



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
DE LA MICROEMPRESA DEL SECTOR SERVICIO
“TECHMANT” E.I.R.L. - LIMA, 2021**

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

AUTOR

MORALES LOZANO, JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0002-0171-0835

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCI: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO
DE LA MICROEMPRESA DEL SECTOR SERVICIO
“TECHMANT E.I.R.L.” - LIMA, 2021**

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

AUTOR

MORALES LOZANO, JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0002-0171-0835

ASESOR

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Morales Lozano, Juan Carlos

ORCID: 0000-0002-0171-0835

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Hoja de firma de jurado y asesor

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando
Presidente

Mgtr.. Baila Gemín, Juan Marco
Miembro

Mgtr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda
Miembro

Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel
Asesora

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la fortaleza del esmero y perseverancia, para lograr mis objetivos y estar siempre presente en cada momento de nuestro día a día,

A mis padres que con su inmenso amor me acompañaron en lo largo de mi vida universitaria, aconsejándome y brindándome la fortaleza para seguir adelante.

A mi Asesora Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel, por guiarme y orientado en la culminación de mi trabajo de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo general: Identificar los factores relevantes del Control Interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento fue el cuestionario; encontrándose los siguientes resultados: Respecto al objetivo 1, la empresa no cuenta con un sistema de control interno por ello no están utilizando sus recursos y servicios de una manera óptima y adecuada. Respecto al objetivo 2, los factores relevantes que están limitando el adecuado control interno de la microempresa son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Supervisión y Monitoreo. Respecto al objetivo 3, Se propone Elaborar el Manual de Organización y Funciones, la existencia del MOF. Elaborar el plan de prevención de riesgo, documento que integra diferentes actividades y políticas de prevención de riesgo dentro de la empresa, Contratar a un supervisor de obra capaz de proponer mejoras de las actividades realizadas, dicho profesional debe ser competente ya que será quien represente al titular gerente en el seguimiento y control de la obra encargada a la empresa. Finalmente, se concluye que la empresa debe contar con un sistema de control interno para mejorar la gestión, reducir riesgos, lograr objetivos y metas y promover el desarrollo organizacional.

Palabras claves: Control Interno, Microempresas y Sector Servicio.

ABSTRACT

The present research work had as a general objective: To identify the relevant factors of the Internal Control of the microenterprise of the service sector "TECHMAN E.I.R.L." - Lima, 2021. The design of the research was non-experimental, descriptive, the level of the research was descriptive and case-specific, the interview technique was used to collect the information and the instrument was the questionnaire; Finding the following results: Regarding objective 1, the company does not have an internal control system, therefore they are not using their resources and services in an optimal and adequate manner. Regarding objective 2, the relevant factors that are limiting the adequate internal control of the microenterprise are: Control Environment, Risk Assessment and Supervision and Monitoring. Regarding objective 3, it is proposed to prepare the Manual of Organization and Functions, the existence of the MOF. Prepare the risk prevention plan, a document that integrates different activities and risk prevention policies within the company, Hire a construction supervisor capable of proposing improvements to the activities carried out, said professional must be competent since he will be the one who represents the manager in the monitoring and control of the work entrusted to the company. Finally, it is concluded that the company must have an internal control system to improve management, reduce risks, achieve objectives and goals and promote organizational development.

Keywords: Internal Control, Microenterprises and Service Sector.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	5
ABSTRACT	7
I. Introducción	11
II. Revisión De La Literatura	41
2.1 Antecedentes	41
2.1.1 Internacionales	41
2.1.2 Nacionales	43
2.1.3 Regionales	45
2.1.4 Locales	46
2.2 Bases Teóricas.....	48
2.2.1 Teorías del Control Interno	48
2.2.2 Control Interno y sus Objetivos	48
2.2.3 Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del Control Interno.....	50
2.2.4 Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión.....	51
2.2.5 Importancia del Control Interno	52
2.2.6 Limitaciones del Control Interno	52
2.2.7 Teorías de las Empresas	53
2.2.8 Componentes del Control Interno	54
2.2.9 Clasificación del Control Interno	56
2.3 Marco Conceptual	60
2.3.1 ¿Qué es un Sistema de Control Interno?	60
2.3.2 ¿Cómo se puede mejorar el Control Interno en una Empresa?	57
2.3.3. Actividades de Supervisión para el Control Interno	58
III. Hipótesis	61
IV. Metodología	61
4.1 Diseño de la investigación	61
4.2 Población y Muestra.....	61
4.2.1 Población.....	61
4.2.2 Muestra.....	62
4.3 Definición y Operacionalización de variables	39

4.4 Técnicas e instrumentos	69
4.4.1 Técnica	69
4.4.2 Instrumento	69
4.5 Plan de análisis.....	69
4.6 Matriz de consistencia.....	69
4.7 Principios éticos	69
V. Resultados y análisis de resultados	70
5.1 RESULTADOS.....	70
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	70
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	72
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	72
5.1.4 Respecto al objetivo específico 4	72
5.2 Análisis de Resultados	73
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	73
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:	74
5.2.3 Respecto al objetivo específico3:.....	75
5.2.4 Respecto al cuarto objetivo específico	76
VI. Conclusiones.....	77
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	77
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	77
6.3 Respecto al objetivo 3:.....	78
6.4 Respecto al objetivo 4:.....	78
6.5 Conclusión General:.....	78
VII. Aspectos Complementarios	79
7.1 Referencias Bibliográficas	79
7.2 Anexos	74
7.2.1 Anexo N°1: Matriz de Consistencia.....	74
7.2.2 Anexo N°2: Cronograma de actividades.....	78
7.2.3 Anexo N° 3: Cuestionario	76
7.2.4 Anexo N° 04: Documento de la empresa.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ambiente de control	70
Tabla 2: Evaluación de riesgo.....	70
Tabla 3: Actividades de control.....	71
Tabla 4: Información y comunicación.....	71
Tabla 5: Supervisión y monitoreo.....	71
Tabla 6: Factores limitantes.....	72
Tabla 7: Propuesta de mejora.....	72

I. Introducción

En los últimos años, en el mundo se ha presentado una situación de informalidad laboral, problemática que ha aumentado progresivamente y que ha generado impactos negativos tanto económicos, como sociales y laborales. “Aproximadamente seis de cada diez personas trabajadoras en América Latina y el Caribe, están empleadas de manera informal. La informalidad se ha asociado a un menor crecimiento, menor productividad y mayores niveles de desigualdad.” (World Bank Working, June, 2019).

