



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  
EMPRESA UNIPERSONAL VIDRIERIA VILCHEZ DE  
VILCHEZ VALLADOLID CARLOS ENRIQUE, PIURA-  
2020**

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

**AUTOR**

**VILCHEZ VALLADOLID, CESAR AUGUSTO  
ORCID: 0000-0002-0581-6039**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLACIDO JUANA MARIBEL  
ORCID: 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  
EMPRESA UNIPERSONAL VIDRIERIA VILCHEZ DE  
VILCHEZ VALLADOLID CARLOS ENRIQUE, PIURA-  
2020.**

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

**AUTOR**

**VILCHEZ VALLADOLID, CÉSAR AUGUSTO  
ORCID: 0000-0002-0581-6039**

**ASESOR**

**MANRIQUE PLÁCIDO JUANA MARIBEL  
ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ  
2022**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Vilchez Valladolid, César Augusto

ORCID: 0000-0002-0581-6039

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

### **ASESOR**

Manrique Plácido Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

### 3. Hoja de firma del jurado y asesor

---

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando  
Presidente

---

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco  
Miembro

---

Mgtr. Yépez Pretel, Nidia Erlinda  
Miembro

---

Mgtr. Manrique Plácido Juana Maribel  
Asesor

#### **4. Hoja de agradecimiento y dedicatoria**

##### **Agradecimiento**

A Dios todopoderoso, camino, luz y vida.

A mis profesores de la ULADECH quienes con sus enseñanzas y experiencia supieron transmitir sus conocimientos y mantener intactas las ganas de realizarme como profesional, agradecimiento especial al Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido, asesora de tesis, que con su gran apoyo logré culminar con éxito mi tesis.

Al propietario y trabajadores de la Vidriería Vilchez quienes me brindaron su apoyo para poder realizar el trabajo.

## **Dedicatoria**

A mi madre Georgina Valladolid Rivas, q.e.p.d, por su amor infinito y grandes enseñanzas, a mis hermanos Lucy, Mercedes, Teresa, Celina, Mariel, Luis, Carlos, Sandra q.e.p.d. por ser guías en mi camino, a mis suegros Agustín y Mesalina, por su voz de aliento y ánimo, a mi esposa Yohana que con su amor, apoyo y comprensión me ayudó a vencer los obstáculos para superarme como un profesional, a mis hijas Belinda y Sofía quienes son mi motor y motivo, las que inspiran cada día para ser una mejor persona y profesional.

## 5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1;** El propietario de la empresa es un joven emprendedor con la mentalidad de salir adelante y llevar al éxito su empresa, pero sin conocimientos previos para finanzas y administración. **Respecto al objetivo específico 2;** Es una empresa con 20 años en el mercado, dedicada a la venta de vidrios y aluminio. **Respecto al objetivo específico 3;** Según la encuesta realizada al propietario de la empresa del caso de estudio; del análisis de la información según las preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno, se puede apreciar que la empresa tiene al control interno como uno de los pilares fundamentales para el éxito y control de la organización para minimizar los riesgos de fraudes, robos. Sin embargo no lo tiene implementado. Finalmente se concluye que; el Control Interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020, no se encuentra fortalecido, ya que no cuenta con documentos de gestión y controles afianzados que les permitan promover la eficiencia y eficacia en sus operaciones, corriendo riesgo de detectar acciones como: Errores o fraudes que puedan perjudicar el patrimonio de la empresa.

Palabras claves: Mype, control interno, propuestas de mejora

## 6. Abstract

The general objective of this research work was: To determine and describe the proposal to improve the relevant factors of internal control of the single-person glass company Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020. The research was non-experimental-descriptive-bibliographical and case design; For the collection of information, the survey technique was used; finding the following results: Regarding specific objective 1; The owner of the company is a young entrepreneur with the mentality of getting ahead and leading his company to success, but without prior knowledge of finance and administration. Regarding specific objective 2; It is a company with 20 years in the market, dedicated to the sale of glass and aluminum. Regarding specific objective 3; According to the survey carried out on the owner of the company in the case study; From the analysis of the information according to the questions asked about the components of internal control, it can be seen that the company has internal control as one of the fundamental pillars for the success and control of the organization to minimize the risks of fraud, theft. However, it is not implemented. Finally it is concluded that; the Internal Control of the sole proprietorship Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020, is not strengthened, since it does not have management documents and entrenched controls that allow them to promote efficiency and effectiveness in their operations, running the risk of detect actions such as: Errors or fraud that may harm the company's assets.

Keywords: Mype, internal control, improvement proposals

## 7. Contenido

1.	Título de la tesis.....	1
2.	Equipo de trabajo.....	3
3.	Hoja de firma del jurado y asesor.....	4
4.	Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	5
5.	Resumen.....	7
6.	Abstract.....	8
7.	Contenido.....	9
8.	Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	13
1.	Introducción.....	14
2.	Revisión de literatura.....	18
2.1.	Antecedentes.....	18
2.1.1.	<i>Internacionales</i> .....	18
2.1.2.	<i>Nacionales</i> .....	20
2.1.3.	<i>Regionales</i> .....	22
2.1.4.	<i>Locales</i> .....	25
2.2.	Bases teóricas de la investigación.....	27
2.2.1.	<i>Teorías del control interno</i> .....	27
2.2.1.1.	<i>Tipos de Control</i> .....	28
2.2.1.2.	<i>Objetivos del Control Interno</i> .....	28
2.2.1.3.	<i>Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión</i> .....	29
2.2.1.4.	<i>Importancia del Control Interno</i> .....	30
2.2.1.5.	<i>Limitaciones del Control Interno</i> .....	31
2.2.1.6.	<i>Evolución en la aplicación del Control Interno</i> .....	32

2.2.1.6.1.	<i>Antecedentes en la aplicación del Control Interno</i> .....	32
2.2.1.7.	<i>Principales modelos del control interno</i> .....	33
2.2.1.8.	<i>Elementos clave del tránsito hacia la visión actual del control interno</i> .....	34
2.2.1.9.	<i>Componentes del sistema de control interno</i> .....	35
2.2.1.15.	Componentes y principios del control interno (Perú, 2014) .....	38
2.2.1.16.	Relación entre componentes y principios con normas de control interno. ....	39
2.2.1.17.	<i>Representación del sistema de control interno según COSO 2013</i> .....	40
2.2.2.	Teoría de las Mype .....	41
2.2.2.1.	<i>Definición de la Micro y Pequeña Empresa</i> .....	41
2.2.2.2.	<i>Objetivo de las Mype</i> .....	41
2.2.2.3.	<i>Características de la Micro y Pequeña Empresa</i> .....	41
2.2.2.4.	<i>Importancia</i> .....	42
2.2.3.	<i>Caso de Estudio</i> .....	42
2.3.	Marco Conceptual.....	44
2.3.1.	<i>Definiciones del control interno. Aspectos Generales</i> .....	44
3.	Hipótesis .....	47
4.	Metodología .....	48
4.1.	Diseño de la investigación .....	48
4.2.	Población y muestra.....	48
4.2.1.	<i>Población</i> .....	48
4.2.2.	<i>Muestra</i> .....	48
4.3.	Definición y operacionalización de variables .....	49
4.3.1.	<i>Tabla 1. Operacionalización de variables</i> .....	49
4.3.1.	<i>Tabla 2. Operacionalización de variables – Perfil del propietario</i> .....	57

4.4.	<i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> .....	58
4.4.1.	<i>Técnica</i> .....	58
4.4.2.	<i>Instrumentos</i> .....	58
4.5.	<i>Plan de análisis</i> .....	58
4.6.	<i>Matriz de consistencia</i> .....	59
4.7.	<i>Principios éticos</i> .....	60
5.	<i>Resultados y análisis de resultados</i> .....	62
5.1.	<i>Resultados</i> .....	62
5.1.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1:</i> .....	62
5.1.2.	<i>Respecto al objetivo específico 2:</i> .....	63
5.1.3.	<i>Respecto al objetivo específico 3:</i> .....	64
5.1.4.	<i>Respecto al objetivo específico 4:</i> .....	68
5.2.	<i>Análisis de resultados</i> .....	71
5.2.1.	<i>Respecto a objetivo específico 1:</i> .....	71
5.2.2.	<i>Respecto al Objetivo Específico 2:</i> .....	71
5.2.3.	<i>Respecto al objetivo específico 3:</i> .....	72
5.2.4.	<i>Respecto al objetivo específico 4:</i> .....	75
6.	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	76
6.1.	<b>Conclusiones</b> .....	76
6.1.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1:</i> .....	76
6.1.2.	<i>Respecto al Objetivo Específico 2:</i> .....	76
6.1.3.	<i>Respecto al objetivo específico 3:</i> .....	77
6.1.4.	<i>Respecto al objetivo específico 4:</i> .....	77
6.1.5.	<i>Conclusión general</i> .....	79

7.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	80
7.1.	Referencias Bibliográficas .....	80
7.2.	Anexos .....	82
7.2.1.	Modelo de ficha bibliográfica. ....	82
7.2.2.	Instrumento de recolección de datos .....	83
7.2.3.	Consentimiento informado.....	88
7.2.4.	Ficha RUC.....	89

## 8. Índice de gráficos, tablas y cuadros

### 7.1 Índice de tablas

4.3.1. Tabla 1. Operacionalización de variables .....	49
4.3.1. Tabla 2. Operacionalización de variables – Perfil del propietario .....	57
Tabla 2 Resultado respecto al objetivo específico 1 .....	62
Tabla 3 Resultado respecto al objetivo específico 2 .....	63
Tabla 4. Cuestionario de aplicación según el componente de Ambiente de control .	64
<i>Tabla 5. Cuestionario de aplicación según el componente de Evaluación de Riesgos</i> .....	65
<i>Tabla 6. Cuestionario de aplicación según el componente de Actividad de Control</i>	66
<i>Tabla 7. Cuestionario de aplicación según el componente de Información y</i> <i>Comunicación</i> .....	66
<i>Tabla 8. Cuestionario de aplicación según el componente de Monitoreo y</i> <i>Supervisión</i> .....	67

### 7.2 Índice de ilustraciones

Ilustración 1. El ciclo de Deming (Ciclo PDCA) o Ciclo de mejora continua de gestión.....	29
Ilustración 2. Representación del sistema de control interno según COSO 2013 .....	40
Ilustración 3. Organigrama .....	43

## 1. Introducción

Las micro y pequeñas empresas se encuentran en un auge alentador ya que sin duda son uno de principales motores para el desarrollo social y económico del Perú, siendo una de las mayores fuentes de empleo, por cuanto sus ventas representan el 19% del Producto Bruto Interno en 2018 y emplearon a 8.4 millones de personas que representa el 46,8% de la Población Económicamente Activa (PEA) del país (**El Comercio, 2019**). En este aspecto el estado tiene que cumplir un rol incentivador y promotor de las micro y pequeñas empresas mediante una legislación que le permita a los pequeños empresarios incrementar el empleo, productividad y rentabilidad.

Al respecto, **Meigs & Larsen (1994)** nos indican que; el propósito del control interno es “promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización” (p.49). Esta idea hace hincapié en el cumplimiento de las metas de la empresa y en resguardar el patrimonio de la organización frente a las situaciones que se consideren de riesgo, como la pérdida, deterioro o robo, es primordial fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones, también nos dicen que el control interno que se establezca como fruto de los sucesos o investigaciones sea enfocado a mantener a los decisores de la empresa informados del manejo operativo con una información veraz y oportuna.

Así mismo, **Serrano et al. (2018)** nos dicen que las empresas en cualquier entorno en el que se desarrollen es importante que cuenten con un control interno efectivo, que ejerza la función de verificación, pero que también sea utilizado como una herramienta que facilite la gestión administrativa. Son muchos los criterios y conceptos que se relacionan con el control interno y su importancia dentro de las organizaciones, ya que de esta manera se podrá garantizar el logro de los objetivos inicialmente planteados, minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos.

Además, **Martínez (2013)** Señala: “Las Pymes surgen en su mayoría gracias a un emprendedor con espíritu de independencia, que por necesidad o convicción comienza su propio emprendimiento” (p.11); y es él quien tiene que hacerse cargo de realizar los planes estratégicos para su empresa; sin embargo, éste no tiene los suficientes conocimientos para realizar actividades de planeamiento estratégico.

