Un factor que provoca que sea diferente la manera de consumir por parte de los usuarios es la globalización, que genera diferentes medios por el cual cada cliente puede realizar la compra o venta de bienes y la prestación de servicios, comportamiento el cual genera a las empresa involucrarse en tener una gran dinámica de operar, producir y distribuir su producto a ofrecer, de tal forma que asegure una calidad alta y llegue a ser recepcionadas por el consumidor en tiempo oportuno. Muchas empresas en nuestro país desconocen la distribución dinámica de un bien o servicio, no realizan un seguimiento de cada una de las fases o procesos que intervienen desde la atención al cliente hasta la manera de venta y presentación del producto, generando así que nazcan errores y se propaguen riesgos que dañen los objetivos de la empresa y que la competencia adquiera mayor beneficio y posicionamiento a futuro.

Según Flores (2009) menciona que por muchas épocas el alcance del control interno eran los sectores de contaduría y finanzas, las demás áreas de la empresa y

algunos empleados no estaban entrometidos y asimismo no todo el personal directivo de la organización que únicamente observaban al control interno como una herramienta para la administración eficiente que debía ser empleado por todas las organizaciones del país, maximizando la creatividad del personal directivo en el planteamiento de las metas y operaciones de control que fuesen más eficientes según el giro de negocio de las empresas. Así también anteriormente no se contaba con los generales componentes de control interno que pudieran funcionar de cimiento para la implantación de un mecanismo de control interno dentro de las empresas de acuerdo con sus carencias.

Desde otra perspectiva, Gutiérrez (2010) menciona que la falta de control interno, ocasiona que la organización sea susceptible a comportamientos erróneos que podrían atacarla, de igual manera el personal de la administración puede carecer de conocimientos en temas de administración de los recursos de la organización, además, la organización utiliza los recursos los cuales son encomendados de manera empírica, realizando desembolsos exagerados debido a que no existe la planificación y control de ellos, en resumen faltaría un alto grado de eficiencia en las instituciones. Las empresas no cumplen con sus objetivos y metas institucionales en las mejores condiciones, por tanto utilizar los recursos de manera ineficiente; es más al carecer de un mecanismo de control interno, la empresa brinda evaluaciones de eficiencia, debido a que no cuenta con información de los índices de productividad de los trabajadores, de los costos y rentabilidad que se genera en base a ello. De igual manera la entidad que tenga falta de control interno tendrá debilidades para iniciar a la integración, apoyo, progreso, fomento y publicación las diversas actividades para

prevenir acontecimientos inesperados, lo que perjudica negativamente el desarrollo del ente.

El control interno con el pasar del tiempo ha conseguido gran relevancia, es por ello por lo que hoy en día es una pieza fundamental en las organizaciones, debido a que protege a estas, realizando la fijación y evaluación de procedimientos de gestión, de ventas, de finanzas, contabilidad, entre otros que sostienen a la empresa con el cumplimiento de sus objetivos. Las consecuencias de no poseer un control interno dentro de las organizaciones, es en el peores de las situaciones perdidas irreversibles (Caballero, 2015).

Después de realizar las descripciones y el análisis de la realidad problemática se formuló el siguiente enunciado de problema: ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020?

Para el problema planteado se estableció como objetivo general: Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos.

1. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.

2. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.
3. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.
4. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.
5. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.

La presente informe se justifica desde el punto de vista teórico, práctica y metodológico.

La justificación teórica, porque a través del avance de la tecnología y de la globalización nos permite obtener de diferentes fuentes información relacionada al control interno de las empresas alrededor del mundo, es por ello necesario considerar las diferentes doctrinas y teorías en materia del control interno, a la vez poder realizar un marco conceptual en base a ello, con conceptos, definiciones, características, principios y entre otras particularidades para darle un soporte teórico al presente estudio; a largo plazo los resultados de esta investigación responderán problemáticas y teorías, formando así un gran aporte a la Universidad y a los futuros estudiantes que deseen fuentes de información en materia contable.

La justificación práctica, porque el presente trabajo de estudio en materia contable será de guía para aquellos titulares o administradores de las Mypes que deseen ejecutar decisiones acertadas en relación con la protección de su entidad con la implementación o mejora de un control interno para su entidad. De igual manera este estudio permitirá tener un conocimiento referido al desarrollo empresarial en la ejecución de sus funciones como futuro contador; asimismo para la universidad genera un aporte y desarrollo a la investigación contable local.

La justificación metodológico por la relevancia del tema y la problemática de investigación formulada, necesitara el diseño y la ejecución de instrumentos de estudio en una muestra elegida por el autor del presente estudio, con el fin de lograr resultados empíricos, los cuales serán interpretados y analizados con otras investigaciones anteceditas a esta.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue de la siguiente manera: el tipo de investigación fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo-simple y el diseño que se utilizó fue no experimental – Un solo corte y la población es la microempresa Ferrefabio E.I.R.L y la muestra fue de 15 trabajadores de la microempresa “Ferrefabio E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020; asimismo se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento el cuestionario.

Se observó que dentro de la microempresa Ferrofabio E.I.R.L. si se cumple con los valores éticos, se trabaja según la profesión ya que la empresa realiza concursos para seleccionar trabajadores acordes al puesto que se requiere; asimismo se observa que la empresa realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores; como también tiene establecido la misión, pero no tiene en claro cuál es la visión que quieren lograr;

asimismo se pudo observar que en la empresa se trabaja respetando la jerarquía porque dicha empresa cuenta con el manual de funciones.

El estudio concluye que: Se propone la difusión a todos los trabajadores de la misión, visión, metas empresariales lineamientos y políticas internas. Asimismo, se propone la programación de reuniones entre el personal y la junta con el fin de mejorar el clima organizacional. En función a la evaluación de riesgos se propone iniciar procedimientos del estudio de riesgos internos o externos por medio del análisis FODA, PESTEL n función a las actividades de control se propone realizar de forma periódica la rotación de personal y la elaboración de informes con evidencia fiel de los trabajos realizados por los trabajadores. En función a la información y comunicación se propone estrategias para la correcta comunicación con personal externo a la empresa. Finalmente en función a la supervisión se propone la creación de un área de auditoría interna y la contratación de auditores externos que puedan prestar el servicio de evaluación de las actividades operativas, financieras, económicas y patrimoniales de la empresa. Asimismo, se propone la programación de reuniones entre el personal y la junta con el fin de mejorar el clima organizacional y realizar de forma periódica la rotación de personal.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Giménez y Fernández (2017) en su tesis denominada: “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Cali; Colombia”, de la Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia; cuyo objetivo fue. Diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F; cuya metodología fueron los siguientes: el tipo de investigación fue aplicada, bibliográfica y de campo, la técnica que utilizaron fue la entrevista y el instrumento el cuestionario. Llegó a las siguientes conclusiones: (1) La importancia de tener un buen control de inventario, ya que depende directamente de la utilidad de la empresa. (2) se observó que la comercializadora manejaba un control de inventarios informales, basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende, no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de este. Se puede establecer, al no existir unos procesos claros, tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía.

Melo & Uribe (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” De Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia; cuyo objetivo fue: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., cuya metodología fueron los siguientes: el tipo de estudio fue deductivo, la técnica fue la entrevista, el instrumento

que utilizó fue el cuestionario. Llegó en las siguientes conclusiones : (1) De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., (2) Conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo con la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes.

García (2018) en su tesis denominada: “Evaluación del control interno y gestión de Inventario de la ferretería Megahierro MC. De la Ciudad de Santo Domingo (Bachelor's thesis)”, cuyo objetivo general fue: Fijar y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros, revelando las irregularidades; cuya metodología fueron los siguientes; el diseño que utilizó fue un muestreo no estadístico, basado en el juicio profesional. Finalmente la investigación llegó a las siguientes conclusiones: se evaluó todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables. Como es de saber, la razón de ser de toda empresa comercial, es la compra y ventas de bienes y servicios, de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma, este manejo contable permitirá a la empresa mantener un control eficiente del inventario, así como obtener como resultado un estado confiable de la situación económica de la empresa.

Benítez (2014) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura; cuyo objetivo fue: Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable – financiero para “Ferretería My Friend”, ubicada en la ciudadela Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. El tipo de investigación fue de campo, la técnica que utilizó fue la encuesta y la entrevista; se llegó a la siguiente conclusión: La ferretería no cuenta con organigramas, por ser un negocio familiar; el control para ventas se lo realiza comparando el total de ventas en dinero con el valor de ventas en facturas; dicho dinero es guardado al final del día en un lugar del domicilio. En conclusión, existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera; actualmente no disponen de un organigrama estructural; no se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal

2.1.2. Nacionales

Guerra (2015) en su tesis titulada: “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura”; cuyo objetivo fue: Analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación fue básica y nivel de analítico, con un diseño no experimental. La técnica que utilizó fue la recolección de datos y el análisis documental, con una población de 800 establecimientos y la muestra de 50 establecimiento; en la que se llegó a los siguiente conclusión: Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para

su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad; no cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención; desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo y; la mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

Baca (2017) en su tesis denominada: “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el Distrito de Miraflores, Lima”. En su investigación planteó como objetivo general: Determinar, si el control interno influye en la en la gestión de las pequeñas empresas en el distrito de Miraflores; el mismo que en su estructura abarco desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, terminando con las fuentes de información y anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo realizado. Con el trabajo de campo, realizado durante el año 2016, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica fue aplicada desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo del parte teórico conceptual; así como también los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio; para finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis para llegar a las conclusiones, recomendaciones y otros aportes de la tesis. Como resultado de la tesis debemos de concluir que nuestro aporte como base y consulta para el apoyo a las pequeñas empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan dificultades

2.1.3. Regionales

Vázquez (2016) en su tesis denominada: “El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Servicios Múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarney, 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de dicha entidad; cuya metodología fueron los siguientes: La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de entrevista; y llegó a la siguiente conclusión: La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa; en cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluyó que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney.

Bernabé (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Elektra del Perú S.A., Chimbote 2016, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Elektra Del Perú S.A.,

Chimbote 2016; cuya metodología fueron los siguientes; su investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental, y para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista; y llegó a la siguiente conclusión: Se describe que en algunas de las empresas comerciales a nivel nacional cumple de manera adecuada con los componentes del control interno, asimismo la empresa Elektra Del Perú S.A., cuenta con un sistema de control interno implementado de manera adecuada en la ciudad de Lima su sede principal, haciendo sus revisiones paulatinamente de manera semanal a todas sus sedes a nivel nacional, siendo esta una debilidad para la sede de Chimbote ya que el sistema de control interno debería ser instruida para que así sea más eficientemente el control interno por lo que nos va a permitir detectar con tiempo los riesgos que se presenten para la toma de decisiones de manera oportuna y veraz.

2.1.4. Locales

Dalguerre (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017”, tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de dicha entidad; la metodología utilizada fue de tipo aplicada; enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte transversal correlacional-causal; asimismo, la población estuvo representada por los trabajadores de la empresa Cevive E.I.R.L., con un total de 40 personas; la muestra estuvo representada por 31 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia; y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario de

opinión; la cual concluyó que se mostraron la incidencia que tiene la propuesta de un sistema de control interno en la gestión administrativa; ya que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa, y debido a que el coeficiente Eta fue de 0,878; validándose de esa forma la hipótesis de trabajo.