En este mismo reporte del World Bank Working (2019), se sugieren algunas metodologías externas que se pueden implementar para contrarrestar los índices de informalidad:

Aspectos como la ejecución de políticas que faciliten la entrada de las pequeñas y medianas empresas en el mercado formal, mejorar el sistema tributario para que la política fiscal sea más asequible o mejorar la regulación del mercado laboral con el fin de incentivar en las empresas la generación de empleos y la formalidad, entre otras. Adicionalmente, se pueden implementar medidas internas que ayuden a las compañías a crecer fortalecidas desde el ámbito legal, como lo es la implementación de un sistema de control interno que además de asegurar la información, pueda generar resultados favorables para las empresas y para la economía del mercado del país en general. (p.3)

Las empresas catalogadas como Mipymes en Colombia, no tienen contemplada la implementación de un sistema de control interno, Arellana et al. (2020) refiere que:

Las dificultades que enfrentan las micro y pequeñas empresas se debe a su tamaño cuando éstas deciden ejecutarlas. Cuando hablamos de categorías del análisis que se determinan en un documento y lo que se debe tener en cuenta son los hallazgos encontrados. Finalmente no podemos negar que cuando las mype requieren recursos para poner en marcha el sistema de control interno, estos tienen un elevado costo de tal manera que los empresarios toman la decisión de no implementarlas ya que no tienen la solvencia para llevarla a acabo ya que sería perjudicarse en el nivel da ingresos o cumplir con los objetivos trazados. (p.19).

Los microempresarios al no tener conocimiento que al implementar dicho control estarían logrando contar con una razonable seguridad con relación a lo que se pueda obtener, lo que deben tener en cuenta es que el control interno no lleva a perjudicar su economía, por el contrario, este se paga por sí mismo, lo que se debe tener es cuidado cuando se tenga que proporcionar controles, sobre todo que sistemas deben adecuar o implementar en la empresa u organización, todo debe ser de acuerdo a las necesidades. (p.19).

Los obstáculos que enfrentan los microempresarios con el sistema de control interno es que en su mayoría lo toman como desventajas para implementarlas porque para ellos no es un tema importante y todo ello por la falta de conocimiento y ello perjudica toda las actividades de control interno ya que se convierten en procedimientos poco usados y demasiado complicado y

engorrosos haciendo solo lo tomen como si fuera solo un tema de formalidad y no le dan el valor que esta amerita valor. (p.19).

Cuando se identifica las causas posibles por las que las Mipymes no llevan a cabo la implementación de un sistema de control interno, se entiende que es debido a lo ello impacta a la inversión requerida sobre los resultados del ejercicio de estas empresas y al hecho de que los empresarios no cuentan con los conocimientos suficientes para identificar el concepto y beneficios que trae consigo el control interno. Situación que presenta un reto para el contador público y una oportunidad de mejora y crecimiento profesional.(p.1).

En Latinoamérica, también en Ecuador, las Pymes han alcanzado un peso significativo; no obstante, en promedio, ellas fracasan en el corto plazo, por ello se sostuvo que:

En gran medida las causas de ello tienen un origen interno, por el cual se debe examinar los beneficios que puede aportar a las Pymes, utilizar un enfoque integrado del “Control Interno”. Este enfoque integrado debe incluir en su concepción la coexistencia equilibrada entre el beneficio individual y social, construir relaciones de producción, de intercambio y de cooperación que propicien la eficiencia y calidad, sustentadas en la solidaridad; asimismo, la medición de la productividad y competitividad tendrán como base los avances de la colectividad. (Mendoza y Bayón, 2019 p.1).

Para concluir, las Pymes deben contar con el apoyo y monitoreo por parte del Estado, quien tiene que concebirlo como parte de su estrategia de desarrollo.

Las finanzas populares en el Ecuador enfrentan nuevos retos al considerarse sectores vulnerables que en los actuales momentos disponen del apoyo de los entes públicos como un principio que reza en el artículo 309 de la Constitución de la República del Ecuador, por lo que se ha considerado prioritaria la implantación y manejo de un sistema de control interno integral que permita la gestión de objetivos apropiada y adaptada a las necesidades de estas organizaciones, con la finalidad de que se cumpla con los planes y proyectos que se enmarquen en el mejoramiento de la calidad de vida de los stakeholders. Mayorga y Llagua, (2018).

En Perú las empresas presentan una variedad de riesgos que deben ser atendidos mediante el establecimiento de un Sistema de Control Interno adecuado. Entre estos riesgos se mencionan los Operacionales, los Financieros y los Reputacionales. Por falta de control interno a nivel organizacional se podrían presentar: Sobrecostos o costos innecesarios por controles excesivos o trabajo redundante. Deficiencias en la calidad. Impactos negativos en la reputación de la organización. Para mejorar las deficiencias deben aplicar estrategias de control interno, este proceso debe ser ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de la empresa para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee la empresa en sus diferentes departamentos. Barrios (2014).

En Lima el control interno en las micro y pequeñas empresas se establecen como muy deficiente, lo que se proponen no dan cumplimiento en los plazos establecidos ya que no realizan periódicamente los inventarios de sus activos fijos no se cumplen en el tiempo establecido, no se realiza toma periódica de inventarios en activos fijos, no

se establecen programas para capacitar de manera continua a su personal, no han adecuado el manual de normas y procedimientos, donde tengan descritos las responsabilidades, funciones y procedimientos que deben tener en cuenta, así mismo las políticas con las que cuentan no están debidamente establecidas y adecuadas, son ineficientes, los cuáles no apoyan a un buen sistema de normas y procedimientos los cuáles sirvan para regular los procesos y procedimientos ejecutados, los mismo que proporcionen para lograr sus objetivos **(Diaz, 2010)**.

Por lo expuesto anteriormente, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son los factores relevantes del Control Interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021?

Para responder al problema, se plantea el objetivo general siguiente: Identificar los factores relevantes del Control Interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021. Para poder conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar los factores relevantes del Control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.
2. Identificar los factores relevantes que limitan el adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.
3. Proponer mejoras de los factores relevantes para un adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

El presente trabajo de investigación se justifica por que, mediante su desarrollo se realizó una evaluación de los factores relevantes del control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L.”, debido a las deficiencias encontradas en sus diferentes áreas que elaboran, debido a la falta de un control adecuado.

La metodología fue: de diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento fue el cuestionario; encontrándose los principales resultados:

Asimismo, esta investigación sirve para la empresa ya que con la aplicación del cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa se logra conocer las deficiencias que esta presentan y así poder realizar las mejoras pertinentes.

Finalmente, la presente investigación sirve de antecedentes para otros investigadores tanto internos como externos, para trabajos similares ala variable, unidad de análisis y del sector, logrando con la sustentación la obtención de título de Contador Público.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En el presente trabajo se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

Buentello et al. (2020), en su artículo: La importancia del control interno en pequeñas y medianas empresas del sector servicios en piedras negras. El objetivo de la investigación es proponer las ventajas que tiene el implementar un control interno en las PyMes sector restaurantero en Piedras Negras Coahuila. Se consideró una muestra de 50 empresas, utilizando como instrumento de recolección de datos una encuesta con escala de R. Likert. Los resultados se tomarán como punto de partida para seguir trabajando con este sector carente de información y formación para llevar a cabo este proceso de control. Las Pequeñas y Medianas Empresas, objeto de diversas investigaciones empíricas que han permitido lograr un mayor conocimiento de sus características y relaciones con el entorno, siguen necesitadas de fundamentos y acciones estratégicas para la toma de decisiones. Aun y cuando existen programas de apoyo por parte del gobierno, la mayoría de estas empresas requieren de un fortalecimiento desde su creación, estructura y capacitación para garantizar su permanencia, competitividad y posicionamiento en el mercado.