En el Perú también se ha realizado un trabajo empírico de investigación con 808 Mype formales que pertenecen a la región Piura; el cual nos indica “que el cierre de la empresa se puede deber a muchos factores que pueden ser internos o externos; entre los primeros podemos mencionar como causante a la mala gestión empresarial, o, por otro lado, la decisión del empresario de cambiar de actividad principal y dedicarse a otra práctica empresarial” (Silupú, 2009).

Para analizar esta problemática debemos mencionar que las MYPE se inician sin un plan estratégico de negocio, falta de capitalización y poca ayuda financiera, aspectos que son necesarios para que una empresa pueda lograr el fortalecimiento y crecimiento sostenido y de esa manera puedan evitar el fracaso o cierre del negocio.

En este contexto sabemos que las micro y pequeñas empresas se enfocan en un solo aspecto (ventas) descuidando otros puntos que están presentes en el funcionamiento de una empresa como la organización y administración, ya que muchos de los dueños de estas empresas son jóvenes que carecen de conocimientos en materia económica y financiera, pero que en sus ganas de triunfar en el mundo empresarial les hace invertir en su negocio,

La empresa del caso de estudio se denomina “Vidriería Vilchez” de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, está ubicada en la ciudad de Chulucanas-Piura. Está dedicada al servicio de comercialización de Vidrios, aluminios y afines, con más de 20 años de experiencia en el rubro, en la cual se desconoce si tiene implementado algún sistema de

control interno que les permita administrar de manera eficiente sus operaciones, de igual manera detectar errores o algún tipo de fraude, desconociendo de esta manera los factores y características del control interno de la empresa, por estos motivos, entre otros, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura, 2020?.**

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: **Determinar y describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020.** Y para poder alcanzar este objetivo, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar y describir el perfil del dueño de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.
2. Determinar y describir las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.
3. Describir las características del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA-2020.
4. Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá llenar el vacío del conocimiento, permitiéndonos de esta manera determinar y describir los factores que limitan el adecuado control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020. Para lograr nuestro objetivo de obtener la información se utilizó la metodología en la que el diseño fue no

experimental-descriptivo-bibliográfico y de caso; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas pertinentes. De esta manera la información obtenida es organizada, estructurada y analizada de acuerdo a los objetivos específicos propuesta en nuestro trabajo de investigación, obteniendo como resultados que la empresa está dirigida por el propietario el mismo que no tiene estudios en temas contables y administrativos, pero que con su experiencia en el rubro mantiene a la empresa en el mercado por más de 20 años, de igual forma se encuentra que en cuanto al control interno se lleva de manera empírica, teniendo como resultado que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado, así mismo trabajan un control interno empírico que han establecido, el mismo que no se encuentra fortalecido.

Así mismo, el presente trabajo de investigación permitirá que investigadores, estudiantes, o personas interesados en el tema de control interno dentro de las Mype, lo tengan como antecedente o fuente de consulta para futuras investigaciones relacionadas con este importante tema y desde el punto de vista práctico: Esta investigación permitirá el mejoramiento del control interno que ayudará a la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique lograr una administración dinámica con procedimientos ordenados y establecidos en cada área, permitiendo de esta manera visualizar deficiencias y dificultades para la oportuna corrección de los problemas que se puedan suscitar.

Finalmente, la presente investigación también se justifica porque me permitirá obtener el título profesional de contador público, lo que a su vez permite cumplir con la nueva ley universitaria de esta manera la Universidad Católica de Chimbote mejore sus estándares de calidad.

## 2. Revisión de literatura

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier ciudad del mundo, menos del Perú; que hayan utilizado la variable, las unidades de análisis y el sector económico de nuestra investigación, para ello he seleccionado los siguientes trabajos:

**Balla & López (2018)** En su trabajo de investigación denominado: El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador, con su objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador, utilizando una metodología de investigación documental puesto que consiste en la revisión literaria más relevante extraída de diferentes fuentes de información de manera que nos permite ampliar la temática expuesta aplicando técnicas de interpretación textual. Concluyó que el control interno es una herramienta que debe ser utilizada por las empresas independientemente al entorno económico, productivo en el que se desenvuelvan, como resultante se puede ver en la eficacia y eficiencia entre las operaciones, la información financiera, regulaciones de normas y leyes.

**Gonzabay & Torres (2017)** Según su trabajo de investigación realizado: Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A., en la que tuvieron con objetivo general: Diseñar una propuesta de mejora en el sistema de Control Interno en la empresa VENTASCORP S.A. en la Ciudad de Quevedo basado

en el Informe COSO, para disminuir riesgos y proporcionar a la Administración una herramienta para la toma de decisiones, teniendo como metodología descriptiva también llamado método narrativo, utilizando como técnicas de recolección de información a través de entrevistas aplicadas al personal relacionado con la administración del negocio. De acuerdo al trabajo realizado concluyeron lo siguiente: Que aplicar el informe COSO mediante las entrevistas estructuradas para evaluar el control interno de VENTASCORP S.A. nos permitió identificar los riesgos y evidenciar que en ciertas áreas no existen procedimientos de control y otros no proporcionan seguridad razonable a los procesos por lo cual es necesario que se realicen mejoras que permitan disminuir los riesgos a lo que se ve expuesta la empresa, así mismo otra de las conclusiones fueron que la empresa tiene falencias importantes como la falta de: direccionamiento ético, manuales de funciones y procedimientos, indicadores claves de rendimiento e ineficiencia para alcanzar metas y objetivos.

**Chávez (2019)** En su trabajo de investigación para optar el título de ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Contador Público – Auditor, trabajo de nominado: Diseño de un manual de control interno administrativo y contable para la empresa comercial autoservicio Panda en la ciudad de Loja, cuyo objetivo general fue diseñar un manual de control interno administrativo y contable para la empresa comercial “Autoservicio Panda”, ubicada en la parroquia de san Sebastián de la ciudad de Loja, provincia de Loja-Ecuador, tuvo como metodología la revisión documental y bibliográfica, así como la utilización de las técnicas que más se ajusten al tema del presente trabajo como son las entrevistas, la observación. De acuerdo al trabajo realizado tuvo las siguientes conclusiones: Se observó, la falta de una estructura empresarial, lo cual permite un desorden jerárquico al no disponer de un organigrama estructural y funcional, también en el proceso investigativo se llegó a concluir que la empresa no

aplica los componentes de control interno, lo cual realizando este proceso de acuerdo a la experiencia obtenida, así mismo La elaboración del Manual de Control Interno Administrativo y Contable, es una pieza fundamental para proteger los recursos de la empresa, que garantiza la eficacia y eficiencia, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones de la misma.

### **2.1.2. Nacionales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier ciudad del Perú, menos de alguna ciudad de la región Piura; que hayan utilizado la variable, las unidades de análisis y el sector económico de nuestra investigación, para ello he seleccionado los siguientes trabajos:

**Mattos (2019)** en su trabajo de investigación para optar el título profesional de contador público, denominado “Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Avamar S.A.C.”-Chimbote, 2017.”, teniendo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “AVAMAR S.A.C.” de Chimbote, 2017. La metodología fue bibliográfica-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; llegando a la siguiente conclusión: que, respecto a los componentes de control interno: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control y información y comunicación, de los resultados encontrados por los autores nacionales y el caso en estudio, si coinciden, porque, tanto los autores nacionales como la empresa del caso, aplican de manera empírica al control interno, mostrando

su interés en los componentes del informe COSO, que permite mejorar su gestión, eficiencia, eficacia, para el logro de sus objetivos; sin embargo, no tienen implementado el control interno, debido a que ello requiere solvencia, y esto no es posible, ya que, las microempresas son creadas con la finalidad de subsistir.

**Mansilla (2018)** En su tesis para optar el título de contador público denominada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y servicios generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018, teniendo como objetivo general: Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018. La metodología utilizada fue descriptiva, bibliográfico documental y de caso, realizando revisión literaria y aplicación de encuesta al gerente de la empresa.

Se llegó a la conclusión “que las empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio (Inversiones y servicios generales Ormar E.I.R.L, de Casma, 2018), carecen de un sistema de control interno, por ello, se ven perjudicadas, ello propicia una reducción, en el crecimiento y productividad. Asimismo, el control interno, no está influenciando en la empresa; sin embargo, de acuerdo a lo que mencionan los autores; de aplicar un control interno, este servirá en la gestión de la empresa, ya que, ello permite el uso eficiente y eficaz de los recursos asignados y generados por dicha empresa.

**Coronel (2017)** en su tesis “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Ferreteros J.J E.I.R.L, Chimbote, 2017”, teniendo como objetivo general: Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa FERRETEROS J.J EIRL de Chimbote, 2017. La

metodología utilizada fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas, realizada al gerente general de la empresa. Se concluye: Que las micro y pequeñas empresas del Perú y la del caso no cuentan con un sistema de control interno adecuado, que les va a permite utilizar eficientemente sus recursos productos, y esto se debe a que su estructura organizacional muchas veces no lo permite, y no se cuenta con gente profesional que sepa cómo llevarse un adecuado Control Interno. Pero sin embargo la empresa FERRETEROS JJ, EIRL, hace uso de algunos componentes, por considerarlas convenientes para poder llevar un control y evaluar sus actividades dentro de la empresa.

### ***2.1.3. Regionales***

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier ciudad de la región Piura, menos en la localidad donde se realizó el estudio, provincia de Morropón, distrito de Chulucanas; que hayan utilizado la variable, las unidades de análisis y el sector económico de nuestra investigación, para ello he seleccionado los siguientes trabajos:

**Girón (2019)**, Según su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Ferretería y electrónica HJ” Sullana, 2019, cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del Perú: caso ferretería y electrónica “HJ” Sullana, 2019. Tuvo una metodología de tipo descriptivo, diseño no experimental, diseño transversal, en el cual se ha realizado un cuestionario en base a 20 preguntas de tipo

cerrado (si/no) divididas de acuerdo a cada componente del control interno efectuada a los colaboradores de la empresa. Llego a la siguiente conclusión: Que es de suma importancia contar con un adecuado sistema de control interno en los cuales se implementaría un manual de organización y funciones; además de la implementación del manual de procesos en donde se incluyen los métodos de valuación para el buen funcionamiento de lo que es el ingreso y salida de las mercaderías, con esto los autores también refieren que se deben aplicar los componentes del control interno para construir un soporte dentro de las áreas de la empresa.

**Muñoz (2015)** en su tesis para optar el título profesional de contador denominada: “Caracterización del control interno de inventarios de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú Caso: Empresa comercial Vidrios Aluminio “San Martín de la Alborada E.I.R.L de la ciudad de Piura, Periodo 2015”, tiene como objetivo las principales características del control interno de Inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Comercial Vidrios Aluminios San Martín de la Alborada E.I.R.L, de la Ciudad de Piura, período 2015 lo cual presenta como conclusión: Que y pequeñas empresas comerciales del Perú no poseen una adecuado sistema de control interno de inventarios, los que genera serios problemas en la gestión de la empresa, debido a que no se han dado las políticas necesarias para éstas áreas y los trabajos que realizan el personal es de manera informal, no rigiéndose por un documento oficial que les permita saber y conocer concretamente sus funciones, asimismo debilidades y fortalezas que ayuden a mejorar sus desempeño personal y laboral.

**Chinchay (2019)** en su tesis para optar el Título profesional de contador público “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa

EDG Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019, tiene como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019, y su objetivo Especifico N° 2: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la empresa Edg Mackenzie contratistas generales S.A.C, Piura, 2019 y como conclusión a este objetivo: La empresa no cuenta con un manual de procedimientos en donde se detalle la estructura organizacional de la empresa, esto hace que se exponga a ciertos riesgos que pueden afectar negativamente en las operaciones, es por ello la importancia de implementar un manual de procedimientos que detalle la estructura de la empresa, los puestos y las funciones de cada trabajador, para que estos sepan cuáles son sus responsabilidades y las realicen de manera eficiente, alcanzando los objetivos planteados.