Gargate (2016) en su tesis denominada: Control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015; cuyo objetivo general fue: Conocer el control interno en la empresa mencionada anteriormente; cuya metodología fueron los siguientes: El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño fue descriptivo simple, no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 180 directivos y trabajadores y la muestra por 52 directivos y trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado se aplicó el plan de análisis. Y concluyó que: El 81% opinaron que los resultados obtenidos tenían relación con los objetivos de la entidad, el 83% que opinaron los riesgos afectan el logro de los objetivos de la entidad, el 94% negaron identificar y valorar los riesgos que pueden impactar con los objetivos de la entidad, el 73% que afirmaron cumplir con los valores éticos en la entidad y el 79% opinaron que los funcionarios y servidores acogen decisiones y cumplimientos correctos en las actividades para la entidad, el 90% indicaron que ejercen las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas en la entidad, el 94% afirmaron que las referencias y juicios se traducen en norma de conducta y estilo de gestión.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Modelos contemporáneos del control interno

El Informe coso, es el documento prototipo establecido por para la creación de diferentes normativas internacionales en materia de control. Sin embargo existen diferentes temas y definiciones respecto al tema que son tema de discusión para diferentes individuos que efectúan y practican el control interno, debido a que no conocen sus definiciones o no analizar el tema en normas, leyes y reglamentos que la regulan en cada nación (Coopers & Lybrand, 1997).

El control interno también posee la particularidad de involucrar a todos los empleados de una organización, sin importar su pensamiento o forma de actuar el control interno busca que todos se unan en propósito y responsabilidades para con los objetivos de una entidad. El informe COSO establece el empleo eficiente de los bienes de la empresa, por motivo de que en base al uso de estos se podrá obtener informes de situación financiera y económica confiable, verdadera, sustentable y en obediencia a la normatividad aplicable (Coopers & Lybrand, 1997).

De la misma manera el informe coso establece que el control interno se compone por 5 factores los cuales son: Ambiente de control, Estimación y/ evaluación de riesgos, Sistemas de información y comunicación y el monitoreo.

Desde otra perspectiva el informe criterial of control (COCO) tiene por finalidad la proyección de la puesta en marcha, evaluación y retroalimentación del control interno, siendo de uso para el sector estatal y privado (Estupiñan, 2006). Y establece la aplicación de veinte criterios que son aplicados para el entendimiento,

aplicación y control de la entidad, estos veinte principios son contenidos en cuatro bloques que a continuación se nombran:

- a. Propósito:** Cualquier identificación de riesgo interno o externo debe de ser analizado y comunicado al personal de la organización con el fin de que los miembros conozcan y trabajen frente a ello (Estupiñan, 2006).
- b. Compromiso:** Mediante la práctica de labores se debe de tener en cuenta el cumplimiento de la transparencia y ética para poder conseguir las metas planeadas (Estupiñan, 2006).
- c. Capacidad:** Los empleados deben de conocer sobre las medidas y procedimientos adecuados para el cumplimiento de metas de la entidad, estas deben de considerarse como política de la organización (Estupiñan, 2006).
- d. Monitoreo y retroalimentación:** El control interno debe de ser monitoreado constantemente y en base a las observaciones se retroalimentará y medirá el desempeño del personal (Estupiñan, 2006).

El COSO establece que el control interno sostiene a los componentes de una organización que trabajando coordinadamente que busca el logro de objetivos y metas, las cuales se dividen en cuatro ítems:

- Eficiencia y eficacia de las actividades de giro.
- Confianza en la presentación de los EE.FF.
- Cumplimiento de la normatividad.
- Estimación de peligros.

Asimismo, El informe denominado “COSO” en materia de control interno, elaborado en Estados Unidos, en el año 1992, se dio origen por motivo de dar

solución a las diferentes inquietudes que se planteaban en relación a las definiciones, e interpretaciones en materia de control (Ladino, 2009).

Este informe muestra los resultados de la labor por más de un lustro por parte de la “Treadway Commission National Commission On Fraudulent Financial Reporting” creado en EE.UU en el año 1985 bajo la sigla “COSO”. Este equipo de trabajo estaba conformado por representantes de las siguientes entidades:

- AAA (American Accounting Association)
- AICPA (American Institute of Certified Public Accountants)
- FEI (Financial Executive Institute)
- IIA (Institute of internal Auditors)
- IMA (Institute of Management Accountants) (Ladino, 2009).

2.2.2. El modelo MICIL “marco integrado del control interno Latinoamericano”

Este informe hace énfasis a los cinco componentes del control interno que de manera coordinada busca un funcionamiento eficiente y orden jerárquico en la entidad; los cuales son:

- Ambiente de control y trabajo organizacional
- Estudio de riesgos para el cumplimiento de objetivos
- Actividades de control para el control de riesgos.
- Comunicación para motivar a la transparencia organizacional.
- Monitoreo interno y externo. (Quevedo, Doscarli & Ramírez, 2006).

2.2.3. Finalidad del control interno

El control interno es un sistema integrado de procedimientos que se inserta a los mismos procedimientos de una organización, más al contrario no es un conjunto de mecanismos de carácter burocrático añadido a los procesos, por tanto este proceso es cumplido por la junta general de accionistas, la gerencia, la administración y el resto de personal de una organización, elaborado con la finalidad de brindar un garantía razonable para el cumplimiento de metas institucionales e incluido los siguientes puntos:

- Operaciones eficientes y eficaces.
- Información financiera confiable.
- Acate a la norma, ley y reglamentos (Ladino, 2009).

INTOSAI (como se citó en Ladino, 2009) menciona que el control interno puede ser conceptualizado como el plan de gestión , el conjunto de planes, técnicas, principios, procedimientos, métodos y otras acciones de una empresa, realizadas para dar una seguridad razonable para que se cumpla:

- La ejecución de operaciones coordinadas, económicas, eficientes y eficaces como los bienes y prestación de servicios de calidad.
- El cuidado del patrimonio organizacional ante pérdidas por motivo del fraude, mala gestión, abuso, errores, despilfarro y otro tipo de debilidades.
- El respeto a los reglamentos y normas, así como a las normas internas que formula el personal directivo dentro de la organización.
- La obtención de información financiera y de gestión completa, confiable y oportuna.

Ladino (2009) menciona que “Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos” (p. 9).

2.2.4. Componentes del control interno

El control interno está conformada por cinco componentes, las cuales son importantes la aplicación de dichos componentes dentro de las empresas y entidades; a continuación de detallará cada una de ellas:

2.2.4.1. Ambiente de control

Expresa también Ladino (2009) que los principios, valores y actitudes asumidas por el personal que encabeza la empresa repercutirán sobre los demás empleados, tomando así un nivel de importancia en relación con el control interno y los resultados que se obtengan. El ambiente de control comprende el cimiento para la ejecución de actividades y es esa denominación que la hace importante, debido a que como sistema debe de ser planteada anticipadamente y varios factores como su puesta en marcha, fuerza o debilidad de políticas atacan la entidad. Por tanto, los más relevantes factores que comprende el ambiente de control son:

a) Integridad y valores éticos

La autoridad superior de la organización debe de proponerse la difusión, cumplimiento y supervisión del cumplimiento de valores éticos aceptados, que dentro de la empresa represente un sólido fundamento para cada una de sus operaciones. (Ladino, 2009).

El ambiente de control se cimienta en los valores éticos, que se conceptualiza como la conducta de quienes gestionan y componen la empresa; por tanto este actuar va más allá de cualquier normativa.

b) Profesionales competentes

El personal de dirección y los trabajadores de la empresa deben de poseer la particularidad de ser diferente al de las empresas que compiten con ella, haciendo de la organización importante. Los requisitos para cumplir con esta norma son:

- Poseer un nivel competitivo profesional de acuerdo con el área donde se requiere.
- Conocer de manera suficiente la importancia, fines y procesos del control interno.

Las formas de realizar contratos con los trabajadores deben de brindar una confianza de que la persona que se está contratando esté preparada y cuente con la experiencia de acuerdo con lo necesitado por la empresa. (Ladino, 2009).

c) Ambiente confiable

La organización debe de poseer un sentir de confianza para que se pueda entrelazar el flujo informativo entre los trabajadores y además exista un mejor compromiso hacia el cumplimiento de metas del ente. De igual forma la comunicación abierta depende del nivel de confianza que exista en una empresa, el alto nivel de ello generara un estímulo en los trabajadores en el interés de los conocimientos de las demás áreas. En otras palabras el intercambio de información favorece al control interno disminuyendo la

subordinación del juicio, presencia y capacidad de una sola persona. (Ladino, 2009).

d) Modo y filosofía de dirección

El personal superior de la empresa debe de asegurar la transmisión a todas y cada una de las áreas de la empresa, de forma contundente y continua, el compromiso, responsabilidad y liderazgo frente a los valores éticos y control interno. Se expresa que el modo y filosofía de dirigir una empresa se observan en la forma en que la empresa es conducida. Ejemplo: Una gestión transparente, la actitud de la gerencia frente a novedosas formas de dirigir la entidad, la manera en que se resuelven los problemas internos, se investigan los desempeños laborales, entre otros. (Ladino, 2009).

e) Metas, misión y políticas

Las metas, misión y políticas de una organización deben de llevar relación entre sí y ser formalizados en documentación oficial, posteriormente se deberá realizar la difusión de dichos planes a la entidad en cada uno de sus niveles, para que los trabajadores conozcan a que está dirigido sus acciones. Una empresa que no sabe a dónde desea llegar, o que me medios empleara para obtener lo que desea, no tiene un recorrido positivo y existen diminutas probabilidades de éxito. (Ladino, 2009).

f) Estructura organizativa

Toda empresa debe de diseñar una estructura organizativa que respalde el cumplimiento de metas y objetivos, están deberán ser formalizadas a través

de una representación gráfica de funciones denominada “organigrama”.

(Ladino, 2009).

g) Asignación de autoridades y responsabilidades

Las empresas deben de complementar al organigrama institucional, con un manual de organización y funciones donde se establezcan las obligaciones y derechos de los trabajadores. El ambiente de control de una empresa es más fuerte en la medida en que los trabajadores conozcan sus deberes y obligaciones, siendo este un indicio para combatir problemas y solucionarlos, obviamente actuando limitadamente en base a su limitación de autoridad.

(Ladino, 2009).

h) Área de control interno

El cumplimiento de esta norma radica en que la organización debe de diseñar un sector denominado “área de control interno” en el cual deben de estar como encargados un auditor interno nombrado y un personal de la alta dirección de la empresa. La finalidad de esta área es supervisar el funcionamiento adecuado del sistema de control interno y la retroalimentación y desarrollo de este. (Ladino, 2009).

2.2.4.2. Evaluación de riesgos

Ladino (2009) menciona también que se da el caso en que las entidades pueden pasar por hechos que necesiten una evaluación de riesgos especial, estas circunstancias pueden ser: Modificaciones en el entorno; replanteo de la política de la organización; reorganización o reestructuración interna de la entidad; la recepción de nuevos trabajadores o cambio de funciones de estos; inserción de nuevos

procesos, sistemas o tecnologías; rapidez de desarrollo económico y la inserción al mercado de novedosos productos, actividades o áreas. (Ladino, 2009).

a) Identificación del peligro

En cada organización empresarial se debe realizar la identificación de los peligros internos o externos más importantes que combate una empresa en la necesidad de cumplir sus objetivos. En la gran mayoría de ocasiones la identificación del peligro se realiza juntamente con la planificación de objetivos, su desarrollo se realiza a través de un “mapeo” de riesgos que englobe puntos clave de la empresa, la identificación de metas generales y especificadas, las amenazas y peligros que se tendrán que solucionar y controlar. (Ladino, 2009).

b) Estudio del peligro

Lo que procede a la identificación del riesgo, es el estudio y análisis de este, la frecuencia en que se podría dar y las probables consecuencias que acarrearía no darle una solución. Ladino (2009) es de opinión que existe una fórmula para calcular la exposición de la empresa si no logra combatir con el riesgo al cual está expuesto:

2.2.4.3. Actividades de control

El presente componente muestra algunas de las siguientes actividades de control: Investigación y análisis del personal directivo; monitoreo y revisión por parte de los trabajadores responsables de las diferentes áreas; pruebas sustantivas de las operaciones en cuanto a sus características de totalidad, exactitud y aprobación pertinente; control del patrimonio físico de la empresa. Arqueos de caja,

conciliaciones bancarias, entre otros; protección a través de dispositivos de seguridad para prohibir el ingreso a los recursos y registros de la entidad; repartición de funciones y ejecución de indicadores de rendimiento. (Ladino, 2009).

a) Separación de labores y responsabilidades

Ladino (2009) asegura que: “Las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes” (p. 21).