Rojas (2018), en su artículo: Componentes del Control Interno en Pequeñas y Medianas Empresas. El control interno ha venido potenciando su importancia en

las organizaciones que tienen la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo que integran las entidades. Los cambios estructurales y tipológicos de las empresas han ocasionado que se generen nuevas medidas y estrategias para adaptarse a las necesidades del medio. Un sistema de control interno abarca aquellos aspectos que se relacionan directamente con la función de los departamentos de contabilidad y finanzas para incluir el control de presupuestos, costos estándar, reportes periódicos relacionados con las operaciones y análisis estadísticos. Por lo tanto, la implantación del control interno se realiza mediante un sistema integrado que involucra diversos aspectos, tales como: principios, normativas, procedimientos y metodologías. Este manuscrito tiene como objeto revisar la literatura referente al control interno aplicado en pequeñas y medianas empresas. Aspectos importantes en la definición del control interno refieren que, a efecto de las pymes, el control interno se basa en un procedimiento ejecutado por personas a partir de la implantación de procedimientos estandarizados que contribuyen con la consecución de los objetivos empresariales.

Bermeo et al. (2020), en su tesis: *Evaluación del Sistema de Control Interno de la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras*, El objetivo de esta investigación es realizar una evaluación al Sistema de Control Interno a la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras, para verificar la seguridad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de sus operaciones y el cumplimiento de la normativa interna y externa que rige a la constructora, aplicando diferentes técnicas de evaluación con base al Modelo COSO III. Las conclusiones evidenciaron que la Constructora no cuenta con un plan estratégico, manuales de políticas y procedimientos e

indicadores de medición, mecanismos necesarios para medir el cumplimiento de los objetivos planteados, por lo expuesto se propone que la compañía rediseñe e implemente las mejoras propuestas en la presente investigación.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos el departamento de Lima, sobre temas relacionados a nuestra variable en estudio.

Pareja (2021) en su tesis para optar el título profesional titulada: *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas: caso empresa A1 inversiones Internacionales EIRL – Tumbes, 2021*. tuvo como objetivo general: identificar las propuestas de mejora para el control interno de las de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: caso “A1 Inversiones Internacionales EIRL”, 2021. La investigación fue cualitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerrada; respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: muchas MYPE no cuentan con un sistema de control interno, se basan en controles empíricos que ciertamente son controles, pero no aseguran su eficacia por cuanto no se encuentran normados ni mucho menos son monitoreados. Respecto al Objetivo Específico N° 02: “A1 Inversiones Internacionales EIRL”, no cuenta con un sistema de control interno y tampoco conoce que existe o que

sea necesario, situación que pone en riesgo la existencia del negocio, su sostenibilidad y la posibilidad de lograr año a año sus metas, existiendo alto riesgo en el control de existencia, recursos y sobre todo en sus resultados. Respecto al Objetivo N° 3: la mayoría de las MYPE así como la empresa “Al Inversiones Internacionales EIRL”, no cuentan con un sistema de control interno que en un ámbito global les representa un altísimo riesgo de no continuidad en la actividad empresarial. Conclusión general: Se propone a la empresa “Al Inversiones Internacionales EIRL”, establezca manuales y/o lineamientos, procedimientos e implementar reglamentos orientados a identificar puntos críticos y sobre ellos implementar un primer sistema de control interno.

Rodriguez (2018), en su tesis: *El Sistema De Control Interno En La Gestión De Las Empresas Constructoras Del Distrito De Cajamarca, 2016*. En el afán de lograr alcanzar sus objetivos, las organizaciones establecen un mínimo de control en sus actividades operativas; sin embargo, muchas veces estas son dirigidas por gestores que olvidan la importancia de contar con las capacidades requeridas, y a pesar de las buenas intenciones que tengan al querer realizar por sí mismos el control de las actividades y la gestión en sus negocios, siempre será necesaria e importante la intervención técnica en tales aspectos. Esta situación no es ajena a lo que sucede en las empresas del Perú, especialmente las empresas del interior del país, como es el caso de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca. Este tipo de empresas son de mucha importancia en la región por el sector donde se desempeñan; sin embargo, también es afecta a problemas en cuanto al control interno de sus actividades, las cuales están dificultando su gestión y en consecuencia su permanencia en el mercado. En ese sentido, esta investigación

determinó la influencia del sistema de control interno en la gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca. Para hacerlo, se elaboró una encuesta que fue aplicada a 18 empresas constructoras, con ello se pudo describir su situación actual. Así, se evidenció que 13 empresas constructoras no cuentan con un sistema de control interno. Además, la escala de Likert evidencia que las empresas constructoras poseen un sistema de control interno y gestión empresarial relativamente eficiente; no obstante, cuentan con una considerable ineficiencia en esos aspectos. Por último, el coeficiente de correlación de Pearson indica relación positiva entre las variables en estudio, pues $0 < r < 1$ ($r = 0,432$); asimismo, el contraste de hipótesis, muestra un $t\text{-Student} = 4.44$ deduciéndose que 4.44 es mayor que el valor crítico al 99% = 2.567, revelando que el Sistema de Control Interno influye en la Gestión de las empresas constructoras del distrito de Cajamarca.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier lugar de la provincia constitucional del Callao menos Lima.

Canchari (2020), en su tesis de licenciatura: *Control interno de inventario en las empresas de servicios logísticos en la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2019*, Se tiene como objetivo determinar la aplicación de control de inventarios en las empresas de servicios logísticos, que tengan un adecuado control de inventario para mejorar los procesos y operaciones de esta manera optimizar y garantizar un buen informe financiero. Ya que los trabajadores no

conocen los procedimientos, políticas y normas sobre el control interno de inventarios, estas empresas carecen de formalidad y de una organización adecuada. La investigación desarrollada es descriptiva, el diseño de investigación es no experimental con enfoque cualitativo, con una población de 80 trabajadores, que fueron extraídas de las 11 empresas de servicios logísticos de la provincia constitucional del Callao, cuya muestra es de 66 trabajadores de las diversas empresas, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario las cuales fueron aplicadas en las empresas. La conclusión es que a medida que las empresas de servicios logísticos apliquen el control interno de inventarios de suministro de acuerdo al informe COSO les permitirá proporcionar seguridad y eficiencia en las operaciones y confiabilidad para la información financiera.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en la ciudad de Lima, sobre aspectos relacionados con nuestra variable en estudio.

Mayta & Zegama (2019) en su artículo titulado: Deficiencias del control interno en las empresas a tener en cuenta, el objetivo del presente trabajo de investigación, es dar a conocer las deficiencias del control interno que toda empresa debería tener en consideración como; la ausencia de visión de una gestión integrada al momento de implementar un sistema de control interno, falta de normas claras y procedimientos que contribuyan a prever y reducir los riesgos, la inadecuada ejecución del sistema, la ausencia de supervisión y la falta de capacidad de las

personas encargadas de aplicar el sistema, para ello es necesario tener claro el concepto de control interno, hablaremos del grado de confiabilidad que este genera en la entidad, cuáles son sus principales componentes y como es que la empresa monitorea la correcta aplicación de un sistema de control interno, el método utilizado en el presente artículo es teórico y revisión de textos; artículos y publicaciones, trataremos de la importancia que tienen las actividades de control para que la información que plasma a través de los estados financieros sean confiables y reflejen de manera fidedigna y transparente la realidad de la empresa. El área o departamento de control interno es tal vez el que más pasa desapercibido en una empresa, esto debido a que se desconoce la importancia que este tiene y lo útil que es para controlar y regular toda operación que lleve al cumplimiento de los objetivos, así como para procesar la información que esta plasmara en sus estados financieros.