**Vivas (2019)** En su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa JF sur empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019, tuvo como objetivo general: Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara en el año 2019. Teniendo una metodología de nivel descriptivo se ocupa de la descripción de fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno de la Empresa JF Sur EIRL, de la ciudad de Talara. Se llegó a la conclusión que en relación a la problemática encontrada se propuso como mejora un manual de procedimientos cuyo contenido indica los lineamientos y formas de llevar a cabo las actividades desarrolladas en las

áreas de administración, almacén, ventas, y caja. Para que la Empresa JF Sur EIRL mejore su control interno en las áreas mencionadas.

#### **2.1.4. Locales**

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por un investigador en cualquier ciudad de la provincia de Morropón-Chulucanas; que hayan utilizado la variable, las unidades de análisis y el sector económico de nuestra investigación, para ello he seleccionado los siguientes trabajos:

**Calle (2020)** en su trabajo de investigación para sustentar su tesis para optar el título profesional de contador público, denominado: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal ferretería mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro Chulucanas año 2020”, en el cual plantea como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Ferretería Mi Thiago – Chulucanas 2020., tuvo como metodología de tipo cualitativo, diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se aplicó la técnica de encuesta, entrevista y observación directa, se aplicó un cuestionario de 53 preguntas fue aplicado solo a 1 trabajador de la empresa, quien realiza diversas funciones. Teniendo como objetivo general: Analizar las oportunidades del control interno y proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vilchez de Carrión Teresa del Milagro –Chulucanas 2020, como conclusiones respecto a los objetivos específicos propuesto el autor concluye que la empresa estudio del caso no cumple con entregar beneficios laborales a los trabajadores, con respecto al área de caja la empresa no realiza arqueos inopinados con lo cual la empresa no podría

detectar algún tipo de fraude, así mismo la empresa no tiene implementado un sistema de control interno que le permita conocer si existe algún tipo de falta o pérdidas económicas para la empresa, además la empresa estudio del caso no cuenta con un manual de funciones, de igual manera la empresa no tiene un plan de contingencia para afrontar algún tipo de desastre, finalmente el autor recomienda establecer áreas como ventas, despacho, caja, almacén, contabilidad permanente, deslindando las responsabilizándolos a cada uno.

(Cordova Zeta, 2019) Con su trabajo de investigación titulado: propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa grifo Daniel SRL, del distrito de Chulucanas, año 2019, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Grifo Daniel SRL en la localidad de Chulucanas año 2019, esta investigación se basó en una metodología a de tipo descriptivo, diseño cualitativo - bibliográfico documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información se usó fichas bibliográficas y un cuestionario de 36 preguntas aplicado a la gerente y administradora de la empresa en estudio, la autora encontró las siguientes conclusiones, las cuales se mencionan las más resaltantes: Se concluyó que la empresa Grifo Daniel SRL no cuenta con un sistema de control interno establecido que le permita trabajar con eficiencia. Además, no cuenta con una estructura organizacional para diferenciar las jerarquías que existe en la empresa ni con un rol de asignación de funciones para las áreas correspondientes, de igual manera se determinó que en la empresa no se realizan arqueos de caja sorpresivos para comprobar la efectividad del dinero generado por la venta de combustible, y tampoco se lleva un control estricto de los gastos generados en la empresa por ende

la gerencia considera que no se está llevando correctamente la administración de la empresa.

Nima (2021) En su trabajo de investigación: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la gestión logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes Eléctricas del Perú, Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades en la gestión de logística de la empresa prestadoras de servicios de mantenimiento de redes eléctricas Multiservicios Kieff E.I.R.L, Chulucanas, el mismo que utilizó una metodología de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, se aplicó la técnica de la encuesta con 24 preguntas pre estructuradas relacionadas a la investigación y la observación directa realizadas a 4 colaboradores de las distintas áreas de la institución, concluyendo que la empresa Carecen de un manejo de control interno ya que existen deficiencias en cuanto almacén, no hay monitoreo de los bienes almacenados, presentan información no confiable, deficiente desempeño de los recursos administrativos.

## **2.2.Bases teóricas de la investigación**

### ***2.2.1. Teorías del control interno***

La Contraloría General de la República (2014) define al control interno como “un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos” (p. 9)

Así mismo Espinoza (2002) establece que el “Control Interno promueve la eficiencia de las operaciones, ayuda a reducir los riesgos a que pudieran estar expuestos los recursos, aporta mayor confiabilidad a la información financiera y operacional, proporciona mayor seguridad respecto al cumplimiento efectivo de las leyes, normas y políticas aplicables”. (p.87)

#### **2.2.1.1. Tipos de Control**

a. **Control Externo.** Es el conjunto de políticas, estándares, normas, métodos y procedimientos técnicos; el mismo que está a cargo de la Contraloría General de la República u otro organismo del Sistema Nacional de Control. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014)

b. **El Control Interno.** Es un proceso de gestión integral que es llevado a cabo por el director, funcionarios y empleados de la empresa con el fin de contrarrestar riesgos en las operaciones de gestión y brindar la suficiente seguridad para el logro de la misión de la institución, es decir, es la misma gestión en el cumplimiento del mandato de la entidad, que tiene como objetivo minimizar los riesgos. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014)

#### **2.2.1.2. Objetivos del Control Interno**

a) Fomentar y mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y rentabilidad de las actividades de la institución, así como la cualidad de los servicios públicos que brinda.

b) Mantener y proteger los recursos y bienes del Estado de toda forma de pérdida, daños, mal uso y actos ilícitos, así como de la actividad irregular o situaciones lesivas que pudieran afectarlos.

- c) Ejecutar las reglas y procedimientos que se aplican a la institución y sus operaciones.
- d) Asegurar que la información sea confiable, oportuna y actualizada.
- e) Promocionar y fomentar la práctica de valores éticos e institucionales.
- f) Fomentar el cumplimiento de rendición de cuenta de los fondos y bienes públicos a su cargo por las misiones o encargos aceptados.
- g) Fomentar la generación de valor público a los servicios y bienes destinados a los ciudadanos. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014)

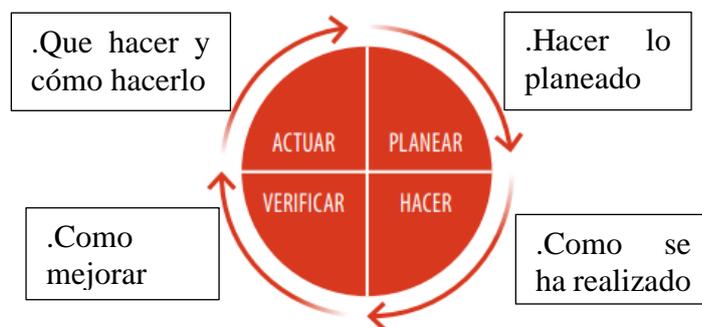
### **2.2.1.3. Relación del Control Interno con el Ciclo de Gestión**

Para el éxito de las empresas, iniciativas o proyectos se requiere que el control este incluido en el ciclo de la gestión y la mejora continua. Deming (1950), plantea un ciclo de mejora continua, que incluye un proceso que consta de cuatro pilares:

- ✓ Planificar -Plan-
- ✓ Hacer - Do
- ✓ Verificar -Check y
- ✓ Actuar - Act, más conocido como el ciclo PDCA, que constituye la base de todos los procesos de mejora continua. Principios básicos para motivar la mejora continua de los métodos **PDCA** son:

- a. Lo que no se ha CONTROLADO no se puede mejorar
- b. Lo que no se ha MEDIDO no se puede controlar
- c. Lo que no se ha DEFINIDO no se puede medir
- d. Lo que no haya sido IDENTIFICADO no se puede definir

*Ilustración 1. El ciclo de Deming (Ciclo PDCA) o Ciclo de mejora continua de gestión.*



Nota: Adaptado de CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.11)

#### **2.2.1.4. Importancia del Control Interno**

El Control Interno tiene una serie de ventajas para la institución. Su instauración y mejora fomenta la toma de medidas que conduzcan en el éxito de sus objetivos. Los principales beneficios se enumeran a continuación:

- a) La promoción del control es propicio para la realización de actividades institucionales y mejora continua del desempeño.
- b) favorece la ejecución de las actividades institucionales y mejora el desempeño.
- c) El control interno correctamente ejecutado logra efectivamente una gestión óptima, porque contribuye a la gestión de la organización, en todos los niveles de gobierno y los procesos, subprocesos y actividades que se implementen.
- d) El Control Interno es un instrumento que ayuda a en la lucha contra la corrupción.
- e) El Control Interno ayuda a la organización a lograr sus objetivos de desempeño y rentabilidad y así evitar pérdidas de los bienes estatales.
- f) El Control Interno asegura tener información financiera confiable y que ña institución cumpla con las leyes y normatividad vigente, y así evitar pérdidas y demás consecuencias. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.12)

En resumen, ayuda a una institución a alcanzar sus objetivos evitando peligros y sorpresas en el desarrollo de las actividades.

### ***2.2.1.5. Limitaciones del Control Interno***

Según la CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) nos dice que: “Control Interno puede proporcionar información administrativa sobre las actividades de la institución y respaldar la toma de decisiones de una forma técnica, para el logro de sus metas. Pero aún, a menudo se tiene expectativas más altas de lo que se puede ofrecer”. (p.12)

Un sistema de control interno incluso si se diseña adecuadamente, solo puede brindar a la gerencia garantías razonables, no absolutas, para lograr los objetivos. La posibilidad de lograr estas metas se ve afectada por las restricciones del ámbito del sistema de control interno. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014)

Algunas de estas restricciones son:

- a) Los discernimientos en las decisiones pueden estar equivocadas.
- b) Los errores pueden ocurrir debido a equivocaciones o errores simples.
- c) El control puede limitarse a un pequeño grupo de personas y la gerencia puede eludir el Sistema de Control Interno.
- d) El planteamiento de un sistema de Control Interno puede realizar sin tener en cuenta la razonable relación costo-beneficio, generando deficiencias desde el diseño.

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014)

Es importante tener en cuenta estas restricciones para mantenerlas presente y beneficiarse de las ventajas del control interno.

### ***2.2.1.6. Evolución en la aplicación del Control Interno***

#### ***2.2.1.6.1. Antecedentes en la aplicación del Control Interno***

El progreso del Control Interno comenzó con la aparición de la gran empresa, donde los propietarios ya no podían atender personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y en la que cobraba importancia delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos para prevenir o reducir el fraude. Nota: CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014)

El desarrollo industrial y económico hizo que las empresas y su dirección fueran más complejas, por lo que hubo que establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que reaccionaran a las nuevas situaciones. Los profesionales contadores desarrollaron "comprobación interna" (término con el que se llamaba a lo que hoy en día es el Control Interno) para asegurarse contra posibles errores y fraudes. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014)

Desde el decenio de 1980 en adelante, se pusieron en marcha una serie de medidas para abordar una serie de preocupaciones sobre la variedad de conceptos, definiciones e interpretaciones del control interno a nivel internacional. El objetivo era crear un nuevo marco conceptual para el control interno que pueda integrar las diversas definiciones y conceptos previamente utilizados.

Estudios realizados sobre el tema en los últimos lustros, coinciden en reconocer un conjunto de necesidades de primer orden, como son:

a) Es necesario incorporar Control Interno al desarrollo de las actividades que son parte de la misión de la organización, para poder integrarlo en los procesos regulares, y al mismo tiempo tratarlo como un proceso continuo y único.

b) La necesidad de que los objetivos del sistema de Control Interno se interrelacionen con los macro-propósitos de la institución, lo que se relaciona esencialmente con su eficiencia y efectividad, estratégica y operativa.

c) La necesidad de reunir el significado Control Interno tiene para todos los miembros de la institución y otras personas involucradas. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.11)

Varias teorías han intentado estandarizar los conceptos. Uno de los principales es el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el mismo que hoy en día se considera un referente obligatorio en materia de control interno, tanto en el ámbito empresarial como en instituciones estatales, así como en los centros de estudios e investigación.

#### ***2.2.1.7. Principales modelos del control interno***

La siguiente tabla muestra los modelos de control interno más importantes que existen en la actualidad.