Asimismo, al evitar que etapas esenciales de las operaciones de la empresa caigan en responsabilidad de un solo individuo, se disminuyen el nivel de riesgos referente a errores, despilfarros y fraude y en caso de suceder existe la posibilidad de ser detectado.

b) Coordinación y relación entre áreas

Cada sector y subsector de la empresa debe de realizar sus operaciones de forma coordinada y en relación con las demás áreas de la entidad.

c) Documentación

Ladino (2009) asegura que: “La estructura de control interno y todas las transacciones y hechos significativos, deben estar claramente documentados, y la documentación debe estar disponible para su verificación” (p. 23).

d) Registro pertinente de las acciones y acontecimientos

Las actividades de negocio y acontecimientos que atacan a un ente deben de ser registrados y clasificados de manera adecuada. Ladino menciona que: Asimismo, deberán clasificarse adecuadamente para que, una vez procesados, puedan ser presentados en informes y estado financieros confiables

e inteligibles, facilitando a directivos y gerentes la adopción de decisiones (p. 23).

e) Acceso prohibido a los bienes, registros contables y documentación

El ingreso a los bienes, registros contables y documentaciones deben de estar cuidados por sistemas de seguridad y únicamente sujeto a personas autorizadas, quienes periódicamente rendirán informes de su empleo y protección.

Ladino (2009) indica que: “Estos mecanismos de protección cuestan tiempo y dinero, por lo que en la determinación nivel de seguridad pretendido deberán ponderarse los riesgos emergentes entre otros del robo, despilfarro, mal uso, destrucción, contra los costó del control a incurrir” (p. 24).

f) Rotación de funciones de personal

Ningún trabajador debe de tener en posesión un cargo laboral durante un periodo largo, las labores que pueda haber probabilidad de desviaciones. Los trabajadores a cargo de dichas funciones deberán ser rotados a realizar otras labores.

Ladino (2009) sostiene lo siguiente: “En tal sentido, la rotación en el desempeño de tareas claves para la seguridad y el control es un mecanismo de probada eficacia, y muchas veces no utilizado por el equivocado concepto del hombre imprescindible”(p. 24).

2.2.4.4. Información y comunicación

“La información pertinente debe de ser identificada, capturada y comunicada en forma y estructuras de tiempo que facilitan a la gente a cumplir sus

responsabilidades; los sistemas de información producen información operacional financiera suplementaria que hacen posible controlar y manejar los negocios”

(Gamboa, 2018, p. 29).

a) Funciones y características de la información.

“Debe transmitir una situación existente en un determinado momento reuniendo las características de confiabilidad, utilidad, oportunidad con la finalidad que el usuario disponga de elementos esenciales en la ejecución de sus tareas operativas o de gestión” (Jaramillo, 2018, p. 36).

b) Información y comunicación.

Flores (2016) afirma “Que la información debe permitir a los funcionarios y servidores públicos cumplir con sus obligaciones y responsabilidades. Los datos pertinentes deben ser captados, identificados, seleccionados, registrados, estructurados en información y comunicados en tiempo y forma oportuna” (p. 44).

c) Calidad y suficiencia de la información.

Rojas (2017) refiere que el titular o funcionario elegido debe asegurar la calidad, suficiencia, confiabilidad, pertinencia y oportuna de la información que se elabore y comunique.

d) El sistema de información.

Jaramillo (2018) afirma “El sistema de información provee la información como insumo para la toma de decisiones, facilitando y garantizando la transparencia en la rendición de cuentas” (p. 37).

2.2.4.5. La supervisión y monitoreo

Nano (2017) afirma que “Evalúa la calidad del control interno en el tiempo y es importante para determinar si este está operando en forma esperada y si es necesario hacer modificaciones” (p. 30).

a) Prevención y monitoreo.

El monitoreo permite conocer oportunamente los procesos y operaciones de la entidad si se realizan de forma apropiada para el logro de los objetivos y si es el desempeño de las funciones asignados se adoptan las acciones de prevención, cumplimiento y corrección necesarias para garantizar la calidad de los mismos (Flores, 2016).

b) Monitoreo oportuno del control interno.

El monitoreo oportuno tiene la finalidad de determinar la calidad y estabilidad, así como para ejecutar las modificaciones que sean oportunos para conservar su eficacia (Jaramillo, 2018).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Control interno

El sistema de control interno al ser efectuado en una entidad no asegura que esta pueda lograr sus objetivos, debido a que solo brinda una información a la gerencia o dueño del ente para que se pueda tomar las debidas decisiones o prácticas que beneficien a la empresa con la información recibida; por lo tanto se entiende que el control interno no asegura el éxito ni la continuidad de una empresa, al contrario únicamente es un

instrumento con el cual se sabe el nivel de eficiencia de la entidad y en base a ello se realiza la mejora correspondiente (Coopers & Lybrand, 1997).

2.3.2. Componentes

El modelo “COSO” propone que el control interno comprende de cinco componentes que guardan una relación entre sí, procedentes de la manera de gestión, e insertados al proceso administrativo.

- a) **Ambiente de control:** Mediante este componente define al sistema de hechos que engloban las acciones de la empresa desde el punto de vista de control y que por ello son factores por los cuales se mide en qué nivel los principios y valores se imponen sobre cada procedimiento y acción de la organización. (Ladino, 2009).
- b) **Evaluación de riesgos:** El sistema de control ha sido creado con el fin de impedir que los riesgos dañen las operaciones de las empresas. A través del análisis e investigación de los riesgos importantes y de qué manera y alcance el control los neutraliza determina la eficiencia del control interno. Es por lo que el personal encargado de la evaluación de riesgo debe de poseer experiencia práctica y conocer de las actividades de la organización y sus áreas que conforman el proceso de producir, comercializar o prestar un servicio de manera que este pueda conocer aquellas debilidades, y pueda separar y diferenciar los riesgos externos de los internos. (Ladino, 2009).
- c) **Actividades de control:** Están conformadas por aquellos procesos específicos planteados para asegurar el cumplimiento de metas, dirigidos primeramente hacia la evasión y limitación de riesgos. Ladino (2009) menciona que las actividades de control se ponen en funcionamiento en todas las áreas y etapas del proceso de venta,

manufactura o servicio, iniciando con el diseño de un mapa de riesgos según lo determinado por el componente anterior, identificando los riesgos se procede a combatir contra ellos de tal manera que se puedan restringir.

d) Información y comunicación: Ladino (2019) expresa que “Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos”. (P.12)

e) Supervisión o monitoreo: Es de responsabilidad del trabajador de dirección de la empresa la ejecución de un control interno eficiente y ejemplar, así como su estudio e investigación por cada periodo de tal forma que esta pueda estar cumpliéndose de manera eficiente. Con la supervisión se permite que la gerencia pueda mejorar o reemplazar dichos factores que corresponden al control interno en cada área.

III. HIPÓTESIS

Basándose en una investigación de tipo descriptivo no se propondrán hipótesis, teniendo en cuenta que en la información de: Hernández et al. (2017) sostienen “Las hipótesis en la investigación” donde se dio a saber que “No todas las investigaciones tienen hipótesis, según sea el tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las solicitan.

Todo proyecto de investigación solicita preguntas de investigación, y sólo aquellos que evalúen búsquedas de relaciones entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis”.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El estudio fue de diseño descriptivo simple – no experimental, por motivo que la recolección de información se hace de la realidad observada y no experimental porque no se modificaran ni se tocara a uso libre la variable de estudio.

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo, porque se refiere al análisis e interpretación de datos numéricos, aparte de abordar técnicas de recolección de información para conocer la realidad de una determinada variable.

4.1.2. Nivel de la investigación de la tesis.

El nivel de investigación que se aplicó fue el descriptivo, porque la recopilación de información será de la aplicación real de la variable. Los estudios de nivel descriptivo solo miden y recogen datos de forma independiente o general de aquellas definiciones o los fenómenos que se investiga, por lo tanto no tiene como finalidad la relación de dos variables.

4.2. La población y muestra.

4.2.1. Población

La población de estudio estuvo comprendida por la ferretería “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz.

4.2.2. Muestra

La muestra de estudio estuvo comprendida por 15 trabajadores de la ferretería “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable I. Factores relevantes del Control interno	El control interno es un sistema integrado de procedimientos que se inserta a los mismos procedimientos de una organización, más al contrario no es un conjunto de mecanismos de carácter burocrático añadido a los procesos, por tanto este proceso es cumplido por la junta general de accionistas, la gerencia, la administración y el resto de personal de una organización, elaborado con la finalidad de brindar un garantía razonable para el cumplimiento de metas institucionales e incluido los siguientes puntos: <ul style="list-style-type: none"> - Operaciones eficientes y eficaces - Información financiera confiable 	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1. ¿La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización? 2. ¿Usted realiza sus labores de forma íntegra y en uso de los valores éticos?
			Profesionales competentes	3. ¿Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión? 4. ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno” 5. ¿Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores?
			Ambiente confiable	6. ¿Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral?
			Modo y filosofía de dirección	7. ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores? 8. ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?
			Metas, Misión y políticas	9. ¿La entidad cuenta con una misión institucional? 10. ¿La entidad cuenta con una visión institucional? 11. ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?
			Estructura organizativa	12. ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?
			Asignación de responsabilidades y autoridades	13. ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?

- Acate a la norma, ley y reglamentos(Ladino, 2009)			14. ¿Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo? 15. ¿En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo?
		Área de control interno	16. ¿Cuenta la entidad con un área de control interno?
	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	17. ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
		Estudio del riesgo	18. ¿La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos?
		Respuesta al riesgo	19. ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
	Actividades de control	Separación de labores y responsabilidades	20. ¿La entidad realiza la separación de labores?
		Coordinación y relación entre áreas	21. ¿La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas?
		Documentación	22. ¿La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria?
		Registro pertinente de las acciones y acontecimientos	23. ¿Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno?
		Acceso prohibido a recursos privados	24. ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
		Rotación de personal	25. ¿Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa?
	Información y Comunicación	Información de calidad	26. ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda?
		Comunicación informática	27. ¿Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores?
	Supervisión o monitoreo	Eficiencia de Operaciones	28. ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno?

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

La técnica de investigación que se aplicó en el presente estudio fue la encuesta. La definición de encuesta es que es una técnica regularmente empleado como procedimiento de estudio, para obtener información de forma simple, rápida y eficiente.

4.4.2. Instrumento

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, fue plasmado en un formato diseñado de forma específica a la técnica de investigación, su finalidad fue recolectar datos relacionados a la variable de estudio.