Chunga (2019), en su Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público titulada: *Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de una empresa de construcción*. El objetivo del trabajo es evaluar y establecer procedimientos que minimicen los riesgos y desviaciones que puedan afectar al desarrollo y cumplimiento de los objetivos organizacionales del área de Servicios Generales en la empresa GyM S.A., perteneciente a la línea de Ingeniería y Construcción del Grupo Graña y Montero. El estudio se centra específicamente en la evaluación de riesgos, desarrollándose propuestas de mejora para minimizar dichos riesgos. De esta manera, se ha logrado regularizar todos los contratos y adendas de los proveedores con un plazo vigente a la fecha, lo cual permite que el proveedor presente su factura dentro del periodo. Adicionalmente,

el flujo de recepción, revisión y entrega de valorizaciones ha disminuido respecto a los primeros meses, aún con el incremento de personal y de proveedores; y se ha logrado una mejor distribución de las funciones para evitar la duplicidad en una misma persona y responsabilizar a quienes autorizan. El estudio concluye que el conocimiento del control interno ha sido de gran utilidad para desarrollar métodos y procedimientos que permitan minimizar los riesgos y desviaciones que puedan afectar al cumplimiento y objetivos de la organización. Por lo demás, se han identificado manejos no adecuados en la organización, estableciendo y ejecutando oportunidades de mejora para la gestión.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

Desde la posición de Izasa (2018) un sistema para los que nos compete, “es la interdependencia que debe existir entre todos los componentes. Obedece a los parámetros, estándares y/o controles que debe incluir una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcanzar condiciones estandarizadas de cantidad, calidad y costos.” (p.35). Por ello, el control interno busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo a las características de la situación.

Control Interno y sus Objetivos

El Control Interno es una herramienta que permite identificar factores de riesgo en ciertas áreas y posibilita lograr un objetivo de control, en tal sentido Moncayo (2020) sostuvo que:

Dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros. (p.1).

Para concluir, el control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos.

Los objetivos de Control Interno son los siguientes:

- a) Fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables..
- b) Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la entidad.
- d) Salvaguarda o cautelar los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Un objetivo de control es un objeto de evaluación que define las categorías de riesgo para un proceso o subproceso. Los objetivos de control definen las categorías de conformidad COSO que intentan mitigar los controles.

Para el lograr implementar y mantener un sistema de control interno en las organizaciones se trazan los componentes los cuáles permite dar cumplimiento de tal manera que se pueda mantener un trabajo constante buscando mejoras continuas de dicho sistema.

Componentes del Control Interno

Responsabilidad de la implementación y mantenimiento del

Marco Integrado COSO III. Responsabilidades en e sistema

Gonzáles (s/f) en su trabajo de investigación amparado del Marco integrado COSO III, refiere que “diversos son los roles y responsabilidades que asumen los participantes internos y externos en un Sistema de Control Interno, los participantes internos asumen responsabilidades, mientras que los externos realizan aportaciones valiosas, para su eficaz funcionamiento como para su actualización”. (p.34)

En mayo de 2013 el Comité **COSO** publicó la actualización del Marco Integrado de Control Interno (**COSO III**), cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno; actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos; y ampliar su aplicación. **COSO** se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude en las organizaciones.

Así mismo, dentro de cada componente el marco establece 17 principios que representan los conceptos fundamentales y son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

La estructura de **COSO** relaciona directamente un total de 79 **puntos de enfoque** con los 17 principios y 5 componentes, lo cual conforman uno de los principales cambios de la Metodología **COSO 2013**. (Romero, 2016).

Implementación del Marco Integrado de Control Interno

El Marco Integrado de Control Interno abarca cada una de las áreas de la empresa, y engloba cinco componentes relacionados entre sí: el entorno de control, la evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control. (p.36)

Fases para implementar el sistema de control interno

Fase 1: Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación.

Fase 2: Recabar información.

Fase 3: Clasificar la información obtenida.

Fase 4: Diagnosticar.

Fase 5: Revisar los procedimientos.

Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión

El Control Interno debe ser diseñado desde la propia gestión, no por encima de las actividades, sino como parte del ciclo de gestión. Al diseñar el Control Interno desde adentro, éste se vuelve parte integrada de los procesos

de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. El control interno proporciona la garantía razonable de la consecución de los objetivos estratégicos de la alta dirección, de asambleas, juntas directivas o quien haga sus veces. La organización puede presentar desde controles manuales a mecanizados, preventivos, detectivos y correctivos.(Bernal, 2013).

Importancia del Control Interno

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. Esto asegura que tan confiable es su información financiera, frente a los fraudes, eficiencia y eficacia operativa. Se establecen normas para remediar los ejercicios de modo que los planes se realicen de manera efectiva. Un sistema de control interno adecuado, va a permitir aportar seguridad de manera razonable respecto de los siguientes contextos de una organización: La efectividad y eficiencia de diversas operaciones. La confiabilidad de la información que se esté auditando. **(Rodelo, 2014).**

Limitaciones del Control Interno

Las fallas o limitaciones de un sistema de control interno pueden ser el resultado de: La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno. El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos. Las limitaciones se relacionan con las condiciones previas del control interno, los eventos externos más allá del control de la entidad, los límites del juicio humano, la realidad de que pueden ocurrir fallas y la posibilidad de anulación y colusión de la administración. **(Cerchiaro, 2014).**

Las limitantes son aquellos factores que impiden que el Control Interno funcione o que el establecimiento sea el más adecuado para la ejecución de lo planeado, lo cual deberá ser revisado al inicio de cada proceso. Algunas limitaciones son: Requerimientos de la administración. (p.25)

2.2.7.1 Evaluación de Control Interno

Una evaluación del control interno implica un examen de la efectividad del sistema de controles internos de una organización. El control interno puede ser evaluado a través de los siguientes métodos: Método Descriptivo, Método de Cuestionario, Diagramas de Flujo. (Guerrera, 2009).

2.2.7.2 Componentes de la Estructura del Sistema de Control Interno

Melendez (2017) explica la estructura de control interno de una entidad consiste en las políticas y procedimientos establecidos para proporcionar una seguridad razonable de poder lograr los objetivos específicos de la entidad.. Está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa. Dichos componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

1. Ambiente de control,
2. Evaluación de Riesgo,
3. Actividades de Control,
4. Información y Comunicación y
5. Actividades de Supervisión.

2.2.8 Componentes del Control Interno

Existen varios elementos que debe tener un ambiente de control interno: la filosofía de la administración frente a la gestión de riesgo, el nivel de apetito al riesgo, un directorio comprometido, la integridad y los valores éticos, una estructura organizacional sólida y una adecuada asignación de funciones.