Cuadro 1. Principales modelos del Control Interno

Modelo	País de origen	Propósito	Aspectos importantes
COSO Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission	Estados Unidos	Apoyara la dirección para un mejor control de la organización.	Incluye la identificación de riesgos internos y externos o los asociados al cambio.
			Resalta la importancia de la planificación y la supervisión.
			Plantea pirámide de componentes de control interrelacionados.
CoCo Criteria of Control Board	Canadá	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones a través de una mejor comprensión del control, del riesgo y de la dirección.	Se sustenta en la teoría general de sistemas y de la contingencia.
			Resalta la importancia de la definición y adopción de normas y políticas.
			Plantea que la planeación estratégica proporciona sentido a la dirección.
Define 20 criterios para diseño, desarrollo y modificación del control.			
ACC Australian Control Criteria	Australia	Ayuda a las organizaciones a perfeccionar el proceso de toma de decisiones, dándole importancia a los trabajadores y a otros grupos de interés en el cumplimiento de los objetivos.	Resalta la importancia del autocontrol y confianza mutua.
			Hace énfasis en los conocimientos y habilidades para el desarrollo de una actividad.
			Incluye un modelo de gestión de riesgos.
Cadbury	Reino Unido	Adopta una comprensión de control más amplia. Brinda mayores especificaciones en la definición de su enfoque sobre el sistema de control.	Se soporta en el sistema COSO, exceptuando lo referente a sistemas de información, lo cual se incorpora en otros elementos.

Nota: Tomado de CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.14)

El modelo de Control Interno que prevalece internacionalmente y es ampliamente aceptado es el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway). Sin embargo, la calidad de su implementación dependerá del grado de desarrollo organizacional alcanzado por las instituciones, así como por los mecanismos de verificación o autoevaluación de los que disponga la entidad.

#### 2.2.1.8. Elementos clave del tránsito hacia la visión actual del control interno

El enfoque tradicional del Control Interno, si bien los métodos tradicionales de control interno tienen cierto grado de influencia en los resultados de la entidad,

han sido reemplazados por métodos modernos que tienen una influencia sustancial en los resultados.

Los elementos clave del tránsito hacia la actual visión del control interno son:

- ✓ La alta gerencia y todo el personal participan en el diseño e implementación del sistema de control interno, y fortalecen los esfuerzos y resultados de las funciones de auditoría interna y externa.
- ✓ Para garantizar el cumplimiento de las políticas y estrategias, el autocontrol es lo más importante. Implementar la supervisión como una de las principales actividades de control interno, además, también incluye actividades de seguimiento, organización del trabajo, gestión por capacidades y otras actividades de similar importancia, en las que deben participar todos los miembros de la institución de todas las instancias.
- ✓ El nuevo contenido del control interno va más allá del alcance de la verificación física y otras medidas similares, que es una de las características típicas de la versión tradicional. Entre los avances introducidos en el contenido y aplicación del Sistemas de Control Interno, es de gran importancia ir más allá de contable, en el grupo de manuales de la institución, las funciones y procesos. El control interno está integrado en todos los procesos de la gestión.

#### ***2.2.1.9. Componentes del sistema de control interno***

Consta el Sistema de Control Interno de cinco componentes funcionales y diecisiete principios que representan los conceptos básicos relacionados con cada componente los mismos que se relacionan a cada componente.

Los componentes del Sistema de Control Interno son cinco:

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

A continuación, se describe cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno con sus principios asociados, a partir del Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría General de la República.

#### **2.2.1.10. *Ambiente de Control.***

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, p.35)

#### **2.2.1.11. *Evaluación del Riesgo.***

El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente el cumplimiento de objetivos. La evaluación del riesgo se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. La evaluación del riesgo comprende los principios de definición de los objetivos e identificación y evaluación de los riesgos, determinación de la gestión de riesgos, evaluación de la probabilidad de fraude y evaluación de

sucesos o cambios que afecten al sistema de control interno.  
(CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, p.37)

#### **2.2.1.12. *Actividades de Control. Para***

Las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control.  
(CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, p.38)

#### **2.2.1.13. *Información y comunicación.***

La información y comunicación para mejorar el control interno se refiere a la información necesaria para que la entidad lleve a cabo sus responsabilidades de control interno que apoyan la realización de sus objetivos. La dirección obtiene / genera y utiliza información de calidad relevante de recursos internos y externos para apoyar las funciones de control interno de otros componentes.  
(CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, p.40)

La comunicación es el proceso continuo de proporcionar, intercambiar y obtener la información necesaria.

✓ **La comunicación interna.** es una forma de difusión de la información que fluye en todos los niveles de la institución, que fluye hacia abajo y hacia abajo y en toda la institución. Esto permite al personal recibir información clara de la alta dirección quienes deben tomar en serio las responsabilidades de control interno.

✓ **La comunicación externa.** permite ingresar información relevante desde el exterior y brindar información a terceros de acuerdo a las necesidades y expectativas.

#### **2.2.1.14. Actividades de Supervisión.**

El sistema de control interno debe ser monitoreado para evaluar su efectividad y calidad a lo largo del tiempo y proporcionar retroalimentación. Se puede utilizar una evaluación continua, una evaluación independiente o una combinación de ambas para determinar si cada componente y sus principios son válidos. (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014, p.41)

#### **2.2.1.15. Componentes y principios del control interno (Perú, 2014)**

*Cuadro 2. Componentes y principios del control Interno*

<b>Componente</b>	<b>Principios</b>
<b>I. Ambiente de control</b>	1. Entidad comprometida con integridad y valores 2. Independencia de la supervisión del Control Interno 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos 4. Competencia profesional 5. Responsable del Control Interno
<b>II. Evaluación del riesgo</b>	6. Objetivos claros 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos 9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al SC.
<b>III. Actividades de control</b>	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos 11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos
<b>IV. Información y comunicación</b>	13. Información de calidad para el Control Interno 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno
<b>V. Actividades de supervisión</b>	16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno

Nota: Tomado de CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.33)

### 2.2.1.16. Relación entre componentes y principios con normas de control interno.

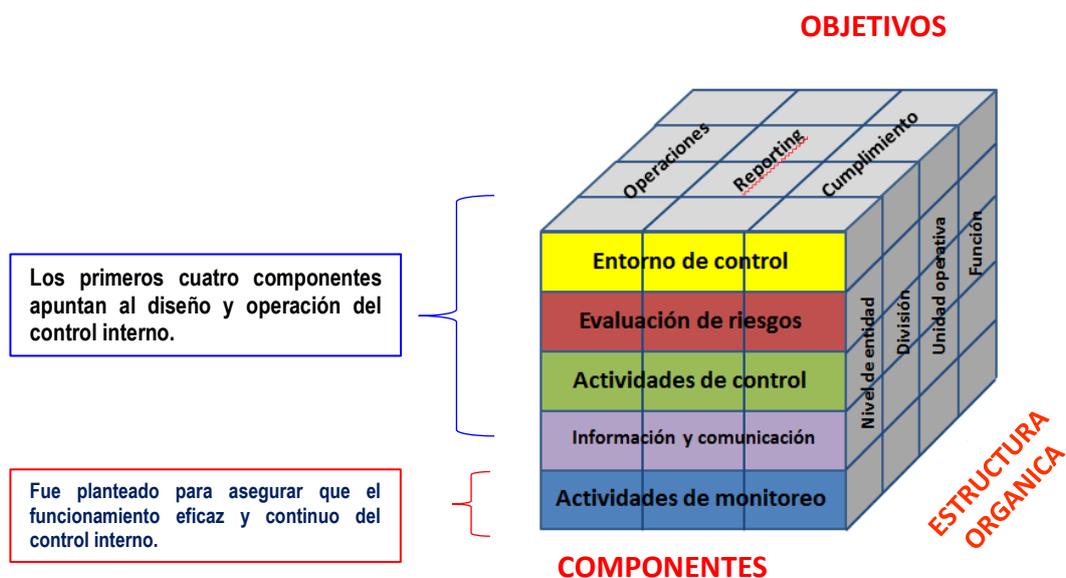
Cuadro 3. Relación entre componentes y principios con normas de control interno.

Componente	Principios	
AMBIENTE DE CONTROL:	1. Entidad comprometida con la integridad y los valores éticos	1. Filosofía de la Dirección 2. Integridad y valores éticos
	2. Independencia de la supervisión del Control Interno	
	3. Estructura organizacional apropiada para objetivos	3. Administración estratégica 4. Estructura organizacional
	4. Competencia profesional	5. Administración de los recursos humanos 6. Competencia profesional
	5. Responsable del Control Interno	7. Asignación de autoridad y responsabilidad 8. Órgano de Control Institucional
EVALUACIÓN DEL RIESGO:	6. Objetivos claros	1. Planeamiento de la administración de riesgos
	7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos	2. Identificación de los riesgos 3. Valoración de los riesgos 4. Respuesta al riesgo
	8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos	
	9. Monitoreo de cambios que podrían impactar al Sistema de Control Interno	
ACTIVIDADES DE CONTROL	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos	1. Procedimientos de autorización y aprobación 2. Segregación de funciones 3. Evaluación costo-beneficio 4. Controles sobre el acceso a los recursos o archivos 5. Verificaciones y conciliaciones 6. Evaluación de desempeño 7. Rendición de cuentas
	11. Controles para las TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales	10. Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones
	12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.	8. Documentación de procesos, actividades y tareas 9. Revisión de procesos, actividades y tareas
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	13. Información de calidad para el Control Interno	1. Funciones y características de la información 2. Información y responsabilidad 3. Calidad y suficiencia de la información 4. Sistemas de información 5. Flexibilidad al cambio 6. Archivo institucional
	14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno	7. Comunicación interna 9. Canales de comunicación
	15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno	8. Comunicación externa
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	16. Evaluación para comprobar el Control Interno 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.	A. Actividades de prevención y monitoreo B. Seguimiento de resultados C. Compromisos de mejoramiento

Nota: Tomado de CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2014) (p.34)

### 2.2.1.17. Representación del sistema de control interno según COSO 2013

Ilustración 2. Representación del sistema de control interno según COSO 2013



Nota: Tomado de (COSO, 2013)

En esta nueva entrega del Informe COSO, los cinco componentes se asocian con una serie de diecisiete principios, y éstos a su vez, se relacionan con setenta y ocho puntos de interés que son indicativos del cumplimiento de los principios. La definición de los principios constituye una formalización de los conceptos fundamentales presentes en el marco original. El marco describe una serie de puntos de interés que son manifestaciones prácticas de esos principios. De acuerdo con el enfoque, los cinco componentes funcionales y los principios correspondientes son obligatorios, pero los puntos de interés no lo son, debido a que la dirección puede determinar que algunos de estos puntos de interés no son adecuados o relevantes y puede identificar y tener en cuenta otros puntos de interés con base en las circunstancias específicas de la organización. COSO (2013)

## **2.2.2. Teoría de las Mype**

### **2.2.2.1. Definición de la Micro y Pequeña Empresa**

Según el artículo 2 de la Ley 28015 (2003) con su modificatoria la ley 30056; define a la micro y pequeña empresa como la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (p.247377)

### **2.2.2.2. Objetivo de las Mype**

Tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

### **2.2.2.3. Características de la Micro y Pequeña Empresa**

Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales.

Asimismo según la ley 30056 (2013) ley que modifica la ley 28015 (2003), establece que el incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años. (p. 498465)

Cuadro 4. Características de las MYPE:

<b>Niveles de ventas anuales según MIMYPE</b>	
<b>a) Microempresa</b>	Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
<b>b) Pequeña empresa:</b>	Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
<b>a) Mediana empresa</b>	Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

**Nota: Tomado de la Ley 30056**

#### **2.2.2.4. Importancia**

Las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía. A nivel nacional, las MYPE brindan empleo al 80% de la población económicamente activa y generan cerca del 40% del Producto Bruto Interno (PBI). Es definitivo que las MYPE abarcan varios aspectos importantes de la economía del país, entre los más importantes es su contribución a la generación de empleo, que si bien es cierto muchas veces no lo genera en condiciones adecuadas de realización personal, contribuye de forma creciente en aliviar el alto índice de desempleo que sufre nuestro país. (Sánchez, 2014, p.127)

#### **2.2.3. Caso de Estudio**

Este trabajo de investigación tiene por finalidad implementar un sistema de control interno a la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020, , identificada con RUC N° 10325433421, cuyo nombre comercial es VIDRIERIA VILCHEZ, se encuentra ubicada en la Calle Callao N° 1020 Chulucanas – Morropón-Piura, es una empresa que se dedica a la comercialización de Vidrios, aluminios y afines, lleva en el mercado más de 20

años, actualmente cuenta con 04 trabajadores entre personal administrativo y operarios. Cuenta con movilidad propia para el traslado de mercadería hacia los distritos y caseríos del ámbito de la provincia de Morropón.