4.5. Plan de análisis.

En cada etapa de la investigación se realizó el análisis descriptivo- no experimental, en los resultados se emplearon las tablas y gráficos estadísticos. En la tabulación se aplicó la matemática juntamente con el Excel 2016, dando como producto este estudio.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en la microempresa “FERREFABIO E.I.R.L” en la Provincia de Carhuaz, año 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Enunciado del problema ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020?</p>	<p>General Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. 2. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. 3. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. 4. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. 5. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. 	<p>Basándose en una investigación de tipo descriptivo no se propondrán hipótesis, teniendo en cuenta que en la información de: Hernández et al. (2017) sostienen “Las hipótesis en la investigación” donde se dio a saber que “No todas las investigaciones tienen hipótesis, según sea el tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las solicitan.</p>	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de la investigación: Nivel descriptivo-simple</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental – Un solo corte.</p> <p>Población: Ferretería “Ferrofabio E.I.R.L”</p> <p>Muestra: 15 trabajadores de la ferretería “Ferrefabio E.I.R.L.</p>

4.7. Principios éticos

Los principios éticos que se aplicaran en el presente estudio tienen que ver con el código de ética para la investigación científica, promulgada por la ULADECH (2019):

- **Principio de protección a las personas:** En la investigación se respetó a la persona de manera íntegra, según su dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad.
- **Principio de beneficencia y no maleficencia:** En la investigación se veló el bienestar de la persona involucrada en la investigación, para esto no se causaron daño alguno que al bienestar del investigado, así mismo se disminuyó los efectos adversos y se maximizó los beneficios.
- **Principio de justicia:** En la investigación se practicó la equidad y la justicia, también se tomaron las medidas necesarias para asegurar que la recopilación de la información no sea utilizada de manera injusta.
- **Principio de integridad científica:** En la investigación se tuvieron muy en cuenta la integridad científica como parte del desarrollo de las actividades de investigación, en función de las normas deontológicas de su profesión, y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación
- **Principio de consentimiento informado y expreso:** En la investigación se contaron con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual la persona involucrada en la investigación consintió el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de la investigación

5.1.1. Referente al objetivo específico 1

Tabla 1

Difusión de valores éticos de la entidad

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	0	0
Desconozco	3	20
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 2

Labores de manera íntegra

Alternativa	fi	%
Si	15	100
No	0	0
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 3*Alto nivel competitivo de trabajadores*

Alternativa	fi	%
Si	13	86.67
No	2	13.33
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 4*Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno*

Alternativa	fi	%
Si	11	73.33
No	4	26.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 5*Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores*

Alternativa	fi	%
Si	8	53.33
No	7	46.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 6

Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral

Alternativa	fi	%
Si	9	60
No	6	40
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 7

La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores

Alternativa	fi	%
Si	10	66
No	5	33
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 8

La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	3	20
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 9*La entidad cuenta con una misión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	9	60
No	0	0
Desconozco	6	40
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 10*La entidad cuenta con una visión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	9	60
No	0	0
Desconozco	6	40
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 11*Se difunden constantemente la misión y visión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	8	53.33
No	7	46.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 12*La empresa respalda sus funciones a través del organigrama*

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	3	20
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 13

Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones

Alternativa	fi	%
Si	2	13.33
No	13	86.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 14

Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo

Alternativa	fi	%
Si	1	6.67
No	14	93.33
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 15

En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal

directivo

Alternativa	fi	%
Si	5	33.33
No	10	66.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 16

Cuenta la entidad con un área de control interno

Alternativa	fi	%
Si	0	0
No	15	100
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

5.1.2. Referente al objetivo específico 2

Tabla 17

La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos

Alternativa	fi	%
Si	14	93.33
No	0	0
Desconozco	1	6.67
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 18

La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos

Alternativa	fi	%
Si	14	93.33
No	0	0.00
Desconozco	1	6.67
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 19

La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos

Alternativa	fi	%
Si	13	86.67
No	0	0
Desconozco	2	13.33
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

5.1.3. Referente al objetivo específico 3

Tabla 20

La entidad realiza la separación de labores

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	3	20
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 21*La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas*

Alternativa	fi	%
Si	13	86.67
No	2	13.33
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 22*La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria*

Alternativa	fi	%
Si	5	33.33
No	2	13.33
Desconozco	8	53.33
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 23

Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	3	20
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 24

Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales

Alternativa	fi	%
Si	11	73.33
No	0	0
Desconozco	4	26.67
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L.” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 25

Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa

Alternativa	fi	%
Si	2	13.33
No	13	86.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los empleados de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

5.1.4. Referente al objetivo específico 4

Tabla 26

La información de la entidad es de calidad y se resguarda

Alternativa	fi	%
Si	12	80
No	3	20
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Tabla 27

Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores

Alternativa	fi	%
Si	11	73.33
No	0	0
Desconozco	4	26.67
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

5.1.5. Referente al objetivo específico 5

Tabla 28

La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno

Alternativa	fi	%
Si	2	13.33
No	13	86.67
Desconozco	0	0
Total	15	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la ferretería “FERREFABIO E.I.R.L” de la Provincia de Carhuaz, 2020.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Referente al objetivo específico 1

- **En la tabla 1** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza la difusión de valores éticos dentro de la organización, mientras que el 20% negó que la entidad realice dicha actividad.
- **En la tabla 2** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos menciona realizar sus actividades de manera íntegra y en función al cumplimiento de sus propios valores éticos.
- **En la tabla 3** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que los trabajadores de la entidad poseen un nivel competitivo en relación a su materia de profesión, sin embargo, un poco porcentaje (13%) negó que exista dicha competencia en los profesionales.

Dichos resultados de la tabla 1, 2 y 3; guardan relación con la investigación de Baca (2017) en su investigación “Implementación del Control Interno y su efecto en la Gestión Financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores” donde menciona que referente a la inclusión de políticas, valores morales y comportamientos esperados de los trabajadores de su entidad un 19% señalo estar muy de acuerdo, mientras un 13% solo está de acuerdo con dichas políticas, asimismo un 12% no opino al respecto y un 24% está totalmente en desacuerdo con dicho enunciado.

- **En la tabla 4** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% mencionó conocer la importancia, objetivos y procedimientos del control interno, sin embargo, un 27% negó dicho enunciado.
- **En la tabla 5** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la empresa se aplica los concursos de selección de trabajadores, sin embargo, un 47% negó que se realice la contratación de trabajadores a través de ese medio.
- **En la tabla 6** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% mencionó que dentro de la entidad existen conflictos que pueden afectar el ambiente donde laboran, asimismo un 40% negó que exista dichas diferencias dentro de la organización.

Estos resultados de la tabla 4, 5 y 6; guardan relación con la investigación de Espinoza (2015) la cual se denomina “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura” en la cual se menciona lo relevante que es para una entidad contar con trabajadores entrenados y capacitados para desenvolverse adecuadamente en sus funciones. No obstante, los negociantes señalaron en un 25% que se encuentran capacitados y un 65% mencionó que no lo está.

- **En la tabla 7** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% mencionó que la entidad promociona sus políticas de trabajo en sus empleados, sin embargo, el 33% menciona desconocer al respecto.
- **En la tabla 8** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza constantemente la evaluación del desempeño

de sus empleados, sin embargo, la diferencia porcentual aseguro que no existe dicho control de los recursos humanos.

- **En la tabla 9** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% aseguró que la empresa cuenta con una misión organizacional, sin embargo, un 40% negó que la empresa posea dicha política.
- **En la tabla 10** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% de ellos mencionó que la empresa cuenta con una visión institucional, sin embargo, el margen porcentual restante (40%) mencionó desconocer referente a dicha política propuesta por la organización.

Estos resultados de las tablas 7, 8, 9 y 10; guardan relación con la investigación de Baca (2017) donde los encuestados opinaron frente a la relación de los objetivos con las políticas empresariales, donde un 22% de encuestados señaló que está totalmente de acuerdo con ello, un 15% indico estar solo de acuerdo, un 8% no opino al respecto y un 55% está completamente en desacuerdo.

Ello refleja de manera clara, que en la mayoría de agencias de viaje del Perú, las metas de las empresas no están apoyadas por las políticas, reglamentos o lineamientos de la organización.

- **En la tabla 11** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% aseguró que constantemente la empresa realiza la difusión de la visión y misión institucional, sin embargo, un 47% negó que se cumpla con dicha difusión interna en la empresa
- **En la tabla 12** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa busca el respaldo de sus funciones por medio de la

documentación fundamentada, sin embargo, el 20% de los trabajadores negó que sea realizado de esta manera este aspecto.

- **En la tabla 13** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% negó que la empresa cuente con un manual de organización y funciones, no obstante, un poco porcentaje (13%) afirmó respecto a dicha normativa interna.
- **En la tabla 14** se pueden observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% negó que la empresa posea un reglamento interno del trabajo, no obstante, únicamente un 7% afirmó respecto al cumplimiento y conocimiento de esta norma interna.
- **En la tabla 15** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% afirmó que el estatuto de la empresa establezca de manera adecuada las funciones del personal directivo, sin embargo, un 33% negó que se cumpla de manera descoordinada las labores de dirección dentro de la empresa.
- En la tabla 16 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos respondió de manera negativa respecto a si la entidad cuenta con un área de control interno.

Estos resultados de las tablas 11, 12, 13, 14, 15 y 16; guardan relación con la investigación de Baca (2017) en su investigación “Implementación del Control Interno y su efecto en la Gestión Financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores” donde menciona referente a si el entorno de control facilita una correcta evaluación del desempeño de los trabajadores en la entidad, un 50% mencionó estar totalmente de acuerdo con dicho enunciado, un 10% desconoce al respecto y un 40% está totalmente en desacuerdo con la interrogante.

Esto permite concluir que, en la gran mayoría de agencias de viaje del Perú, el ambiente o entorno de control facilita a la correcta supervisión del desempeño de los trabajadores en las organizaciones.

5.1.2. Referente al objetivo específico 2

- **En la tabla 17** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% de ellos mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos que transgredan de manera negativa sus objetivos, no obstante, solo un 7% mencionó desconocer respecto a dicho enunciado
- **En la tabla 18** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, un 87% mencionó que la entidad realiza la evaluación de riesgos que afecten sus metas, sin embargo, el 13% negó que se realice dicho procedimiento.
- En la tabla 19 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad da solución a los riesgos que afecten sus objetivos de manera oportuna, sin embargo, un 13% negó que se dé la debida solución a tiempo de los peligros o riesgos que afecten a la organización.

5.1.3. Referente al objetivo específico 3

- **En la tabla 20** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa realiza la separación de funciones, sin embargo, el 20% negó que se cumplan con dicha política que ayuda a la delimitación de funciones dentro de una entidad.
- **En la tabla 21** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre los

distintos sectores, sin embargo, el 13% negó que se cumpla con este principio importante del control interno.

- **En la tabla 22** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 33% únicamente mencionó que dentro de la organización se cumpla con el exigir documentación que sustente trabajos del personal, un 13% negó que se cumpla con ello, y la diferencia porcentual desconoce al respecto.

Estos resultados de las tablas 20, 21, y 22; guardan relación con la investigación de Cruz (2014) en su investigación “Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión en el área de ventas en la empresa ITTSABUS S.R.L.” en la cual menciona que existen políticas para controlar los riesgos o fraudes en la empresa, pero faltan políticas hacia el personal para que se identifiquen con su empresas mediante capacitaciones y estímulos.

- **En la tabla 23** se puede observar que del 100% de los trabajadores encuestados, el 67% mencionó de manera afirmativa al registro de operaciones realizadas en el periodo correspondiente, sin embargo, el 7% negó que se practique dicha política y el 27% desconoce referente a dicho enunciado.
- **En la tabla 24** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% menciona que en la empresa se restringe el acceso a trabajadores no autorizados para el manejo y empleo de documentos organizacionales, sin embargo, el 20% afirmó no prohibir dichos accesos.
- **En la tabla 25** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la entidad se practica la rotación de trabajadores, sin embargo, el 47% negó dicho enunciado respondiendo de manera negativa.

Estos resultados de las tablas 23, 24 y 25; guardan relación con la investigación de Espinoza (2015) la cual se denomina “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura” en la cual se menciona que un 35% de los encuestados mencionó que solo algunos recursos de la entidad son empleados correctamente, pero no el total, asimismo un 35% señaló que son utilizados el total de los bienes adecuadamente y el 30% desconoce al respecto.

Es de mucha utilidad para las empresas los recursos pues mediante estos se realizan las actividades de control y se disminuyen o controlan los riesgos expuestos por la organización.