2.2.8.1 Ambiente de Control

Según **Melendez (2017)** afirma que es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proporcionan la base para llevar a cabo el Sistema de Control Interno en toda la empresa. Sin un sólido ambiente de control el adecuado establecimiento de los demás componentes resulta ineficaz..

2.2.8.2 Evaluación de Riesgo

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia. (p.15)

2.2.8.3 Actividades de control

Las actividades de control interno a nivel operativo son aquellas que tratan de garantizar el correcto funcionamiento de la línea de producción, en este sentido debes velar y revisar constantemente el funcionamiento de la maquinaria y la forma en que se están presentando las operaciones. (p.15)

2.2.8.4 Información y comunicación

Los datos y la correspondencia para mejorar el control interno aluden a los datos fundamentales para que el elemento haga las obligaciones de control interno que ayudan al logro de sus objetivos. La organización obtiene / crea y utiliza los datos significativos y de calidad de fuentes internas y externas para ayudar a la actividad de segmentos alternativos del Control interno.

2.2.8.5 *Actividades de supervisión y monitoreo*

Se refiere al conjunto de actividades de autocontrol integradas a la transformación y operaciones de supervisión de la empresa con la finalidad de mejorar la escala de valuación. El sistema de control interno debe tener como objetivo la supervisión; para apreciar la calidad y eficiencia de su funcionamiento en el tiempo del cual se permite una retroalimentación. Las estimaciones continuas, estimaciones independientes y la composición de ambas son tratadas para diagnosticar si cada uno de los componentes está trabajando (**Barrios, 2014**).

2.2.8.6 *Niveles del Sistema de Control Interno*

Según (**Barrios, 2014**) refiere que: “La capacidad autorizada de control es estimar y ajustar la ejecución con un objetivo final específico para garantizar que se realice el cumplimiento de los objetivos de la organización y los planes destinados a lograrlos”. (p.17). El control y la organización se encuentran afiatadas, guardan relación, es de conocimiento que éstas no pueden estar desvinculadas. Por ello, es si

conviene mantenerlos aislados de la parte teórica, esto motiva a examinarlos bajo el enfoque y necesidades dentro de una organización. Muy a parte de esto, ,las empresas y el control deben considerarse como las hojas de las tijeras: no logran funcionar, excepto si ambas existen. El control no es concebible en el caso de que no tenga objetivos y planes, con el argumento de que la ejecución se puede estimar con los criterios de configuración.

2.2.9 Clasificación del Control Interno

Se establezca la siguiente clasificación para el control interno:

a) Control Interno Contable

El sistema de control interno contable busca establecer el proceso de recolección, clasificación y registro de las operaciones de la organización para emitir información para evaluar los resultados, planear y tomar decisiones que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El Control Interno Contable es un sistema compuesto por una serie de elementos aplicados al proceso de contabilidad, que busca lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades de dicho proceso, con el fin de prevenir la ocurrencia de errores, omisiones. **(Barrios, 2014).**

Tipos de control interno contable

Control interno preventivo.

Control interno de detección.

Control interno correctivo.

b) Control Interno Administrativo

El control administrativo es la etapa de la gestión administrativa que se refiere a la evaluación de procesos y del rendimiento administrativo, así como de la identificación de desviaciones y posibles anomalías: Las actividades de control pueden dividirse en tres categorías: • Controles de operación, Controles de información financiera; y, • Controles de cumplimiento. Está constituido por los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones de una entidad. (p.19)

2.3.0 ¿Cómo aporta el sistema de control interno a la eficiencia de las empresas?

El control interno, fomenta la eficiencia, eficacia y economía; reduce el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar el gerenciamiento adecuado de los recursos, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas vigentes. (Maria, 2014).

2.3.1 ¿Que no se puede hacer en el control interno?

El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no

alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos

2.3.2 Características de un buen control

Precisión. Un sistema de control que genera información imprecisa puede inducir no actuar cuando se debiera o reaccionar contra un problema que no existe.

Oportunidad.

Economía o costeabilidad.

Flexibilidad.

Inteligibilidad.

Criterios razonables.

Localización estratégica.

Acción Correctiva.

2.3.3. Actividades de Supervisión para el Control Interno

Las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Las evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas son usadas para determinar si cada uno de los componentes y sus está funcionando **(Maria, 2014).**

De esta manera se dan a conocer dos tipos de principios en el cual es importante mostrar las actividades de evaluación:

a) Evaluación para comprobar el Control Interno

Esta iniciativa de evaluar y comprobar el control interno se refiere a que una empresa debe separar, desarrollar, ejecutar y evaluar continuamente, así como periódicamente de tal manera que se pueda comprobar si los componentes de control interno estas presentes y en operación.

A continuación, los siguientes elementos de que el principio se está cumpliendo:

- Se construye una línea de base (diagnóstico) del Control Interno que permita determinar el proceso de desarrollo.
- Las mediciones al Control Interno están articuladas con los seguimientos más importantes y destacados de la empresa.
- Los comisionados de las mediciones tienen la capacidad y el conocimiento capaz para abarcar lo que están evaluando. Existen dispositivos que incorporan objetividad a la evaluación **(Maria, 2014)**.

b) Comunicación de deficiencias de Control Interno

Según **Maria (2014)** este principio menciona que una empresa que cumple con informar las deficiencias del Control Interno oportunamente a las personas encargadas para la toma de acciones correctivas, incluyéndose a la administración, así como a la alta

dirección, como corresponda, los elementos o deficiencias se estén corrigiendo, de tal manera que el principio se cumpla..

Descripción de la empresa

La empresa TECHMANT E.I.R.L con RUC 20565642091, con domicilio fiscal en Av. Los Nogales Callao Mz.I Lt. 14, Provincia Constitucional del Callao- Callao

Inicio sus actividades el 02.01.2017. Su Titular Gerente es el Sr. Loyola Saenz Lenin Vander con DNI 80204819

Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica

- Servicio de estudio, diseño y ejecución de obra civil.
- Diseño de proyectos e instalación de calefacción y refrigeración de edificios.
- Diseño y ejecución de instalaciones eléctricas.
- Ejecución de proyectos de instalación de alumbrado público.

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Control Interno

El control interno es el proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y los demás empleados de la organización diseñado para proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones. **(María, 2012).**

Se entiende como control interno al conjunto de procedimientos que es necesario realizar para que la empresa pueda mitigar los riesgos

a niveles admisibles. Mediante este mecanismo se intenta prevenir la malversación de fondos, pérdida de activos, incumplimiento de normas legales, fraudes, entre otros. **Barrios (2014)**.

III. Hipótesis

No aplica, porque los estudios de caso descriptivos o cualitativos por lo regular no formulan hipótesis antes de recolectar datos ya que su naturaleza es más bien inductiva, lo cual es cierto, particularmente, si su alcance es explorativa o descriptiva (**Hernández , 2012**).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo y de caso. Fue experimental porque no se manipulo la variable, cosas o personas; ya que solo se limitó a describir la variable en su contexto natural dado. Asimismo, fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de investigación. Finalmente, fue de caso porque la investigación de campo se limitó a estudiar o investigar una sola institución.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población de investigación estuvo constituida por la microempresa del sector servicio TECHMANT E.I.R.L.