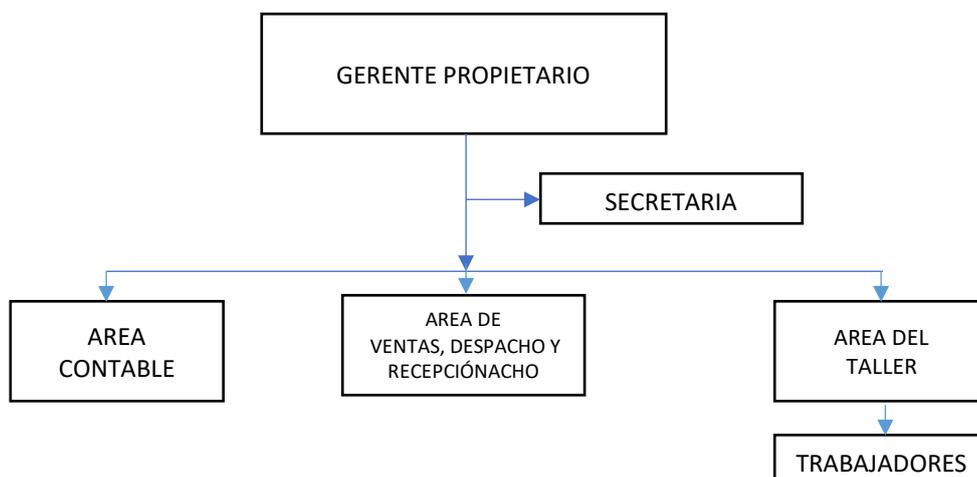
**2.2.3.1. Visión:** La empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, busca que al 2021 se consolide como una empresa líder en la comercialización de vidrios, aluminios y afines, tanto local como provincial. Que sea reconocida por ofrecer un servicio de excelente calidad con sucursales en toda la provincia.

**2.2.3.2. Misión:** Ofrecer servicio de calidad satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, logrando ser reconocidos como empresa líder en el rubro a nivel provincial.

**2.2.3.3. Valores:** Responsabilidad, honestidad, puntualidad, respeto

### *Ilustración 3. Organigrama*

La empresa está organizada de la siguiente manera.



## 2.3. Marco Conceptual

### 2.3.1. *Definiciones del control interno. Aspectos Generales*

Según, **Amador (2002)** Indica que el control interno tiene como precepto reconocer que todos los sistemas diseñados para este tipo implantados en una organización pública o privada, se encuentra diseñado expresamente para respaldar los objetivos de la administración, y, por lo tanto existen connotaciones más específicas que se refieren a la contabilidad, funciones de los trabajadores, procedimientos, en consecuencia la organización cuente con información confiable y segura que le permita proteger los activos de la empresa e impulsar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, así como el cumplimiento de la administración. Integrando el pensamiento de este concepto, así como su presencia, desarrollo en las organizaciones el Control Interno representa un Plan integral de la organización que incluye métodos y procedimientos que están conectados correctamente, aprobados por las organizaciones con la finalidad de proteger sus activos, recibir información oportuna y fiable, alentar la eficiencia, eficacia, la calidad de las operaciones, así como promover el cumplimiento de las directrices administrativas establecidas.

Asimismo, **Holmes (1987)** Establece que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad. El control interno es parte fundamental de las funciones de la gerencia en la empresa, ya que su objetivo primordial es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos de la empresa estén bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal usos de estos; dando la seguridad

de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la empresa, dando a la administración la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada.

De igual manera, **Trenerry (1999)** define al control interno como: Un sistema de controles y comprobaciones instituido por los distintos niveles de gestión que son independientes e interdependientes y están integrados en las actividades y operaciones financieras y no financieras de una empresa para garantizar que las operaciones comerciales se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz y que los resultados operativos sean para todos. Los aspectos del negocio se informan de manera confiable para garantizar que la toma de decisiones de la gerencia esté bien fundamentada y que se cumplan todas las normas y reglamentos pertinentes.

Del mismo modo, **Serrano et al. (2018)** el término control, en su acepción más extendida, hace referencia a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención” (p.30), es decir, consiste en comprobar si las actividades están relacionadas con las normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica-financiera.

También, **Meléndez (2016)** Define al Control Interno como: Una herramienta de gestión que incluye el plan organizacional y todos los métodos y procedimientos adoptados o implementados en la empresa de manera simultánea en un proceso continuo llevado a cabo por la alta dirección y empleados de la empresa para su gestión y protección de los bienes y activos, potenciar la eficiencia en sus operaciones, y promover el más alto nivel de rentabilidad.

Además, **Melendez (2016)** nos dice que: Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa. De la misma forma, **Kansas State University (2019)** define al Control Interno como un proceso influenciado por la junta directiva de una entidad, gerencia y otro personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de objetivos relacionados con operaciones, informes y cumplimiento. En términos generales, los controles internos son simplemente buenas prácticas comerciales. Por consiguiente, (CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014), en su resumen ejecutivo del **Marco Conceptual del Control Interno** define al control interno como: “Un proceso realizado por la dirección, la gerencia y demás personal, diseñado para aportar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos específicos de la entidad”. (p.9)

### 3. Hipótesis

No aplica, por tratarse de una investigación descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, basándose en:

Galán, A. (24 de agosto de 2009). En su publicación: Metodología de la investigación-Las Hipótesis en la investigación, establece que: “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

De esta manera Galán, A. (24 de agosto de 2009) concluye que todo proyecto de investigación requiere preguntas de investigación, y sólo aquellos que buscan evaluar relación entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.

## **4. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Fue no experimental porque no se manipuló 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. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación. Fue documental porque de ser pertinente se utilizó algunos documentos para utilizar información que se utilizará en la investigación. Finalmente, será de caso porque la investigación de caso se limitará a estudiar o investigar una sola empresa.

### **4.2. Población y muestra**

#### ***4.2.1. Población***

La población se constituye por la empresa unipersonal vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020, ubicada en el distrito de Chulucanas – 2020.

#### ***4.2.2. Muestra***

Debido a que la población es pequeña y la conforman cinco (05) integrantes y por motivos de la pandemia COVID-19 se consideró al propietario de la empresa unipersonal vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020. la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

4.3.1. *Tabla 1. Operacionalización de variables*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE			SI	NO
		DIMENSIONES	SUB-DIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)		
Control interno	(CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA, 2014) Define al Control Interno como un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir está orientado a minimizar los riesgos.	Ambiente de Control	Estructura organizativa, administración en los recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La Empresa tiene un compromiso con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?</li> <li>- ¿La empresa cuenta con medidas de prevención y funciones que orienten al personal?</li> <li>- ¿Existe un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?</li> <li>- ¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?</li> </ul>		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El personal proyecta una actitud positiva en valores, principios y políticas de la empresa?</li> <li>- ¿Están detalladas las funciones de responsabilidad del personal?</li> <li>- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos en cada área?</li> <li>- ¿Se ha realizado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?</li> <li>- ¿El personal conoce los valores y principios éticos que promueve la empresa?</li> <li>- ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?</li> </ul>		
--	--	--	--	--	--	--

		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgo	<p>¿La misión y visión de la empresa es conocida y comprendida por la empresa y el personal?</p> <p>¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal?</p> <p>¿Existe un mecanismo de identificación de riesgos?</p> <p>¿Al identificar los riesgos la empresa cuenta con estrategias para su evaluación y corrección?</p> <p>¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos del personal han sido identificados?</p> <p>¿El personal, conoce los riesgos al cometer algún tipo fraude?</p> <p>¿La empresa tiene en cuenta el impacto que puede tener en el logro de los objetivos?</p> <p>¿Existe una persona encargada de la supervisión para el correcto</p>		
--	--	----------------------	--------------------------	---	--	--

				<p>cumplimiento del proceso de control interno?</p> <p>¿Al realizar cambios en el personal, la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?</p> <p>¿La empresa cuenta con la tecnología y sistemas informáticos para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?</p>		
		Actividad de Control	Mecanismo de control de las actividades que realicen verificación y conciliaciones	<p>¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles al alcance de todo el personal?</p> <p>¿Existe políticas y procedimientos para las diferentes áreas?</p> <p>¿Los colaboradores se rotan en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?</p> <p>¿Existe un flujo de información adecuado del área de ventas con las demás áreas de la entidad?</p>		

				<p>¿La empresa realiza evaluaciones del desempeño del personal?</p> <p>¿Se encuentran detalladas las funciones y responsabilidades?</p> <p>¿Existe indicadores y criterios para la medición de la gestión?</p> <p>¿Al realizar funciones que no le competen, se requiere la autorización de la dirección?</p> <p>¿Para el acceso a los sistemas informáticos se requiere la autorización de la gerencia?</p> <p>¿Los colaboradores son conscientes de cómo sus acciones influye en toda la empresa?</p>		
--	--	--	--	---	--	--

		<p>Información y Comunicación</p>	<p>Comunicación interna y externa</p>	<p>¿Están definidos los distintos reportes que le sirvan para la toma de decisiones?</p> <p>¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de atención? (manuales, informáticos, letreros)</p> <p>¿Cuenta con sistemas informáticos que están orientados a integrar las operaciones?</p> <p>¿Los cambios en los procesos de las diferentes áreas son comunicados de forma inmediata para que los empleados asuman sus responsabilidades?</p> <p>¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?</p> <p>¿Existe comunicación fluida entre los colaboradores y los propietarios?</p> <p>¿El personal informa a la administración sobre inconvenientes con clientes?</p>		
--	--	-----------------------------------	---------------------------------------	--	--	--

				<p>¿La información generada por la empresa es confiable para la toma de decisiones?</p> <p>¿Las estrategias que sirvan para mejorar la performance de la empresa son comunicadas al personal?</p> <p>¿La información proporcionada por las áreas es útil, confiable y permite evaluar el desempeño del personal?</p>		
		Actividades de monitoreo y supervisión.	Seguimiento del resultado, monitoreo de las actividades que realizan en las áreas de la empresa	<p>¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa con el fin de revisar su eficacia y vigencia?</p> <p>¿Se evalúa y comunica las deficiencias en las diferentes áreas?</p> <p>¿Existe una persona que haga las veces de supervisor en los procesos de la empresa?</p> <p>¿La empresa ha realizado monitoreo de operaciones mediante evaluaciones individuales?</p>		

				<p>¿Se efectúa comparaciones de información contable con valores históricos?</p> <p>¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal?</p> <p>¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en los procesos de la empresa?</p> <p>¿La información generada por la empresa sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?</p> <p>¿La administración realiza monitoreo las áreas correspondientes?</p> <p>¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permite evaluar el Sistema de Control Interno?</p>		
--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI Manrique Placido Juana Maribel (2022).

4.3.1. Tabla 2. Operacionalización de variables – Perfil del propietario

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE		
		DIMENSIONES	SUB-DIMENCIONES	INDICADORES O PREGUNTAS
Perfil o características del dueño y/o representante legal de la Mype del caso de estudio.	Ese ejercicio de pensar una y otra vez antes de resolverse a actuar muchas veces lleva a que sea la vida quien decida por ellas Braidot(2012).	Perfil o características del dueño y/o representante legal	- 50 años - Masculino - Casado - Secundaria completa	¿Qué edad tiene? - ¿Cuál es su sexo? - ¿Cuál es su estado civil? - ¿Cuál es su grado de instrucción? ¿A l iniciar su negocio tenía experiencia comercial?