5.1.4. Referente al objetivo específico 4

- **En la tabla 26** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% afirmó que la información de la empresa, es de calidad y altamente protegido, no obstante, un mínimo margen (20%) indico de manera negativa a este enunciado.
- **En la tabla 27** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% indicó que la comunicación con el resto de trabajadores se realiza a través de medios computarizados, mientras el 27% respondió de manera negativa a dicho enunciado.

Este resultado guarda relación con la investigación de Espinoza (2015) la cual se denomina “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura” y en la cual se determinó que se conoce

que el área contable, sobre todo en las micro y pequeñas empresas, es poco considerada como una herramienta que simplifique o apoye a la administración. Por ese motivo es que gran número de entidades no lleva contabilidad dentro de su organización, pensando que únicamente es empleada para declaraciones tributarias y otros fines en materia tributaria.

Ante ello se concluye; dentro de la ferretería si existe una comunicación e información eficiente y eso le permite a la empresa lograr sus objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

5.1.5. Referente al objetivo específico 5

- **En la tabla 28** se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% señaló que la entidad no realiza la evaluación concerniente a la eficacia del control interno, sin embargo, un 13% únicamente respondió de manera positiva.

Este resultado guarda relación con la investigación de Espinoza (2015) la cual se denomina “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura” y en la cual se menciona que uno de los puntos más relevantes en conocer si la entidad va por una buena dirección, si es rentable o si las actividades que se están realizando son eficientes y si son cumplidas de acuerdo a las normas jurídicas, tributarias, laborales y entre otros.

Ante ello se concluye; que dentro de la ferretería no se está realizando la supervisión y monitoreo a los recursos de dicha entidad, por tanto al propietario de dicha ferretería se le propone aplicar el control interno de manera adecuada a cada una de las áreas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Referente al primer objetivo específico

Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. Son las siguientes: Esta organización bajo estudio realiza la mayoría de casos la difusión de los valores éticos y comportamientos íntegros, por ende, buscan de manera continua el cumplimiento de los mismos, esta entidad cuenta con trabajadores de alto nivel competitivo, por motivo de que los contratan mediante entrevista o un concurso previo. Asimismo, se identificó que esta entidad se conoce la importancia, metas y procedimientos de control, no obstante, un parte de la población desconoce de ello. Una parte de los colaboradores aseguro que existe un mal clima organizacional en la empresa, situación que afecta a la ejecución de labores de manera eficiente, las políticas de la empresa son difundidas a los trabajadores, se practica de manera constante la evaluación de desempeño de los trabajadores. No obstante, aún se desconoce de manera total referente la misión y visión de la entidad y no se cuenta con un sector de control interno.

La propuesta de mejora que se plantea es la difusión a todo el personal respecto a la misión, visión, metas organizacionales, reglamentos internos y demás ordenamientos de interés de la organización. Asimismo, que se promueva reuniones sociales con el fin de mejorar el ambiente laboral que se presente en la actualidad.

6.2. Referente al segundo objetivo específico

Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz,

2020. Son las siguientes: Esta empresa en la mayoría de casos efectúa la identificación de aquellos peligros internos y externos que puedan afectar sus metas institucionales, asimismo se practica de manera eficiente y continua el estudio de cada uno de ellos conforme el nivel de impacto sobre las metas u objetivos de la entidad, finalmente se pudo identificar la solución pronta de estos peligros a través de las actividades de control.

Sin embargo, la propuesta de mejora que se plantea es la puesta en marcha de procedimientos por cada proyecto que decida emprender esta organización, tal es el caso de los planeamientos operativos, estratégicos, análisis FODA, PESTEL, entre otros.

6.3. Referente al tercer objetivo específico

Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. Son las siguientes: Esta organización práctica periódicamente la distribución de funciones y compromisos laborales, asimismo se busca la coordinación entre los distintos sectores de la entidad, un punto en el cual flaquea esta organización es la sustentación de funciones por medio de documentos y evidencias que le cometan. Asimismo, las el registro de transacciones se realiza de forma adecuada y puntual y se practica la protección de información institucional al encargar a un personal de confianza y específico para dicha labor.

La propuesta de mejora que se plantea es la puesta en funcionamiento la rotación de labores con la finalidad de que un determinado cargo no se quede en responsabilidad de una sola persona y así incentivar a actos de corrupción. Asimismo, se propone la

entidad diseñe formatos para que a través de ellos los trabajadores puedan evidenciar cada una de sus funciones dentro de la organización.

6.4. Referente al cuarto objetivo específico

Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. Son las siguientes: Esta organización considera que la información que maneja cumple con las características de calidad, protección y suficiencia, asimismo dentro de ella existen mecanismos informativos sobre los cuales pueden comunicarse de manera fluida y rápida para asegurar el desarrollo eficiente de las operaciones.

La propuesta de mejora que la implementación de estrategias para una mejor comunicación con usuarios ajenos a la organización, con el fin de obtener la compra de insumos a un menor precio como en el caso de los proveedores, asimismo en los clientes para poder incrementar los ingresos del negocio, con las entidades financieras para poder acceder a crédito de manera más fácil, y entre otros.

6.5. Referente al quinto objetivo específico

Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. Son las siguientes: Esta ferretería no practica la supervisión y evaluación de la eficiencia y eficacia del control interno, no obstante, en puntos anteriores se señaló que si practican la evaluación de cada trabajador por medio de su empeño.

La propuesta de mejora que la implementación de un área de control interno con trabajadores propios que puedan evaluar la eficiencia de la gestión y del mecanismo de control, no obstante, será necesario de manera periódica la contratación de personal

ajeno a la institución para conocer cómo van direccionadas las políticas de la empresa y si los procedimientos aplicados en materia de operaciones, contabilidad y normativas van siendo cumplidas de manera correcta.

6.6. Referente al objetivo general

Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. Las cuales son: Se propone la difusión a todos los trabajadores de la misión, visión, metas empresariales lineamientos y políticas internas. Asimismo, se propone la programación de reuniones entre el personal y la junta con el fin de mejorar el clima organizacional. En función a la evaluación de riesgos se propone iniciar procedimientos del estudio de riesgos internos o externos por medio del análisis FODA, PESTEL o planeamientos estratégicos antes de cada inversión o proyecto a realizar. En función a las actividades de control se propone realizar de forma periódica la rotación de personal y la elaboración de informes con evidencia fiel de los trabajos realizados por los trabajadores. En función a la información y comunicación se propone estrategias para la correcta comunicación con personal externo a la empresa. Finalmente en función a la supervisión se propone la creación de un área de auditoría interna y la contratación de auditores externos que puedan prestar el servicio de evaluación de las actividades operativas, financieras, económicas y patrimoniales de la empresa.

Como aporte del investigador, indicamos que el control interno es un mecanismo de ayuda y apoyo para la gestión de la empresa, por ello se requiere que las empresas ejerzan un control interno adecuado. Y como valor agregado; es importante que la

empresa debe cumplir con la higiene y seguridad, porque son medidas orientadas a la prevención de enfermedades y accidentes laborales en cada puesto de trabajo.

6.7. Recomendaciones

- Se recomienda difundir a todo el personal respecto a la misión, visión, metas organizacionales, reglamentos internos y demás ordenamientos de interés de la organización. Asimismo, que se promueva reuniones sociales con el fin de mejorar el ambiente laboral que se presente en la actualidad.
- Se recomienda poner en marcha de procedimientos por cada proyecto que decida emprender esta organización, tal es el caso de los planeamientos operativos, estratégicos, análisis FODA, PESTEL, entre otros.
- Se recomienda poner en funcionamiento la rotación de labores con la finalidad de que un determinado cargo no se quede en responsabilidad de una sola persona y así incentivar a actos de corrupción. Asimismo, se recomienda la entidad diseñe formatos para que a través de ellos los trabajadores puedan evidenciar cada una de sus funciones dentro de la organización.
- Se recomienda implementar estrategias para una mejor comunicación con usuarios ajenos a la organización, con el fin de obtener la compra de insumos a un menor precio como en el caso de los proveedores, asimismo en los clientes para poder incrementar los ingresos del negocio, con las entidades financieras para poder acceder a crédito de manera más fácil, y entre otros.
- Se recomienda implementar un área de control interno con trabajadores propios que puedan evaluar la eficiencia de la gestión y del mecanismo de control.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias bibliográficas

Baca, L. (2017). *Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el Distrito de Miraflores, Lima*. (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Universidad Autónoma del Perú. Lima, Perú.

Bernabé, J. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Elektra del Perú S.A., Chimbote 2016*. (Tesis para optar título profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.

Caballero, V. (2015). *Definición del control interno*. Recuperado de:

http://www.armadaparaguaya.mil.py/application/files/1215/1817/0503/control_interno.pdf

Cacha, M. (2016) *La Recaudación de los Tributos en la Municipalidad Provincial de Recuay*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3026/TRIBUTOS_GESTION_CACHA_RONDAN_MIRIAM_ERIKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coopers, &. Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO)*. ES: Ediciones Díaz de Santos. Madrid - España

- Dalguerre, Z. (2017). *Propuesta De Un Sistema De Control Interno Para Mejorar La Gestión Administrativa De La Empresa Cevive E.I.R.L. De Huaraz – 2017*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad César Vallejo. Huaraz, Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/PC14/Downloads/dalguerre_tm.pdf
- Estupiñán, G. (2006). *Administración o gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Primera edición. Ecoe ediciones. Colombia.
- Estupiñán, R. (2006). "*Control Interno y Fraudes*". Bogotá: Ecoe. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Flores, A. (2009). *El control interno*. Recuperado de: <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>
- Galán, M (2009) *Hipótesis de la investigación*. Recuperado de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2014/06/hipotesis.html>
- Gargate, W. (2016). *Control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz, Perú.
- Giménez & Fernández (2017) *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F*. Cali. Colombia. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público. Recuperado de: http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Guerra, L. (2015). *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura*. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad Nacional de Piura. Piura, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC15.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, A. (2016). *El control interno de las empresas del sector comercio del Perú, caso empresa repuestos automotrices Marín E.I.R.L, de Chimbote, periodo 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público realizado en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000351019>
- Ladino, E. (2009). *Control interno: Informe caso*. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=3182319&query=control%2Binterno>
- Melo & Uribe (2017) . *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Contador Público. Recuperado de: http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quevedo, Doscarli & Ramirez, E. (2006). *Análisis comparativo entre los enfoques modernos de Control Interno: COSO, COCO y MICIL*. Trabajo especial de grado no publicado. Universidad de Carabobo. República bolivariana de Venezuela.
- Vázquez, Y. (2016). *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión Administrativa De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso*

Empresa Servicios Múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016.

Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Huarney, Perú. Recuperado de:

<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000042136>

-

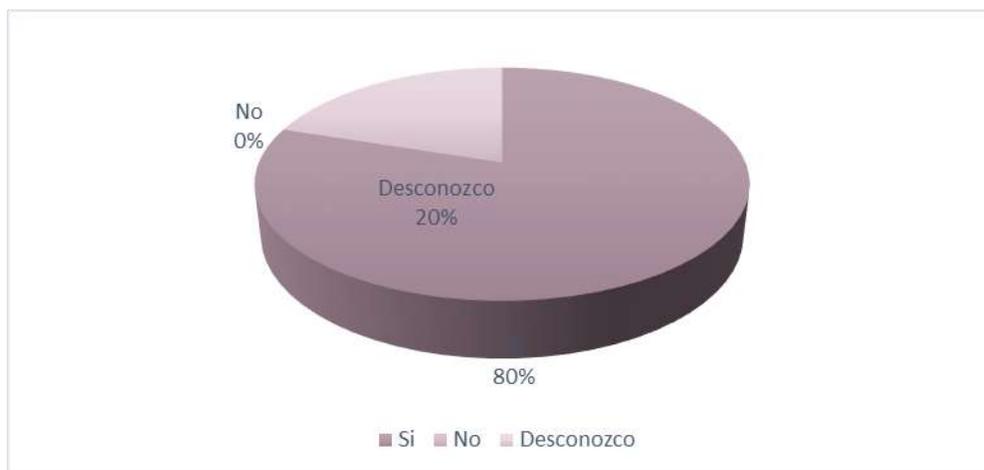
- 7) ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores?
A) Si B) No
- 8) ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?
A) Si B) No
- 9) ¿La entidad cuenta con una misión institucional?
A) Si B) No
- 10) ¿La entidad cuenta con una visión institucional?
A) Si B) No
- 11) ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?
A) Si B) No
- 12) ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?
A) Si B) No
- 13) ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?
A) Si B) No
- 14) ¿Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo?
A) Si B) No
- 15) ¿En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo?
A) Si B) No
- 16) ¿Cuenta la entidad con un área de control interno?
A) Si B) No
- 17) ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
A) Si B) No
- 18) ¿La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos?
A) Si B) No
- 19) ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
A) Si B) No
- 20) ¿La entidad realiza la separación de labores?
A) Si B) No
- 21) ¿La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas?
A) Si B) No

- 22) ¿La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria?
A) Si B) No
- 23) ¿Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno?
A) Si B) No
- 24) ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
A) Si B) No
- 25) ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
A) Si B) No
- 26) ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda?
A) Si B) No
- 27) ¿Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores?
A) Si B) No
- 28) ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno?
A) Si B) No

7.2.2. Anexo 2: Figuras estadísticas

Figura 1

Difusión de valores éticos de la entidad

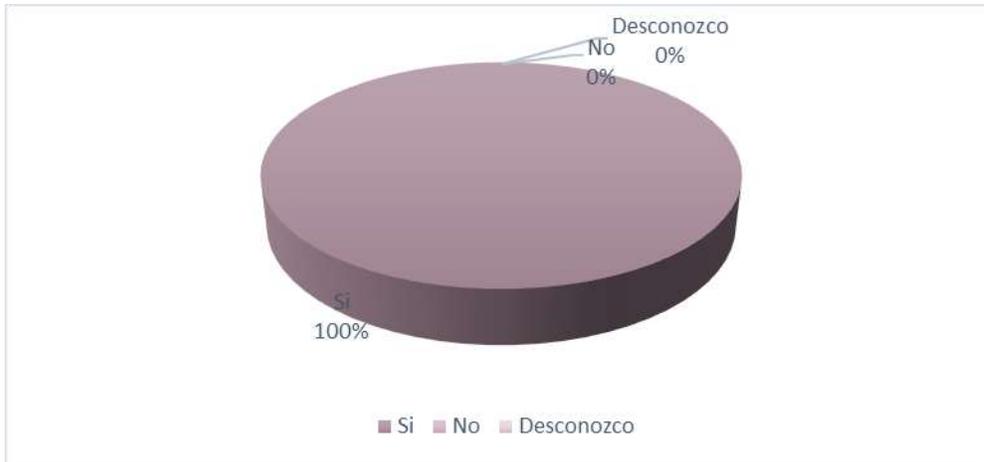


Fuente: Tabla 1

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza la difusión de valores éticos dentro de la organización, mientras que el 20% negó que la entidad realice dicha actividad.

Figura 2

Labores de manera íntegra

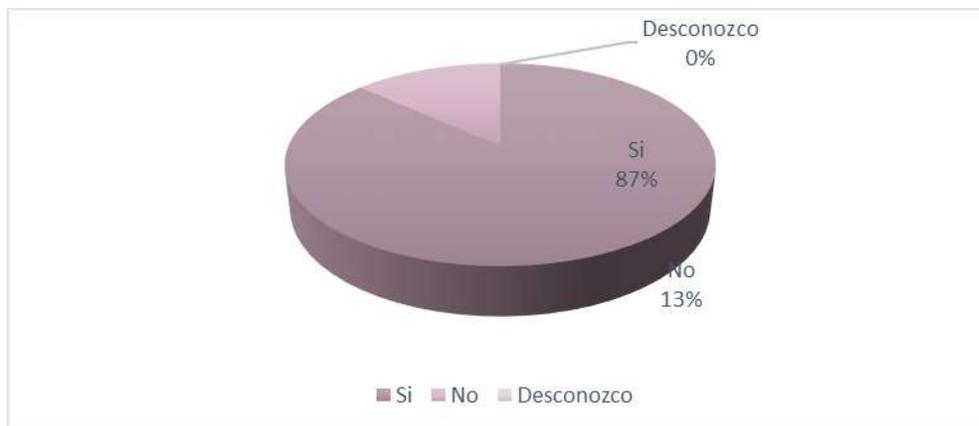


Fuente: Tabla 2

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos menciona realizar sus actividades de manera íntegra y en función al cumplimiento de sus propios valores éticos.

Figura 3

Alto nivel competitivo de trabajadores

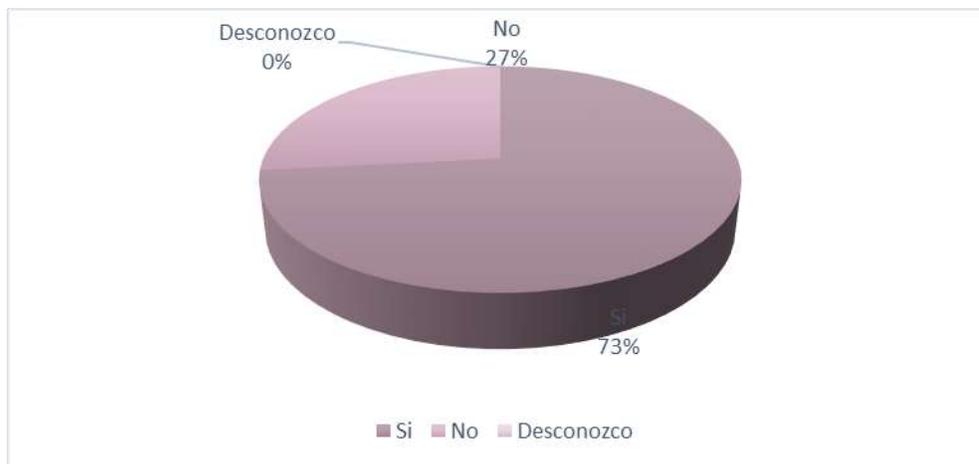


Fuente: Tabla 3

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que los trabajadores de la entidad poseen un nivel competitivo en relación a su materia de profesión, sin embargo, un poco porcentaje (13%) negó que exista dicha competencia en los profesionales.

Figura 4

Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno



Fuente: Tabla 4

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% mencionó conocer la importancia, objetivos y procedimientos del control interno, sin embargo, un 27% negó dicho enunciado.

Figura 5

Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores

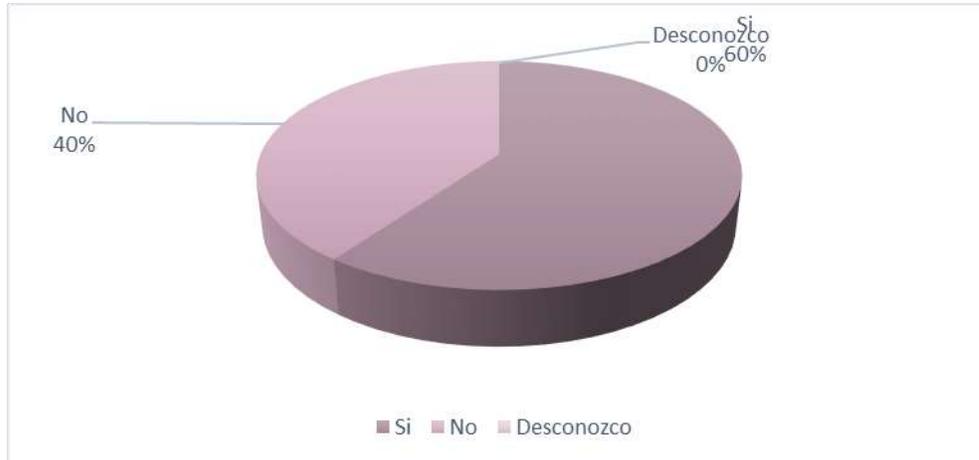


Fuente: Tabla 5

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la empresa se aplica los concursos de selección de trabajadores, sin embargo, un 47% negó que se realice la contratación de trabajadores a través de ese medio.

Figura 6

Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral

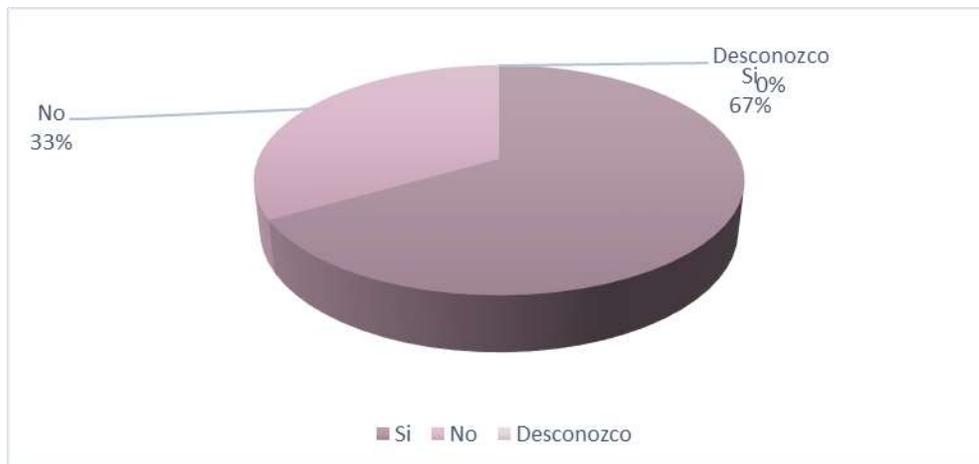


Fuente: Tabla 6

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% mencionó que dentro de la entidad existen conflictos que pueden afectar el ambiente donde laboran, asimismo un 40% negó que exista dichas diferencias dentro de la organización.

Figura 7

La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores

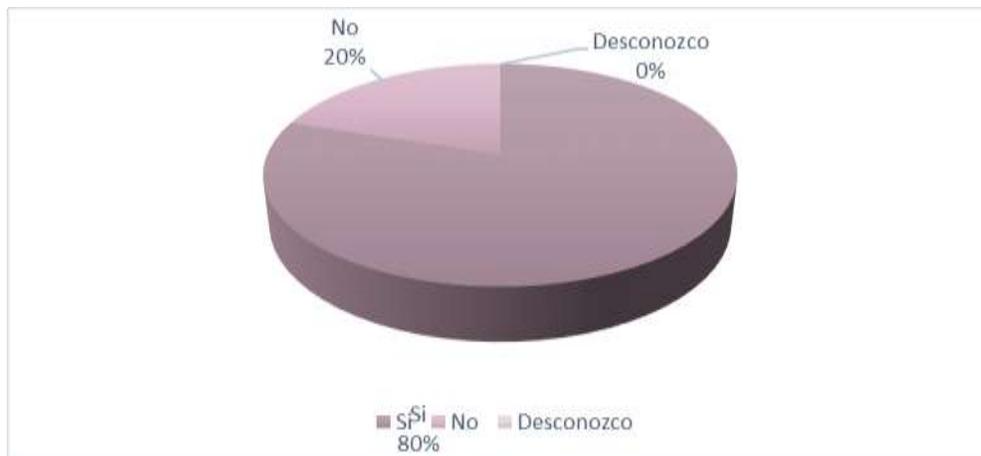


Fuente: Tabla 7

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% mencionó que la entidad promociona sus políticas de trabajo en sus empleados, sin embargo, el 33% menciona desconocer al respecto.

Figura 8

La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores



Fuente: Tabla 8

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza constantemente la evaluación del desempeño de sus empleados, sin embargo, la diferencia porcentual asegura que no existe dicho control de los recursos humanos.