4.2.2 Muestra

Para la realización de la investigación se tomó como muestra a l titular gerente de la microempresa del sector servicio TECHMANT E.I.R.L.

4.3 Definición y Operacionalización de variables

EVALUACIÓN DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA DEL
SECTOR SERVICIO TECHMANT E.I.R.L - LIMA, 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Control interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública.	Ambiente de Control	¿Usted sabe que es control interno?	Si () NO ()
		Evaluación de Riesgo	¿Cree usted que es necesario contar con un manual de manejo de control interno?	Si () NO ()
		Actividades de control		Si () NO ()
		Información y Comunicación	¿Considera usted que debería capacitar a los trabajadores sobre los establecimientos y mantenimientos de control interno?	
		Supervisión y monitoreo		

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnica

Para el recojo de la información de la investigación se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad.

4.4.2 Instrumento

Para el recojo de información de la investigación se utilizó un cuestionario pertinente de preguntas cerradas

4.5 Plan de análisis

Para cumplir con los objetivos específicos planteados y obtener los resultados fiables de cada uno de ellos se aplicó un cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicó al titular gerente de la empresa del caso.

4.6 Matriz de consistencia

(Ver anexo N° 1)

4.7 Principios éticos

4.7.1 Beneficencia y no maleficencia

Se debe garantizar el bienestar de las personas que se interesan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del analista debe reaccionar a las siguientes pautas generales: no causar daño, disminuir los posibles impactos antagónicos y maximizar los beneficios (Uladech, 2018).

4.7.2 Justicia

El indagador debe ejercer un juicio sensato, exigible y tomar las precauciones de forma segura para garantizar que sus inclinaciones, y los impedimentos de sus capacidades e información, no indiquen ni

perduren los ensayos fuera de línea. Se reconoce que la razonabilidad y la equidad dan a todas las personas que se interesan en la investigación el privilegio de obtener sus resultados. El especialista también está obligado a tratar con imparcialidad a las personas que se interesan por los procedimientos, la metodología y las administraciones relacionadas a la investigación (Uladech, 2018).

V. Resultados y análisis de resultados

5.1 RESULTADOS

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Determinar los factores relevantes del Control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

Tabla 1

Factor relevante Ambiente de Control

<i>ITEMS</i>	<i>RESULTADOS</i>	
	<i>SI</i>	<i>NO</i>
1.1 ¿Cree usted que la empresa requiere de un sistema de Control Interno para poder utilizar sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva?	<i>X</i>	
1.2 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?		<i>X</i>
1.3 ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?		<i>X</i>
1.4 ¿En su empresa tienen establecidos valores éticos y de conducta para el desempeño de sus actividades?		<i>X</i>

Tabla 2

Factor relevante Evaluación de Riesgo

<i>ITEMS</i>	<i>RESULTADOS</i>	
	<i>SI</i>	<i>NO</i>
2.1 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos internos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	<i>X</i>	
2.2 ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos externos (fuera de la entidad)?		<i>X</i>
2.3 ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?		<i>X</i>

2.4 ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?	X
2.5 ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?	X

Tabla 3

Factor relevante Actividades de Control

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
3.1 ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?	X	
3.2 ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?	X	
3.3 ¿Los documentos internos que se generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?		X
3.4 ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?	X	
3.5 ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?		X

Tabla 4

Factor relevante Información y Comunicación

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
4.1 ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?	X	
4.2 ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		X
4.3 ¿En su empresa la información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?	X	
4.4 ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?		X
4.5 ¿La empresa cuenta con personal que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?	X	

Tabla 5

Factor relevante Supervisión y Monitoreo

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
5.1 ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?		X
5.2 ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?	X	
5.3 ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?		X

5.4 ¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?	X
5.5 ¿Cuándo se descubre deficiencia, se disponen medidas para mejorarlas?	X

5.1.2 Respetto al objetivo específico 2

Identificar los factores relevantes que limitan el adecuado control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

Tabla 6

Factores limitantes

FACTORES RELEVANTES	LIMITACIONES AL ADECUADO CONTROL
AMBIENTE DE CONTROL	Las limitantes son aquellos factores que impiden que el Control Interno funcione o que el establecimiento sea el más adecuado para la ejecución de lo planeado, lo cual deberá ser revisado al inicio de cada proceso.
EVALUACIÓN DE RIESGO	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	

5.1.3 Respetto al objetivo específico 3

Proponer mejoras de los factores relevantes para un adecuado control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

Tabla 7

Propuesta de mejora

FACTORES RELEVANTES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
AMBIENTE DE CONTROL	Elaborar el Manual de Organización y Funciones (MOF)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Historia y Descripción de la Empresa. 2. Misión, visión y objetivos de la empresa. 3. Legislación o base legal. 4. Estructura de la organización (organigrama General) 5. Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área) 6. Normas y políticas generales.
EVALUACIÓN DE RIESGO	Elaborar un Plan de prevención de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Descripción de la empresa 2. Identificación y evaluación de riesgos. 3. Política. 4. Organización. 5. Planificación preventiva.

SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Contar con un supervisor de obras	Contratar a un profesional competente, elegida por el titular gerente a cargo del servicio, para que lo represente en el seguimiento y control de la obra encargada a la empresa constructora.
--	--	--

5.2 Análisis de Resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Analizando los resultados de los factores relevantes del control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021 se pudo determinar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno. El cuestionario fue aplicado al titular gerente de la empresa, los resultados arrojaron lo siguiente, respecto a:

Ambiente de Control

La empresa requiere de un sistema de Control Interno para poder utilizar sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva, no cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) donde refleje todas las actividades que se realizan en la empresa y estén debidamente delimitadas, así mismo no se sanciona a los responsables cuando cometen actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la empresa, tampoco tienen establecidos valores éticos y de conducta para el desempeño de sus actividades.

Evaluación de Riesgos

En la identificación de riesgos la empresa no ha tomado en consideración aspectos externos (fuera de la empresa). Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación no han sido registrados por escrito, tampoco no han establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos.

Actividades de Control

La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas, si toman en cuenta las deficiencias detectadas y se efectúan las correcciones necesarias, sin embargo los documentos internos que se generan no están debidamente numerados y protegidos.

Información y Comunicación

Techman no cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, tampoco realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos.

Supervisión y Monitoreo

En la empresa no se efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente, no se lleva a cabo monitoreo permanente de las actividades que desarrolla el personal y cuándo se descubre deficiencias en las actividades, no se disponen medidas para mejorarla

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Analizando los resultados hemos identificado factores relevantes que limitan el adecuado control interno de la microempresa “TECHMAN E.I.R.L. Estas limitantes son aquellos factores que están impidiendo que el Control Interno funcione o que el establecimiento sea el más adecuado para la ejecución de lo planeado, lo cual deberá ser revisado al inicio de cada proceso. Los factores identificados son:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Supervisión y monitoreo

5.2.3 Respecto al objetivo específico3:

Los resultados arrojan deficiencias en los siguientes factores relevantes: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Supervisión y Monitoreo. Para un adecuado control interno se propone mejoras de los factores relevantes deficientes identificados en la microempresa “TECHMAN E.I.R.L

Respecto al componente ambiente de control

Elaborar el Manual de Organización y Funciones, el cuál tiene como objetivo formalizar actividades para llegar al logro de las metas u objetivos planeados de la empresa, de esta manera los empleados estén bien informados sobre las actividades y funciones que deben realizar evitando sobre esfuerzo o malentendidos al momento de recibir una orden al realizar sus actividades.

La existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración, lo que se necesita para la elaborar un MOF es lo siguiente:

- Historia y Descripción de la Empresa.
- Misión, visión y objetivos de la empresa.
- Legislación o base legal.
- Estructura de la organización (organigrama General)
- Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área)

- Normas y políticas generales.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

Elaborar el plan de prevención de riesgo ya que este documento integra diferentes actividades y políticas de prevención de riesgo dentro de la empresa, que tiene como beneficio contar con medidas para adoptar en caso de riesgo, con la finalidad de disminuir las probabilidades de peligro para los trabajadores y la organización.

Pasos a seguir para la elaboración del Plan de prevención de riesgos:

- Descripción de la empresa: Realizar una breve descripción detallada de la empresa y las actividades que realiza para garantizar la operatividad de la misma.
- Identificación y evaluación de riesgos: Identificar y evaluar los posibles riesgos, así como aquellos riesgos que no hayan podido ser eliminados. La acción preventiva de la empresa se planificará a partir de la evaluación inicial de riesgos.
- Política: Primer punto a desarrollar previo a toda planificación es establecer políticas para la prevención de riesgos.
- Organización: Definir funciones y responsabilidades, definir documentalmente las responsabilidades del personal que labora en su empresa.
- Planificación preventiva: Para el control de los riesgos se debe establecer basándose en la evaluación inicial. Diseñar las medidas de prevención, establecer las actividades para comunicar al personal estas medidas y diseñar un programa de formación a los trabajadores en prevención de riesgo.

Respecto al componente de supervisión

El objetivo de la supervisión es lograr que la obra se ejecute dentro del programa establecido, la calidad de obra especificada y el costo contratado. El supervisor de una obra debe ser capaz de proponer mejoras al diseño.

La empresa debe contar con un Supervisor de obra, debe ser un profesional competente, elegido por el propietario de la obra, para que lo represente en el seguimiento y control de la obra encargada a la empresa constructora.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

Determinar los factores relevantes del Control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

En la conclusión se determina los factores relevantes del control interno: con relación al **Ambiente de Control**, la empresa al no contar con un sistema de control interno no están utilizando sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva. **Evaluación de Riesgos**, si no se toma en consideración aspectos externos (fuera de la empresa) en la identificación de riesgos, hay probabilidades de ocurrencia, impacto negativo ya que no tienen establecido y registrados por escrito para su cumplimiento. **Actividades de Control**, se debe ordenar todos los documentos internos que se generan porque actualmente no están debidamente numerados, identificado y protegidos. **Información y Comunicación**, por la falta de implantación de políticas y procedimientos no se recibe un adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades. **Supervisión y Monitoreo**, al no efectuar periódicamente supervisión de las

actividades, no les permite proponer planes de mejora de las deficiencias encontradas ya que no se lleva a cabo monitoreo permanente de las actividades.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar los factores relevantes que limitan el adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

Se concluye que es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización. Para mejorar estos factores que están limitando el adecuado control interno en la microempresa TECHMAN, con respecto al:

Ambiente de Control, debe ser de manera vertical de arriba hacia abajo, es decir de la gerencia a las operativas estableciéndolo con actitud positiva, comentando sus beneficios, exponiendo en torno al tema en reuniones y hablándolo en términos sencillos de comprender. **Evaluación de riesgo**, se debe realizar la identificación de riesgos, la empresa no ha tomado en consideración los aspectos externos (fuera de la empresa), por estos riesgos hay probabilidades de ocurrencia, impacto negativo. **Supervisión y monitoreo**, la empresa debe contar con un Supervisor de obra, debe ser un profesional competente, elegido por el titular gerente encargado de la obra, para que lo represente en el seguimiento y control de la obra encargada a la empresa TECHMAN.

6.3 Respecto al objetivo 3:

Proponer mejoras de los factores relevantes para un adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.

Se concluye que para un adecuado control interno se debe proponer mejoras de los factores deficientes identificados en la microempresa “TECHMAN E.I.R.L

Respecto al componente ambiente de control

Elaborar el Manual de Organización y Funciones, la existencia del MOF en una organización es de vital importancia y por ello se debe cuidar el proceso de su elaboración.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

Elaborar el plan de prevención de riesgo, documento que integra diferentes actividades y políticas de prevención de riesgo dentro de la empresa, tiene como beneficio contar con medidas para adoptar en caso de riesgo, con la finalidad de disminuir las probabilidades de peligro para los trabajadores y la organización.

Respecto al componente de supervisión

Contratar a un supervisor de obra capaz de proponer mejoras de las actividades realizadas, dicho profesional debe ser competente ya que será quien represente al titular gerente en el seguimiento y control de la obra encargada a la empresa, el objetivo de la supervisión es lograr que la obra se ejecute dentro del programa establecido, la calidad de obra especificada y el costo contratado.

VII. Aspectos Complementarios

7.1 Referencias Bibliográficas

- Abán, G. (2010). *Control Interno*. Lima: Microsoft PowerPoint - Unsa Sist de CI (2).ppt [Modo de compatibilidad].
- Arellana, L., Fernanda, M. y Escobar , M. (2020). Obstáculos en la Implementación de Control Interno en Mipymes en Colombia.

- Alejos, R. (2016). *Caracterización de la implementación del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicio del Perú: Caso ABC de Chimbote* 2016. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/364308557/Proyecto-de-Investigacion-Tesis-I>
- Barrios, M. (2014). *TESIS CONTROL INTERNO-PRESENTACION FINAL.pdf*. CARTAGENA DE INDIAS D.T.Y.C C. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Bermeo, R., Aguilar, B. & Quintuña, B. (2020). *Evaluación del Sistema de Control Interno de la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras*. Universidad del Azuay 50 Años. <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9763>
- Bernal, J. (2013). *El círculo de Deming de mejora continua*. Coahuila: Ciclo PDCA .
- Buentello Martínez, C. P., Valenzuela Salazar, N. L., & Alanis Gómez, L. (2020). La importancia del control interno en pequeñas y medianas empresas del sector servicios en piedras negras Coahuila. *Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad*, 12, 1125–1145. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1692>
- Canchari, J. K. (2020). Control interno de inventario en las empresas de servicios logísticos en la Provincia Constitucional del Callao, periodo 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/24574>

Cerchiaro, L.(2014). *Control Interno*. Lima.

Coopers&Lybrand. (1997). Los nuevos conceptos del control interno. España. 3.

www.coso.org 4.

COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Resumen Ejecutivo. 5.

COSO. (2013). Control Interno – Marco Integrado. Marco y anexos.