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI Manrique Placido Juana Maribel (2022).

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

##### ***4.4.1. Técnica***

La técnica que se aplicó fue la encuesta, por lo que se elaboró un cuestionario con 10 preguntas por cada componente del control interno.

##### ***4.4.2. Instrumentos***

Se utilizó un cuestionario con preguntas relacionadas a la investigación.

#### ***4.5. Plan de análisis***

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Así mismo, para la tabulación y obtención de los resultados, se hará uso de los programas Word y Excel.

**Para lograr el objetivo específico 1:** Se realizó una determinación y descripción del perfil del dueño de la empresa, cuáles fueron sus características personales, por lo cual se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas al perfil del propietario.

**Para lograr el objetivo específico 2:** Se determinan y describen las características de la empresa en qué estado se encuentra la empresa, por lo cual se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas a la empresa.

**Para lograr el objetivo específico 3:** Se utilizó un cuestionario con preguntas relacionadas a los cinco componentes del control interno, la misma que se aplicó al propietario de la empresa.

##### **Para lograr el objetivo específico 4.**

Se procedió a elaborar las propuestas de mejora del control interno que contribuirán de manera positiva en desarrollo de sus actividades de la empresa.

## 4.6. Matriz de consistencia.

Título	Enunciado del problema	Objetivos		Variable	Diseño Metodológico
		General	Específico		
<b>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA UNIPERSONAL VIDRIERIA VILCHEZ DE VILCHEZ VALLADOLID CARLOS ENRIQUE, PIURA-2020</b>	¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez de Valladolid Carlos Enrique, Piura, 2020?	Determinar y describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar y describir el perfil del dueño de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.</li> <li>Determinar y describir las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.</li> <li>Describir las características del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA-2020.</li> <li>Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.</li> </ol>	Factores Relevantes del Control Interno	- Diseño: Descriptivo. No experimental Bibliográfico.  - Técnica: La encuesta  - Instrumento: Cuestionario

#### 4.7. Principios éticos

Según Amaya et al. (2007), nos indican que los principios éticos son criterios básicos para la toma de decisiones que los miembros de la comunidad científica o profesional deben tener en cuenta a la hora de pensar en lo que deben o no deben hacer en cada situación que se les presente.

En aras de hacer un estudio práctico, ULADECH ha determinado esta guía de principios éticos:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. (ULADECH, 2019).

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos

investigados o titular de los datos consiente el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto. (ULADECH, 2019).

**Beneficencia no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios

**Justicia.** - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación. (ULADECH, 2019)

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados. (ULADECH, 2019).

## 5. Resultados y análisis de resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

Determinar y describir el perfil del dueño de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

*Tabla 3 Resultado respecto al objetivo específico 1*

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
1. ¿Cuál es su rango de edad?		
- Entre 18 y 28 años		
- Entre 29 y 39 años		
- Entre 40 y 50 años	X	
- De 51 a más		
2. ¿Cuál es su grado de Instrucción?		
- Primaria completa		
- Secundaria completa	X	
- Técnico profesional incompleto		
- Técnico profesional completo		
- Universitaria incompleta		
- Universitaria completa		
3. ¿Cuál es su estado civil?		
- Soltero		
- Casado	X	
- Divorciado		
- Viudo		
4. ¿A l iniciar su negocio tenía experiencia comercial?		X

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA, 2020.

### 5.1.2. *Respecto al objetivo específico 2:*

Determinar y describir las características de la empresa unipersonal

Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

**Tabla 4** Resultado respecto al objetivo específico 2

Resultados del objetivo específico 2			
Interrogantes	Si	No	Detallar
¿Su empresa, es una empresa familiar?	X		
¿Porque se formó la empresa?			Para obtener ganancias
¿Su empresa es formal o informal?	X		
¿Su empresa es una MYPE?	X		
¿Su empresa está inscrita en la Re Mype?		X	
¿Qué tipo de empresa es?			Unipersonal
¿En qué régimen tributario se encuentra actualmente?			Régimen especial
¿A qué rubro y sector se dedica su empresa?			Comercialización de Vidrios, aluminios y afines
¿Cuántos años tiene su empresa en el sector y rubro?	19		
¿Cuántos trabajadores permanentes tiene su empresa?		X	Ninguno
¿Cuántos trabajadores eventuales tiene su empresa?	4		
¿En qué época tiene usted más ventas de mercadería?			En todo el año siempre se vende
¿Ha tenido utilidades en los últimos años?	X		

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al representante legal de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA, 2020.

### 5.1.3. *Respecto al objetivo específico 3:*

Describir las características del control interno de la empresa unipersonal

Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

### **Resultados según componentes del control interno**

*Tabla 5. Cuestionario de aplicación según el componente de Ambiente de control*

<b>Ambiente de Control</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿La Empresa tiene un compromiso con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?	<b>X</b>	
2.- ¿La empresa cuenta con medidas de prevención y funciones que orienten al personal?		<b>X</b>
3.- ¿Existe un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?		<b>X</b>
4.- ¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	<b>X</b>	
5.- ¿El personal proyecta una actitud positiva en valores, principios y políticas de la empresa?	<b>X</b>	
6.- ¿Están detalladas las funciones de responsabilidad del personal?		<b>X</b>
7.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos en cada área?		<b>X</b>
8.- ¿Se ha realizado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?		<b>X</b>
9.- ¿El personal conoce los valores y principios éticos que promueve la empresa?	<b>X</b>	
10.- ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		<b>X</b>

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Propia

*Tabla 6. Cuestionario de aplicación según el componente de Evaluación de Riesgos*

<b>Evaluación de Riesgos</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿La misión y visión de la empresa es conocida y comprendida por la empresa y el personal?		<b>X</b>
2.- ¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal?	<b>X</b>	
3.- ¿Existe un mecanismo de identificación de riesgos?		<b>X</b>
4.- ¿Al identificar los riesgos la empresa cuenta con estrategias para su evaluación y corrección?		<b>X</b>
5.- ¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos del personal han sido identificados?		<b>X</b>
6.- ¿El personal, conoce los riesgos al cometer algún tipo fraude?	<b>X</b>	
7.- ¿La empresa tiene en cuenta el impacto que puede tener en el logro de los objetivos?		<b>X</b>
8.- ¿Existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso de control interno?		<b>X</b>
9.- ¿Al realizar cambios en el personal, la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?		<b>X</b>
10.- ¿La empresa cuenta con la tecnología y sistemas informáticos para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?		<b>X</b>
Total preguntas = 10		

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Propia

Tabla 7. Cuestionario de aplicación según el componente de Actividad de Control

Actividad de Control		
Preguntas	SI	NO
1.- ¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles al alcance de todo el personal?		X
2.- ¿Existe políticas y procedimientos para las diferentes áreas?		X
3.- ¿Los colaboradores se rotan en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?		X
4.- ¿Existe un flujo de información adecuado del área de ventas con las demás áreas de la entidad?		X
5.- ¿La empresa realiza evaluaciones del desempeño del personal?	X	
6.- ¿Se encuentran detalladas las funciones y responsabilidades?	X	
7.- ¿Existe indicadores y criterios para la medición de la gestión?		X
8.- ¿Al realizar funciones que no le competen, se requiere la autorización de la dirección?		X
9.- ¿Para el acceso a los sistemas informáticos se requiere la autorización de la gerencia?		X
10.- ¿Los colaboradores son conscientes de cómo sus acciones influye en toda la empresa?	X	
Total preguntas = 10		

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Propia

Tabla 8. Cuestionario de aplicación según el componente de Información y Comunicación

Información y Comunicación		
Preguntas	SI	NO
1.- ¿Están definidos los distintos reportes que le sirvan para la toma de decisiones?	X	
2.- ¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de atención? (manuales, informáticos, letreros)		X
3.- ¿Cuenta con sistemas informáticos que están orientados a integrar las operaciones?		X
4.- ¿Los cambios en los procesos de las diferentes áreas son comunicados de forma inmediata para que los empleados asuman sus		X
5.- ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		X
6.- ¿Existe comunicación fluida entre los colaboradores y los propietarios?		X
7.- ¿El personal informa a la administración sobre inconvenientes con clientes?	X	
8.- ¿La información generada por la empresa es confiable para la toma de decisiones?	X	
9.- ¿Las estrategias que sirvan para mejorar la performance de la empresa son comunicadas al personal?		X
10.- ¿La información proporcionada por las áreas es útil, confiable y permite evaluar el desempeño del personal?		X

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Propia

*Tabla 9. Cuestionario de aplicación según el componente de Monitoreo y Supervisión*

<b>Actividades de Monitoreo y Supervisión</b>		
<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa con el fin de revisar su eficacia y vigencia?		<b>X</b>
2.- ¿Se evalúa y comunica las deficiencias en las diferentes áreas?		<b>X</b>
3.- ¿Existe una persona que haga las veces de supervisor en los procesos de la empresa?		<b>X</b>
4.- ¿La empresa ha realizado monitoreo de operaciones mediante evaluaciones individuales?		<b>X</b>
5.- ¿Se efectúa comparaciones de información contable con valores históricos?		<b>X</b>
6.- ¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal?		<b>X</b>
7.- ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en los procesos de la empresa?		<b>X</b>
8.- ¿La información generada por la empresa sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?		<b>X</b>
9.- ¿La administración realiza monitoreo las áreas correspondientes?	<b>X</b>	
10.- ¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permite evaluar el Sistema de Control Interno?		<b>X</b>

Fuente: Aplicación de encuesta

Elaboración: Propia

#### 5.1.4. *Respecto al objetivo específico 4:*

Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

N°	Oportunidad de Mejora	Propuesta de mejora	Acciones a realizar
1	La empresa no realiza un análisis FODA	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” elaborar un análisis que le permita identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.	-Identificar y elaborar un listado de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para la empresa, este listado le permitirá a la empresa tener un diagnóstico general y poder tomar decisiones.
2	La empresa no cuenta con un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal.	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” elaborar un plan de capacitación que contribuya a mejorar las competencias del personal.	Identificar las necesidades de capacitación para el personal. Programar las fechas, el tipo de capacitación, las personas a quienes se capacitará, el plan de capacitación permitirá mejorar y fortalecer los conocimientos de los colaboradores.
3	La empresa no cuenta con una visión y misión.	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” crear y difundir de manera correcta la visión y misión a sus trabajadores.	- Crear su visión, misión y objetivos institucionales claros y concisos, de tal manera que sean difundidos y entendidos por todo el personal. - Publicar y comunicar dentro de la empresa la visión y misión.
4	La empresa no cuenta con la tecnología y sistemas informáticos para su funcionamiento	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” implementar con un (01) equipo de cómputo y la elaboración de una hoja de cálculo para el registro	• La empresa deberá adquirir un equipo de cómputo para el registro de sus operaciones, así como para el registro de las operaciones administrativas (Inventario, compras, servicios,

	eficaz y no impida el logro del objetivo.	de sus operaciones, mercadería, así como las cotizaciones que pueda entregar.	etc.), de acuerdo a las necesidades de la empresa.
5	La empresa no cuenta con medios de disuasión para la prevención de riesgos y monitoreo de las actividades.	Se propone a la empresa "Vidriería Vilchez" la adquisición de un kit de video vigilancia.	-La empresa deberá instalar un kit de cámaras de seguridad debido a que la empresa no cuenta con los medios de disuasión para evitar algún tipo de fraude así como para el monitoreo de las actividades.
6	La empresa no cuenta con una bitácora de registro de los vehículos.	Se propone a la empresa "Vidriería Vilchez" la creación de un cuaderno de bitácora para los vehículos.	La empresa deberá aperturar el cuaderno de bitácora de los vehículos con la finalidad de registrar todos los sucesos relacionados con los vehículos (mantenimientos, garantía, documentación en regla y otros)
7	La empresa no tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de atención.	Se propone a la empresa "Vidriería Vilchez" el diseño y elaboración del material para los procesos de atención al cliente como: (manuales, letreros, etc.), además también la creación de un correo electrónico.	- Se propone el diseño y elaboración del material de atención al cliente, así como los letreros de señalización correspondientes que permita al cliente conocer los productos que la empresa ofrece. - Se deberá crear un correo electrónico como medio de comunicación interna y externa con las empresas públicas y privadas.
8	La empresa no exige a los colaboradores la	Se propone a la empresa "Vidriería Vilchez" como medio de protección a los	-Se deberá exigir para el personal el uso de los equipos de protección personal (lentes,

	utilización de los equipos de protección personal. (EPP)	colaboradores y personal que labora en la empresa, la exigencia del uso de equipos de protección personal.	botas, guantes, vestimenta adecuada) con la finalidad de evitar accidentes, debido a que el rubro de vidriería tiene muchos riesgos y peligros.  -De ser el caso la empresa deberá adquirir los equipos de protección personal como medidas de protección a los trabajadores, así como vestimenta adecuada.
9	La empresa no cuenta con un periódico mural.	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” como medio de comunicación la implementación de un periódico mural.	- Se propone la implementación de un periódico mural con la finalidad de tener presente las actividades a realizar durante el mes, así como las fechas importantes para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
10	La empresa no cuenta con un medio de comunicación digital.	Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” la creación de medios digitales como: creación de una página de Facebook	Se deberá crear una cuenta en Facebook con la finalidad de dar a conocer los productos y servicios que brinda la empresa, en forma de catálogo digital. Así como dar a conocer los horarios de atención al público.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto a objetivo específico 1:**