Figura 9

La entidad cuenta con una misión institucional

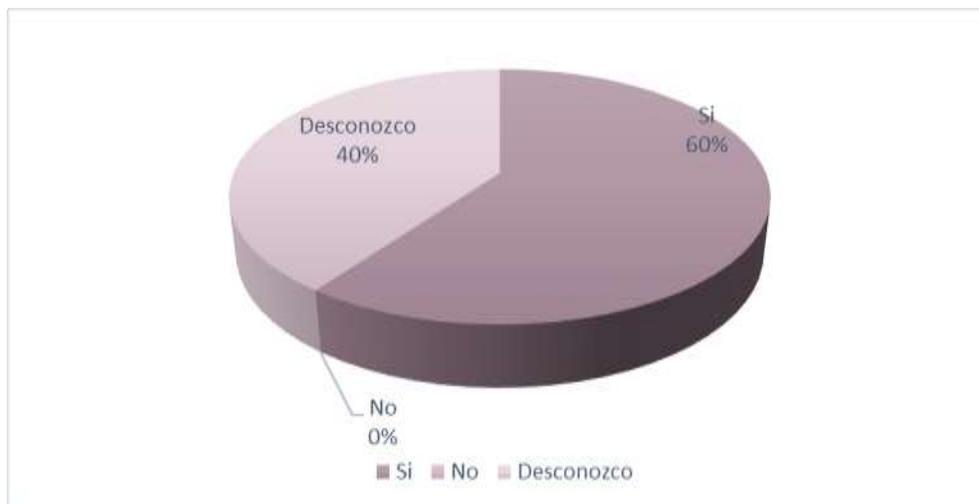


Fuente: Tabla 9

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% aseguró que la empresa cuenta con una misión organizacional, sin embargo, un 40% negó que la empresa posea dicha política

Figura 10

La entidad cuenta con una visión institucional



Fuente: Tabla 10

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% de ellos mencionó que la empresa cuenta con una visión institucional, sin embargo, el margen porcentual restante (40%) mencionó desconocer referente a dicha política propuesta por la organización.

Figura 11

Se difunden constantemente la misión y visión institucional

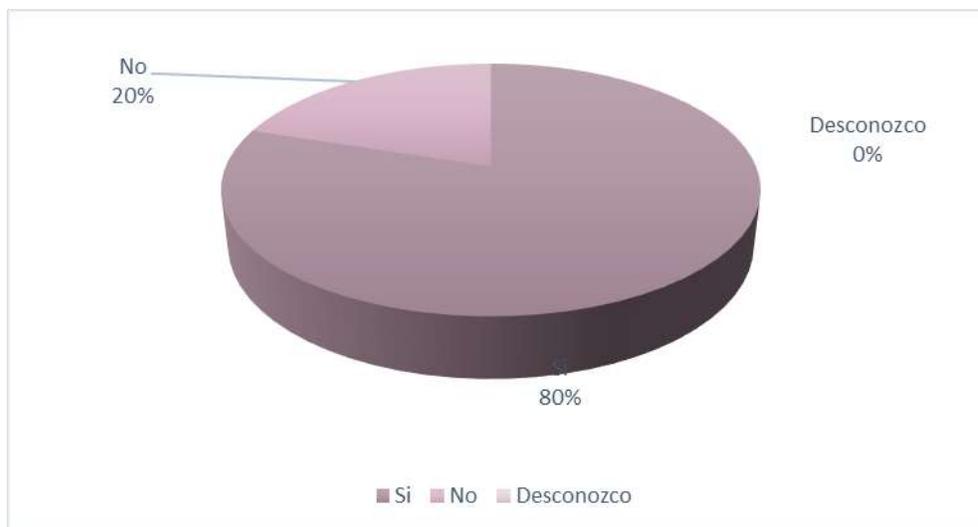


Fuente: Tabla 11

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% aseguró que constantemente la empresa realiza la difusión de la visión y misión institucional, sin embargo, un 47% negó que se cumpla con dicha difusión interna en la empresa

Figura 12

La empresa respalda sus funciones a través del organigrama



Fuente: Tabla 12

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa busca el respaldo de sus funciones por medio de la documentación fundamentada, sin embargo, el 20% de los trabajadores negó que sea realizado de esta manera este aspecto.

Figura 13

Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones



Fuente: Tabla 13

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% negó que la empresa cuente con un manual de organización y funciones, no obstante, un poco porcentaje (13%) afirmó respecto a dicha normativa interna.

Figura 14

Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo



Fuente: Tabla 14

Descripción: Se pueden observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% negó que la empresa posea un reglamento interno del trabajo, no obstante, únicamente un 7% afirmó respecto al cumplimiento y conocimiento de esta norma interna.

Figura 15

En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo

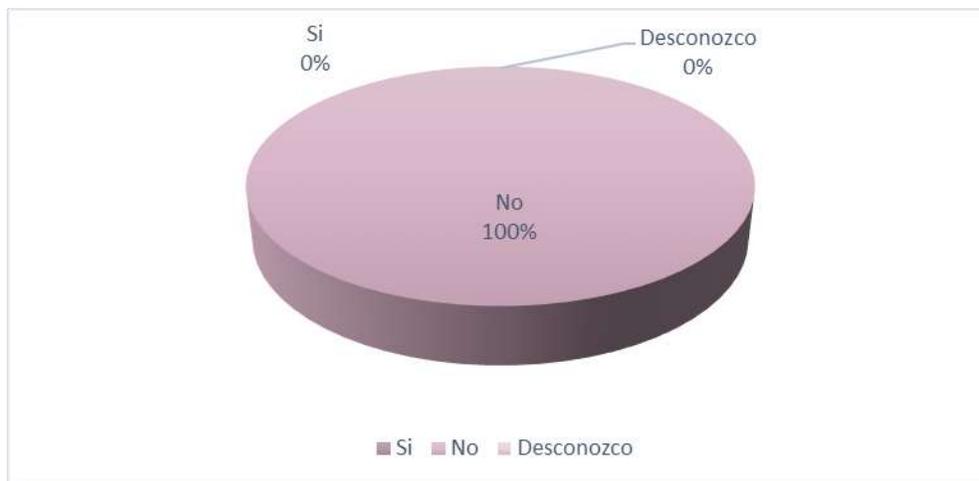


Fuente: Tabla 15

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% afirmó que el estatuto de la empresa establezca de manera adecuada las funciones del personal directivo, sin embargo, un 33% negó que se cumpla de manera descoordinada las labores de dirección dentro de la empresa.

Figura 16

Cuenta la entidad con un área de control interno

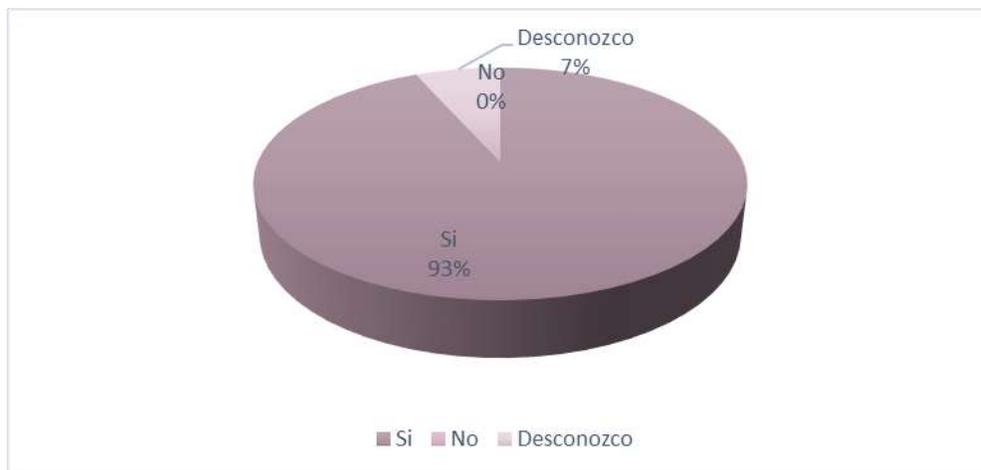


Fuente: Tabla 16

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos respondió de manera negativa respecto a si la entidad cuenta con un area de control interno.

Figura 17

La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos



Fuente: Tabla 17

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% de ellos mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos que transgredan de manera negativa sus objetivos, no obstante, solo un 7% mencionó desconocer respecto a dicho enunciado

Figura 18

La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos

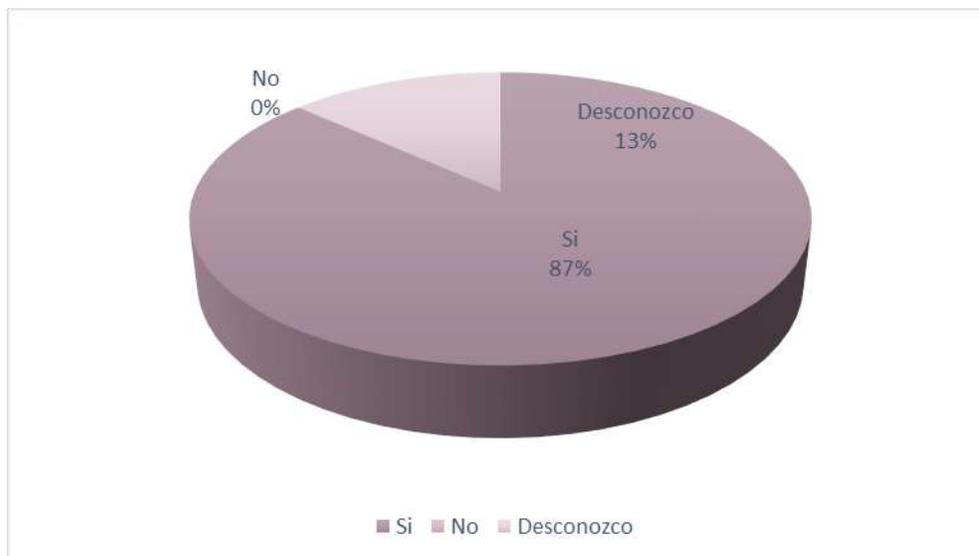


Fuente: Tabla 18

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, un 87% mencionó que la entidad realiza la evaluación de riesgos que afecten sus metas, sin embargo, el 13% negó que se realice dicho procedimiento.

Figura 19

La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos

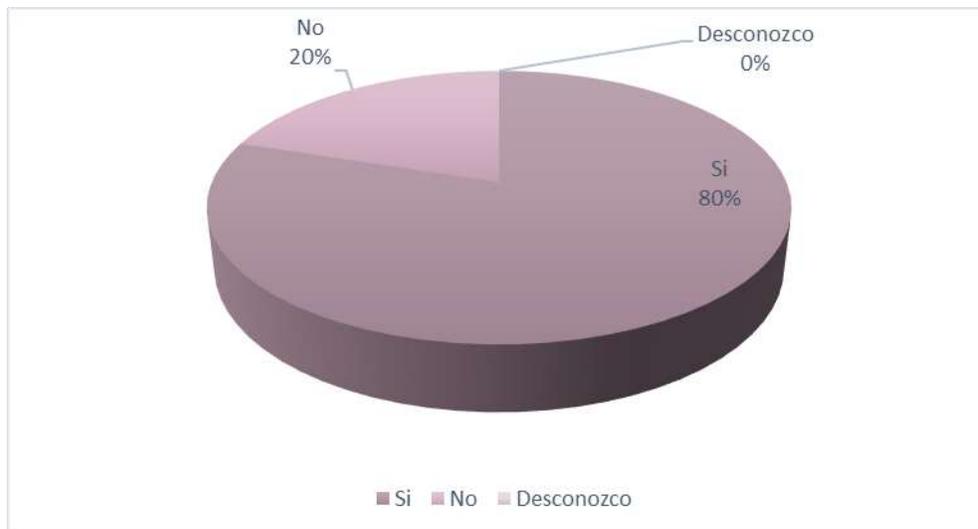


Fuente: Tabla 19

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad da solución a los riesgos que afecten sus objetivos de manera oportuna, sin embargo, un 13% negó que se dé la debida solución a tiempo de los peligros o riesgos que afectan a la organización.