Chavez, L. (2016). *El Control Interno*. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1043/EFFECTIVIDAD_CONTROL_INTERNO_ZAFRA_CHAVEZ_LUCRECIA_MARIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Chavez, P. (2013). *ÉTICA EN LA INVESTIGACION CIENTIFICA Y PRINCIPIOS*

ETICOS DE LA INVESTIGACION. Obtenido de

http://www.academia.edu/13122588/ETICA_EN_LA_INVESTIGACION_CIENTIFICA_Y_PRINCIPIOS_ETICOS_DE_LA_INVESTIGACION

Chunga, C. (2019). *Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de*

una empresa de construcción (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Contabilidad y Auditoría. Piura, Perú.

<https://hdl.handle.net/11042/4523>

- Díaz, A. (2010). *Situación actual del sistema de control interno en las empresas de Chimbote*. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Buenas-Tareas-Gratis/25468892.html>
- Guerrera, M. (2009). *Sistemas de Control Interno - Auditoría*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml>
- Hernández, R. (2012). *Tesis de Investigación*. Obtenido de <https://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/en-toda-investigacion-debemos-plantear.html>
- INEI. (2016). *Encuesta Mensual del Sector Servicios*. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-estadistico-del-sector-servicios-n-07-julio-2016.pdf>
- Isáza, A. (2018). *Control Interno de Gestión de Calidad*. 3°. edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2018.
- María, J. (2012). *MARCO CONCEPTUAL*. Lima-Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf
- María, J. (2014). *La Contraloría General de la República*. Obtenido de <http://www.minam.gob.pe/comite/wp-content/uploads/sites/67/2014/10/Marco-conceptual-del-CI.pdf>

Mayta, G. & Zegama, R. (2019) .Deficiencias del control interno en las empresas a tener en cuenta. Universidad Peruana Unión
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2571>

Mayorga Díaz, M.P. y Llagua Tubón, V.G. (2018). La evaluación del sistema del control interno como soporte estratégico en la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador. *Apuntes Contables.*, 117–126.
DOI:<https://doi.org/10.18601/16577175.n21.09>.

Mendoza, M. y Bayón, M. (2019) El control interno y las pymes. *Sinapsis*, 11, (2), 19 - 30

Melendez, J. (2017). *Actualización de COSO II*. Chimbote - Perú: Uladech Católica.

Moncayo, C. (2020). Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría. Instituto Nacional de Contadores Públicos-Colombia.

Pareja (2021) *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas: caso empresa AI inversiones Internacionales EIRL – Tumbes, 2021*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26420mbote>.

Rodelo, J. (2014). *TESIS CONTROL INTERNO-PRESENTACION FINAL*. Cartagena de Indias D. T. y C: UNIVERSIDAD DE CARTAGENA.

- Rodriguez, C. (2018). *El Sistema De Control Interno En La Gestión De Las Empresas Constructoras Del Distrito De Cajamarca, 2016*. Universidad Nacional de Cajamarca.
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/1963>
- Romero, S. (2016). *Caracterización de control interno de las empresas del sector servicio del Perú*. Chimbote.
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018). Componentes del Control Interno en Pequeñas y Medianas Empresas : ARTÍCULO DE REVISIÓN. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456*, 2(3), 1-8. <https://doi.org/10.46296/yc.v2i3.0009>
- , M. (2013). *Principios éticos que deben regir la experimentación*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Torres, F. (2011). *EL CONTROL INTERNO, RESPONSABILIDAD DE TODOS*. Santafé de Bogotá: AGLALA ISSN .
- World Bank Working. (june, 2019). Global Economic Prospects
- Vásquez, &, & Fernández. (2013). *El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Las Empresas Privadas De Latinoamérica, Perú Y Chimbote*. Chimbote: Revistas científicas In Crescendo - Uladech Católica.

7.2 Anexos

7.2.1 Anexo N°1: Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA DEL SECTOR SERVICIO “TECHMANT” E.I.R.L. - LIMA, 2021	¿Cuáles son los factores relevantes del Control Interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.?	Identificar los factores relevantes del Interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar los factores relevantes del Control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021. 2. Identificar los factores relevantes que limitan el adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021. 3. Proponer mejoras de los factores relevantes para un adecuado control interno de la microempresa del sector servicio “TECHMAN E.I.R.L.” - Lima, 2021. 	<p>Diseño: No experimental, Descriptivo y de caso.</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

7.2.2 Anexo N°2: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2022								Año 2022							
		Enero				Febrero				Marzo				Abril			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■												
5	Mejora del marco teórico					■											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■									
8	Ejecución de la metodología								■								
9	Resultados de la investigación									■							
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										■	■	■	■			
12	Reacción del informe final														■		
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación															■	
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación																■
15	Redacción de artículo científico																■

Fuente: Elaboración propia en base a las actividades

7.2.3 Anexo N° 3: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación titulado: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA DEL SECTOR SERVICIO “TECHMANT” E.I.R.L. - LIMA, 2021. La información que usted nos brinda será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa colaboración responder todas las interrogantes que se plantean a continuación:

REFERENTE AL CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?
Si () No ()
2. ¿Cree Usted que la empresa requiere de un sistema de Control Interno para poder utilizar sus recursos y servicios de una manera óptima y positiva?
Si () No ()
3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) que refleja todas las actividades que se realizan en la entidad y están debidamente delimitadas?
Si () No ()

4. ¿Se sanciona a los responsables de actos ilegales de acuerdo con las políticas definidas por la entidad?

Si () No ()

5. ¿En su empresa cuenta existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?

Si () No ()

EVALUACIÓN DE RIESGO

6. ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si () No ()

7. ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?

Si () No ()

8. ¿Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito?

Si () No ()

9. ¿En su empresa ha establecido y difundido lineamientos, políticas para la administración de riesgos?

Si () No ()

10. ¿En su empresa la dirección muestra interés para solucionar situaciones de riesgo?

Si () No ()

ACTIVIDADES DE CONTROL

11. ¿En su empresa se evalúa el desempeño del personal en general?

Si () No ()

12. ¿En su empresa las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes áreas?

Si () No ()

13. ¿Los documentos internos que se generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?

Si () No ()

14. ¿La empresa cuenta con procedimientos y lineamientos internos que se siguen para la rendición de cuentas?

Si () No ()

15. ¿Se implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias?

Si () No ()

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

16. ¿En su empresa existe suficiente comunicación entre empleador y empleados?

Si () No ()

17. ¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?

Si () No ()

18. ¿En su empresa la información del área se selecciona, analiza, evalúa y sintetiza para la toma de decisiones?

Si () No ()

19. ¿En su empresa se realizan evaluaciones a los resultados obtenidos, comparando de información dada, con los activos físicos?

Si () No ()

20. ¿La entidad cuenta con una unidad orgánica que se encarga de administrar la documentación e información generada por la entidad?

Si () No ()

SUPERVISIÓN

21. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?

Si () No ()

22. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de Supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?

- Si () No ()
23. ¿En su empresa se realiza seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas?
- Si () No ()
24. ¿Se implementan las recomendaciones producto de las Autoevaluaciones realizadas?
- Si () No ()
25. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?
- Si () No ()

7.2.4 Anexo N° 04: Documento de la empresa