**Determinar y describir el perfil del dueño de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.**

Según los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se le aplicó al propietario de la empresa la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA, 2020, se determinó que el perfil más resaltante del dueño de la empresa, es que es una persona joven con 48 años de edad, responsable de sus actos, del sexo masculino, con secundaria completa, con la mentalidad de salir adelante y llevar al éxito su empresa, pero que, al iniciar su negocio no contaba con conocimientos previos para la administración de la Mype, además el propietario al momento de emprender su negocio no contaba con experiencia en el rubro, pero que aun así inició su negocio el cual representa.

### **5.2.2. Respecto al Objetivo Específico 2:**

**Determinar y describir las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.**

De acuerdo a la información obtenida por la encuesta aplicada al propietario de la empresa, se puede apreciar las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020, es una pequeña empresa familiar, constituida formalmente, dedicada a la venta de vidrios y aluminio, es una empresa con más de 19 años en el rubro, formándose una buena reputación en cuanto a los trabajos realizados por la empresa, es resaltante detallar que a pesar que el propietario no cuente con estudios superiores ha mantenido vigente la presencia de la empresa en el mercado local, pensando incluso en abrir sucursales.

### 5.2.3. *Respecto al objetivo específico 3:*

**Describir las características del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA-2020.**

Según los resultados de los componentes del control interno se encontró lo siguiente:

***Respeto al componente ambiente de control.*** De acuerdo a la información tabulada se puede apreciar que la empresa tiene el compromiso con el control interno así como con sus valores, sin embargo la empresa no cuenta con medidas de prevención que permitan la identificación oportuna de los riesgos y peligros potenciales que puedan perjudicar a la empresa, también no cuenta con un plan de capacitación para los colaboradores para que se puedan fortalecer sus habilidades, la empresa le da importancia fundamental para la elaboración responsable de la información de la información financiera, la empresa proyecta actitudes positivas en lo que se refiere a las políticas y principios de la misma, pero no cuenta con un documento de gestión donde se encuentren detalladas las funciones del personal, de la misma forma no cuenta con un MAPRO para el correcto desarrollo de las actividades del personal, así mismo no se desarrolla un análisis de las competencias del trabajador, es relevante mencionar que el propietario responde que si difunde los principios éticos de la empresa, pero que sin embargo no fomenta actividades que le permitan a los trabajadores la integración que favorezcan el clima organizacional.

***Respecto al componente evaluación de riesgos.*** Según la información recolectada mediante la aplicación de encuesta, se muestra que tanto la misión como la visión no es comprendida y conocida por el personal, sin embargo, se puede observar que los objetivos son conocidos por el personal, la empresa no cuenta con un mecanismo de

identificación de riesgos que le permita minimizar los peligros, de la misma manera la empresa no cuenta con estrategias para su evaluación y corrección para evaluar y corregir los riesgos que puedan presentarse en la empresa, según los resultados el propietario de la empresa responde que los riesgos internos y externos que pudieran interferir en el cumplimiento de los objetivos no han sido identificados, sin embargo en el análisis de los datos el propietario responde que el personal si conoce los riesgos de cometer algún tipo de fraude, pero con respecto al impacto que puedan tener los riesgos no lo tienen en cuenta, así mismo la empresa no cuenta con un personal que supervise el cumplimiento del proceso de control interno, de la misma manera la empresa no analiza el impacto de posibles riesgos, además la empresa no cuenta con la tecnología y sistemas informáticos para el buen funcionamiento de la empresa y no se impida el logro de los objetivos.

***Respecto al componente actividades de control:*** De acuerdo a este componente se puede apreciar que la empresa no cuenta con documentos con respecto a la estructura de su control interno, además no existen políticas y procedimientos para sus áreas, los colaboradores no son rotados constantemente, así mismo la empresa no cuenta con una información adecuada en todas sus áreas, sin embargo, el propietario manifiesta que la empresa realiza evaluaciones de desempeño del personal, así como refiere detallar las funciones y responsabilidades, pero se muestra que la empresa no cuenta con indicadores para la medición de avance de su gestión, también no detalla en que momento los colaboradores puedan realizar funciones que no les competen, de igual forma no existe un protocolo para el acceso de los sistemas informáticos u autorización de la gerencia, pero el propietario nos dice que sus colaboradores sí reconocen que sus acciones pueden afectar el funcionamiento de la empresa.

***Respecto al componente información y comunicación.*** En lo concerniente a la definición de reportes para la toma de decisiones el propietario de la empresa contesta que sí los tiene, sin embargo, la empresa no cuenta canales de comunicación durante el proceso de atención (manuales informativos, letreros, otros), además no cuenta con sistemas informáticos que estén orientados a que todas las operaciones estén integradas, así mismo no se comunica a los colaboradores los cambios en los procesos de las diferentes áreas, en cuanto a la información no fluye en las áreas de la empresa, así mismo no existe comunicación fluida con los colaboradores y los propietarios, en lo que se refiere a los inconvenientes con los clientes, los colaboradores si comunican a la administración, asimismo la información generada por la empresa le sirve al propietario para la toma de decisiones, sin embargo las estrategias que sirven para mejorar la performance de la empresa no son comunicadas al personal, de igual forma el propietario responde que la información proporcionada por las áreas no es útil y confiable para evaluar el desempeño del personal.

***Respecto al componente supervisión o monitoreo.*** Con respecto a los resultados de este componente la empresa no realiza la evaluación periódica del sistema de control interno, así como no se comunican las deficiencias de las diferentes áreas, además en la empresa no existe una persona que haga las veces de supervisor en los procedimientos de la empresa, además la empresa no realiza las evaluaciones individuales del personal, no se efectúan los comparativos contables con los valores históricos de la información contable, en cuanto al desempeño del personal no se realizan las evaluaciones de desempeño a los colaboradores, asimismo no se realizan supervisiones rutinarias para identificar las deficiencias en los procesos de la empresa, de la misma manera la información generada no sirve como herramienta para revisar el cumplimiento de los objetivos, en cuanto al monitoreo el propietario

contesta que si realiza el monitoreo de las áreas, sin embargo no existen herramientas implementadas que les permita evaluar constantemente el sistema de control interno.

#### **5.2.4. *Respecto al objetivo específico 4:***

Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

Con la finalidad de mejorar el control interno en la empresa, se deben implementar las medidas propuestas evitar los riesgos que se puedan generar, mediante las capacitaciones, el personal mejorará sus competencias y habilidades, generando resultados de calidad, buen desempeño en sus funciones y brindando excelente servicio a los clientes, también le permitirá advertir y resolver anticipadamente problemas latentes dentro de la empresa, Otro de los desafíos que tiene la empresa es lograr el compromiso de los colaboradores, ello se puede lograr si el propietario alcance cuales son los objetivos, misión, visión entre otras, de la empresa.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

#### ***6.1.1. Respecto al objetivo específico 1:***

Determinar y describir el perfil del dueño de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

Luego de analizar los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se le aplicó al propietario de la empresa la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA, 2020, se concluyó que el perfil más resaltante del dueño de la empresa, es que es un emprendedor responsable y joven con 48 años de edad, del sexo masculino, con secundaria completa, económicamente independiente, con la mentalidad y visión empresarial para iniciar y llevar al éxito su empresa, pero sin conocimientos previos en las finanzas para la administración de la unidad en estudio, que en un inicio no contaba con experiencia en el rubro, pero que aun así emprendió su negocio el cual representa. Así mismo es importante señalar que hasta la fecha se mantiene en el mercado.

#### ***6.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2:***

Determinar y describir las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

Se concluye que las características de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020. Es una pequeña empresa familiar en crecimiento constituida formalmente, dedicada a la venta de vidrios y aluminio, es una empresa con más de 20 años en el rubro, formándose una buena reputación en cuanto a los trabajos realizados por la empresa.

**6.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Describir las características del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de PIURA-2020.

Se llegó a la conclusión que la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020, no tiene formalmente implementado un sistema de control interno, los controles y acciones que realizan lo hacen de forma empírica en base a la experiencia del propietario, encontrándose expuesta a los riesgos de fraudes, robos, así como el mal funcionamiento de la operatividad de la empresa, de esta manera la empresa no tiene las herramientas necesarias para hacer frente a los peligros que pongan en riesgo la empresa, más aun si el propietario tiene algún proyecto de expansión de la empresa, así mismo se concluye que la empresa depende de las acciones y decisiones que pueda tomar el propietario, ya que no tiene un orden administrativo.

**6.1.4. Respecto al objetivo específico 4:**

Hacer una propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020.

1. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” elaborar un análisis que le permita identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.
2. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” elaborar un plan de capacitación que contribuya a mejorar las competencias del personal.
3. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” crear y difundir de manera correcta la visión y misión a sus trabajadores.

4. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” implementar con un (01) equipo de cómputo y la elaboración de una hoja de cálculo para el registro de sus operaciones, mercadería, así como las cotizaciones que pueda entregar.
5. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” la adquisición de un kit de video vigilancia.
6. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” la creación de un cuaderno de bitácora para los vehículos.
7. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” el diseño y elaboración del material para los procesos de atención al cliente como: (manuales, letreros, etc.), además también la creación de un correo electrónico.
8. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” como medio de protección a los colaboradores y personal que labora en la empresa, la exigencia del uso de equipos de protección personal.
9. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” como medio de comunicación la implementación de un periódico mural.
10. Se propone a la empresa “Vidriería Vilchez” la creación de medios digitales como: creación de una página de Facebook

### ***6.1.5. Conclusión general***

De los resultados obtenidos se concluye que; el Control Interno en la empresa unipersonal Vidriería Vilchez de Vilchez Valladolid Carlos Enrique de Piura-2020, no se encuentra fortalecido, ya que no cuenta con documentos y controles afianzados que les permitan promover la eficiencia y eficacia en sus operaciones, corriendo riesgo de no poder detectar acciones como: irregularidades, errores o fraudes que puedan perjudicar a la empresa. Así mismo la con la implementación de documentos de gestión, personal motivado, mejoras en la organización de las funciones en la empresa, ayudarán a la administración a tener el control de la empresa.