Figura 20

La entidad realiza la separación de labores

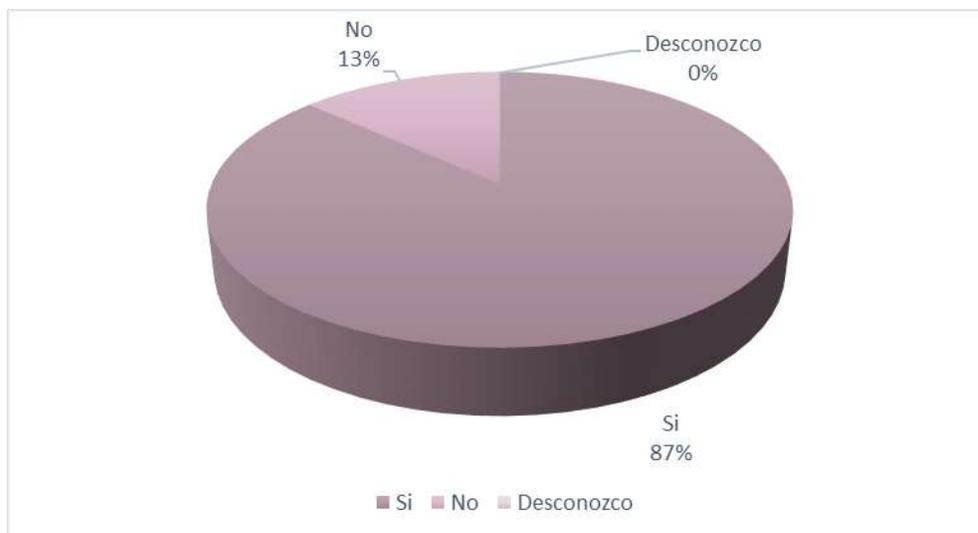


Fuente: Tabla 20

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa realiza la separación de funciones, sin embargo, el 20% negó que se cumplan con dicha política que ayuda a la delimitación de funciones dentro de una entidad.

Figura 21

La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas

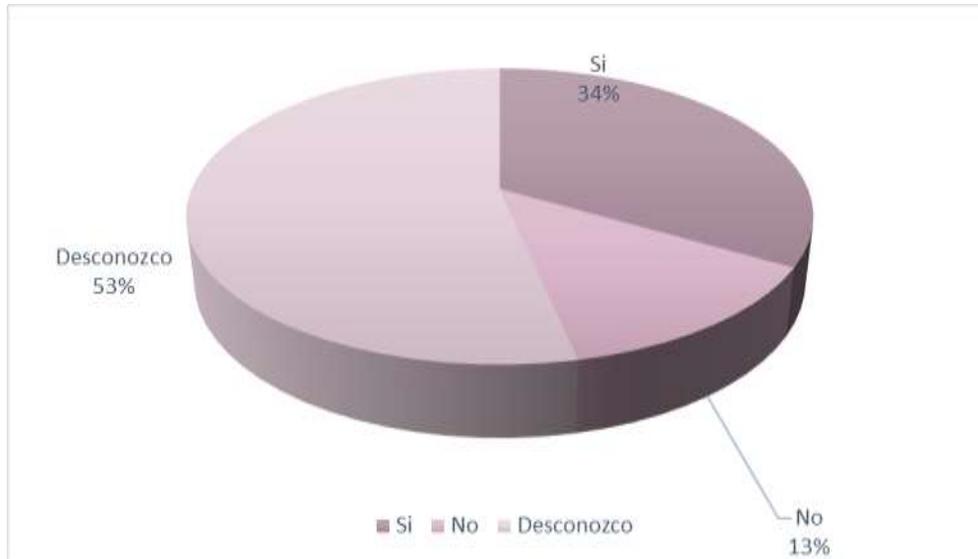


Fuente: Tabla 21

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre los distintos sectores, sin embargo, el 13% negó que se cumpla con este principio importante del control interno.

Figura 22

La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria

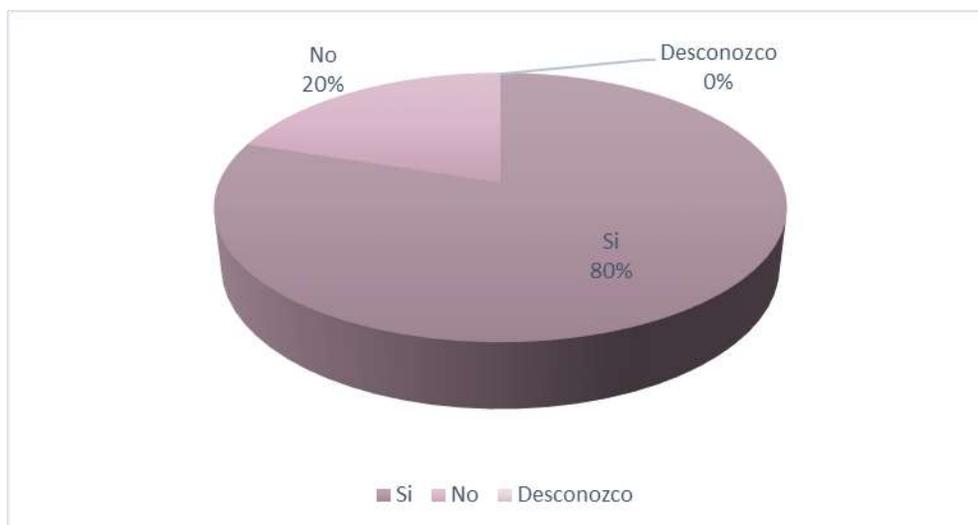


Fuente: Tabla 22

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 33% únicamente mencionó que dentro de la organización se cumpla con el exigir documentación que sustente trabajos del personal, un 13% negó que se cumpla con ello, y la diferencia porcentual desconoce al respecto.

Figura 23

Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno

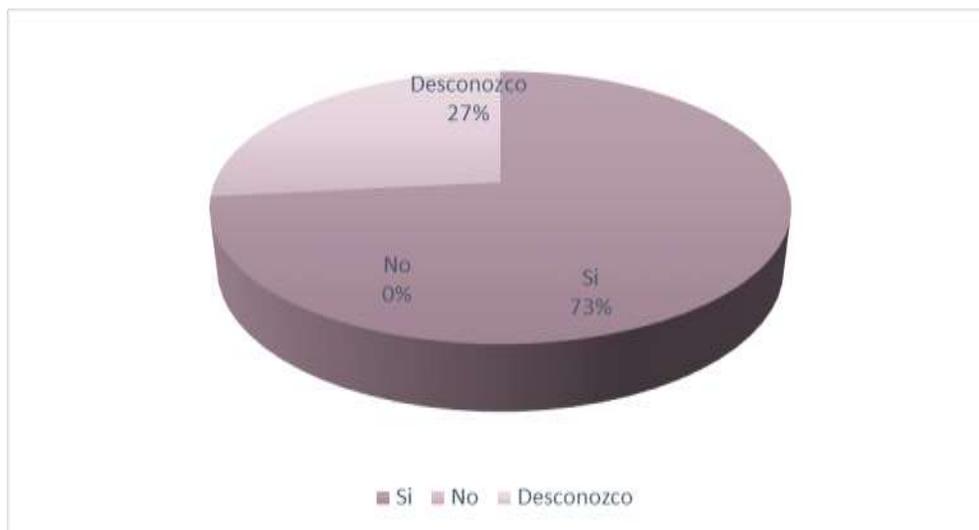


Fuente: Tabla 23

Descripción: Se puede observar que del 100% de los trabajadores encuestados, el 67% mencionó de manera afirmativa al registro de operaciones realizadas en el periodo correspondiente, sin embargo, el 7% negó que se practique dicha política y el 27% desconoce referente a dicho enunciado.

Figura 24

Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales

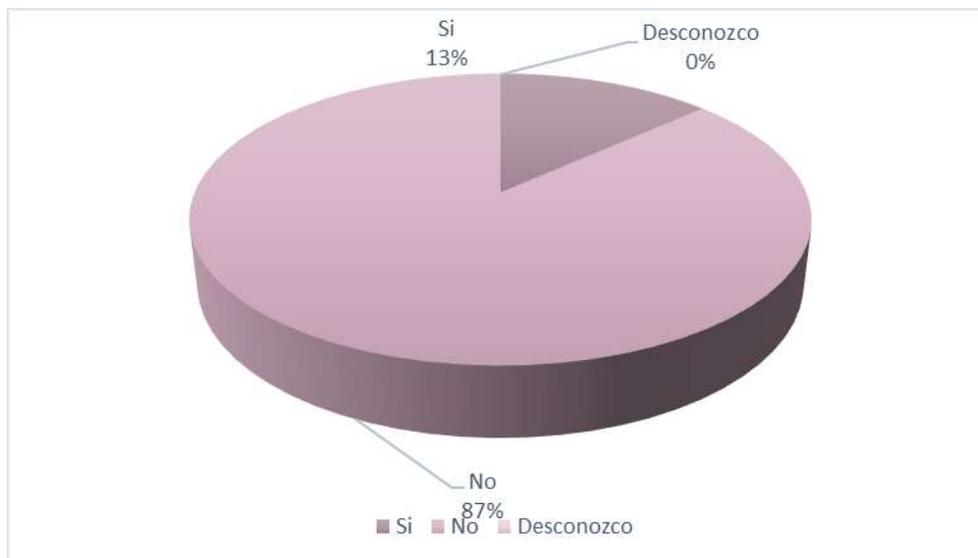


Fuente: Tabla 24

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% menciona que en la empresa se restringe el acceso a trabajadores no autorizados para el manejo y empleo de documentos organizacionales, sin embargo, el 20% afirmó no prohibir dichos accesos.

Figura 25

Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa



Fuente: Tabla 25

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la entidad se practica la rotación de trabajadores, sin embargo, el 47% negó dicho enunciado respondiendo de manera negativa.

Figura 26

La información de la entidad es de calidad y se resguarda



Fuente: Tabla 26

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% afirmó que la información de la empresa, es de calidad y altamente protegido, no obstante, un mínimo margen (20%) indico de manera negativa a este enunciado.

Figura 27

Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores



Fuente: Tabla 27

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% indicó que la comunicación con el resto de trabajadores se realiza a través de medios computarizados, mientras el 27% respondió de manera negativa a dicho enunciado.

Figura 28

La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno



Fuente: Tabla 28

Descripción: Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% señaló que la entidad no realiza la evaluación concerniente a la eficacia del control interno, sin embargo, un 13% únicamente respondió de manera positiva.

7.2.3. Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Escuela de Contabilidad)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de investigación de ciencias sociales, conducida por *Briceño Regalado Joel Jose*, que es parte de la universidad católica Los Ángeles De Chimbote.

La investigación denomina: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA “FERREFABIO E.I.R.L” DE LA PROVINCIA DE CARHUAZ, 2020. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratada de manera anónima.

- La información brindada será grabada(si fuera necesario) y utilizada para esta investigación
- Su participación es totalmente voluntaria. usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incómodo. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación pueda hacerlo en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos ,puede comunicarse al siguiente correo electrónico:..... o al número.....Así como en el comité de ética de la investigación de la universidad al correo electrónico.....

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo	
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Escuela de Contabilidad)

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 “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020. y es dirigido por Briceño Regalado, Joel Jose, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de la microempresa “FERREFABIO” E.I.R.L de la Provincia de Carhuaz, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 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 _____.

Si desea, también podrá escribir al correo

_____ 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: _____.

Fecha: _____.

Correo electrónico: _____.

Firma del participante: _____.

Firma del investigador(o encargado de recoger información) _____.