## 7. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Referencias Bibliográficas

- Amador Sotomayor, A. (2002). *Control Interno y Auditoría Su aportación en las Organizaciones*. Nuevo León, México: Primera edición. Obtenido de [http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399\\_MA.PDF](http://cdigital.dgb.uanl.mx/la/1080123399/1080123399_MA.PDF)
- Amaya, L., Berrío-Acosta, G. M., & Herrera, W. (2007). *Ética Psicológica*. Obtenido de <http://eticapsicologica.org/index.php/documentos/articulos/item/16-que-son-los-principios-eticos>
- Balla Paguay , I. M., & López Ortiz, K. J. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas*. Milagro-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>
- CALLE ANCAJIMA, D. C. (2020). *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA UNIPERSONAL FERRETERIA MI THIAGO DE ESPINOZA VILCHEZ DE CARRION TERESA DEL MILAGRO CHULUCANAS AÑO 2020*. Chulucanas. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16878>
- Chávez Pullaguari, S. C. (2019). *DISEÑO DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y CONTABLE PARA LA EMPRESA COMERCIAL AUTOSERVICIO PANDA EN LA CIUDAD DE LOJA*. Loja-Ecuador.
- CHINCHAY, J. J. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA EDG MACKENZIE CONTRATISTAS GENERALES S.A.C, PIURA, 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15764>
- Coca Borjas, M. J. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “AGRO E INVERSIONES LA FORTALEZA E.I.R.L.”*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Cañete - Perú.
- CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2014). *MARCO CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO*. Lima, Perú.
- Cordova Zeta, L. A. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA GRIFO DANIEL SRL, DEL DISTRITO DE CHULUCANAS, AÑO 2019*. Chulucanas-Piura. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17483>
- CORONEL, B. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA FERRETEROS J.J EIRL, CHIMBOTE, 2017*. Chimbote: Repositorio ULADECH. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/12721>
- COSO, C. O. (2013). *Internal Control - Integrated Framework- Executive Summary*. Executive Summary. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/990025P-Executive-Summary-final-may20.pdf>
- El Comercio. (2019). Comex: Número de mypes informales aumentó en 1,8 puntos porcentuales en 2018. pág. 1. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/comexperu-numero-mypes-informales-aumento-1-8-puntos-porcentuales-2018-noticia-nndc-662977-noticia/?ref=ecr>
- Espinoza Wong, O. (2002). *EL CONTROL INTERNO PROCESOS DE AUTOEVALUACIÓN DE CONTROLES. QUIPUKAMAYOC UNMSM*.
- Galán Amador, M. (24 de Agosto de 2009). Obtenido de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>
- GIRÒN AVILA, D. N. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “FERRETERIA Y ELECTRÓNICA HJ” SULLANA, 2019*. Sullana. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18377>
- Gonzabay de Loor, D. A., & Torres, F. M. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN VENTASCORP S.A*. Huayaquil-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>

- Holmes, A. W. (1987). *Auditoría Soluciones a los problemas y Prácticas de auditoría*. (Vol. Tomo II ). Noriega Editores.
- Kansas State University. (2019). *Internal Control Guidance*. Kansas - U.U.EE: Kansas State University. Obtenido de <https://www.k-state.edu/internalaudit/resources/2017/internal-control-guidelines.pdf>
- LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2016). *CONTROL INTERNO*. LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA, Lima.
- LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA. (2018). *LOS 3 PILARES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA LIMPIA Y EFICIENTE*. Lima - Perú. Obtenido de [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Ley 28015. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima: Congreso. Obtenido de <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>
- Mansilla Oyola, L. F. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa "Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L" de Casma, 2018*. Casma. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10496>
- Martínez, S. G. (2013). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN PYMES* (Vol. 5). Córdoba - Argentina: Universidad Blas Pascal.
- Mattos Paredes, R. E. (2019). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA "AVAMAR S.A.C."-CHIMBOTE, 2017*. CHIMBOTE. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18558>
- Meigs, W., & Larsen, G. (1994). *Principios de Auditoría*. Mexico.
- Meléndez Torres, J. B. (2016). *Control Interno* (Digital ed.). Chimbote: UTEX - ULADECH. doi:<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/auditoria-financiera/libro-de-control-interno-juan-melendez/16381099>
- MUÑOZ, D. R. (2015). *CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS COMERCIALES PERÚ CASO: EMPRESA COMERCIAL VIDRIOS ALUMINIO "SAN MARTIN DE LA ALBORADA E.I.R.L DE LA CIUDAD DE PIURA, PERIODO 2015"*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5696>
- Nima Valencia, M. A. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la gestión logística en las empresas prestadoras de servicios de mantenimiento de redes Eléctricas del Perú, Multiservicios Kieff, Chulucanas 2019*. Chulucanas. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20668>
- Sánchez Barraza, B. (2014). Las Mypes en Perú. Su Importancia y Propuesta Tributaria. *Quipukamayoc*, 127. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/319655425\\_LAS\\_MYPES\\_EN\\_PERU\\_SU\\_IMPORTANCIA\\_Y\\_PROPOSTA\\_TRIBUTARIA](https://www.researchgate.net/publication/319655425_LAS_MYPES_EN_PERU_SU_IMPORTANCIA_Y_PROPOSTA_TRIBUTARIA)
- SERRANO, P., SEÑALIN, L., VEGA, F., & HERRERA, J. N. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). (ESPACIOS, Ed.) *ESPACIOS*, 3.
- Silupú, M. B. (2009). *Mypes en la Región Piura 2008-2009*. Piura: docente de la UDEP.
- Trenerry, A. (1999). *Principles of internal control*. Sydney, N.S.W.: University of New South Wales Press Ltd. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=MAovFkmaGMAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=MAovFkmaGMAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- ULADECH, C. C. (2019). *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN V002*. RESOLUCIÓN N°0108-2016-CU-ULADECH Católica. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Vivas Lecarnaqué, P. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa JF sur empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/14742>

## 7.2. Anexos

### 7.2.1. Modelo de ficha bibliográfica.

CITAS	REFERENCIAS	BIBLIOGRAFIAS
<p><b>1.- Trenerry (1999)</b>  Define al control interno como: Un sistema de controles y comprobaciones instituido por los distintos niveles de gestión que son independientes e interdependientes y están integrados en las actividades y operaciones financieras y no financieras de una empresa para garantizar que las operaciones comerciales se lleven a cabo de manera eficiente y eficaz y que los resultados operativos sean para todos.</p>	<p><b>Autor:</b> Alan Trenerry  <b>Año:</b> 1999  <b>Título:</b> Principios del control interno  <b>Lugar:</b> Sydney - Australia  <b>Editorial:</b> University of New South Wales  <b>Pág.:</b>3</p>	<p>Trenerry, A. (1999). Principles of internal control. Sydney, N.S.W.: University of New South Wales Press Ltd.</p> <p>Obtenido de  <a href="https://books.google.com.pe/books?id=MAovFkmaGMAC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false">https://books.google.com.pe/books?id=MAovFkmaGMAC&amp;printsec=frontcover&amp;hl=es&amp;source=gbs_ge_summary_r&amp;cad=0#v=onepage&amp;q&amp;f=false</a></p>
<p><b>2.- Meléndez (2016)</b>  En su publicación con la Universidad los Ángeles de Chimbote define al Control Interno como: “Una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad”.</p>	<p><b>Autor:</b> Melendez, Juan Bladimiro  <b>Año:</b> 2016  <b>Título:</b> Control Interno.  <b>Lugar:</b> Chimbote  <b>Editorial:</b> Utex-Uladech  <b>Pág.:</b>22</p>	<p>Melendez Torres, J. B. (2016). Control Interno (Digital ed.). Chimbote: UTEX - ULADECH.</p> <p>Obtenido de  <a href="http://utex.uladech.edu.pe/handle/UL_ADECH_CATOLICA/6">http://utex.uladech.edu.pe/handle/UL_ADECH_CATOLICA/6</a></p>

## 7.2.2. Instrumento de recolección de datos



### ULADECH CATOLICA

**ENCUESTA REALIZADA A: PERSONAL DE LA EMPRESA  
UNIPERSONAL VIDRIERIA "VILCHEZ" DE VILCHEZ VALLADOLID  
CARLOS ENRIQUE**

**VARIABLE DE ESTUDIO:** Control interno

<b>Empresa Vidrieria "Vilchez"</b>			
<b>Periodo: 2020</b>			
<b>Componente:</b>	<b>Ambiente de Control</b>		
	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	1.- ¿La Empresa tiene un compromiso con el Sistema de Control Interno y con los valores éticos del mismo?		
	2.- ¿La empresa cuenta con medidas de prevención y funciones que orienten al personal?		
	3.- ¿Existe un plan de capacitación que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?		
	4.- ¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?		
	5.- ¿El personal proyecta una actitud positiva en valores, principios y políticas de la empresa?		
	6.- ¿Están detalladas las funciones de responsabilidad del personal?		
	7.- ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos en cada área?		
	8.- ¿Se ha realizado un análisis de las competencias requeridas por el personal para desempeñar adecuadamente sus funciones?		
	9.- ¿El personal conoce los valores y principios éticos que promueve la empresa?		
	10.- ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?		
	Total preguntas = 10		

**Empresa Vidriera "Vilchez"****Periodo: 2020****Componente:****Evaluación de Riesgos**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿La misión y visión de la empresa es conocida y comprendida por la Dirección y el personal?		
2.- ¿Los objetivos son conocidos y comprendidos por todo el personal?		
3.- ¿Existe un mecanismo de identificación de riesgos?		
4.- ¿Al identificar los riesgos la empresa cuenta con estrategias para su evaluación y corrección?		
5.- ¿Los riesgos tanto internos como externos que interfieren en el cumplimiento de los objetivos del personal han sido identificados?		
6.- ¿El personal, conoce los riesgos al cometer algún tipo fraude?		
7.- ¿La empresa tiene en cuenta el impacto que puede tener en el logro de los objetivos?		
8.- ¿Existe una persona encargada de la supervisión para el correcto cumplimiento del proceso de control interno?		
9.- ¿Al realizar cambios en el personal, la empresa analiza el impacto de posibles riesgos?		
10.- ¿La empresa cuenta con la tecnología y sistemas informáticos para su funcionamiento eficaz y no impida el logro del objetivo?		
Total preguntas = 10		

**Empresa Vidrieria "Vilchez"****Periodo: 2020****Componente: Actividad de Control**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿Existen documentos acerca de la estructura de control interno, y están disponibles al alcance de todo el personal?		
2.- ¿Existe políticas y procedimientos para las diferentes áreas?		
3.- ¿Los colaboradores se rotan en las tareas que pueden dar lugar a irregularidades?		
4.- ¿Existe un flujo de información adecuado del área de ventas con las demás áreas de la entidad?		
5.- ¿La empresa realiza evaluaciones del desempeño del personal?		
6.- ¿Se encuentran detalladas las funciones y responsabilidades?		
7.- ¿Existe indicadores y criterios para la medición de la gestión?		
8.- ¿Al realizar funciones que no le competen, se requiere la autorización de la dirección?		
9.- ¿Para el acceso a los sistemas informáticos se requiere la autorización de la gerencia?		
10.- ¿Los colaboradores son conscientes de cómo sus acciones influye en toda la empresa?		
<b>Total preguntas = 10</b>		

**Empresa Vidrieria "Vilchez"****Periodo: 2020****Componente: Información y Comunicación**

Preguntas	SI	NO
1.- ¿Están definidos los distintos reportes que le sirvan para la toma de decisiones?		
2.- ¿La empresa tiene diseñado canales de comunicación durante el proceso de atención? (manuales, informáticos, letreros)		
3.- ¿Cuenta con sistemas informáticos que están orientados a integrar las operaciones?		
4.- ¿Los cambios en los procesos de las diferentes áreas son comunicados de forma inmediata para que los empleados asuman sus responsabilidades?		
5.- ¿La información fluye en todos los niveles de la empresa?		
6.- ¿Existe comunicación fluida entre los colaboradores y los propietarios?		
7.- ¿El personal informa a la administración sobre inconvenientes con clientes?		
8.- ¿La información generada por la empresa es confiable para la toma de decisiones?		
9.- ¿Las estrategias que sirvan para mejorar la performance de la empresa son comunicadas al personal?		
10.- ¿La información proporcionada por las áreas es útil, confiable y permite evaluar el desempeño del personal?		
Total preguntas = 10		

**Empresa Vidrieria "Vilchez"****Periodo: 2020****Componente: Actividades de Monitoreo y Supervisión**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1.- ¿El sistema de Control Interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa con el fin de revisar su eficacia y vigencia?		
2.- ¿Se evalúa y comunica las deficiencias en las diferentes áreas?		
3.- ¿Existe una persona que haga las veces de supervisor en los procesos de la empresa?		
4.- ¿La empresa ha realizado monitoreo de operaciones mediante evaluaciones individuales?		
5.- ¿Se efectúa comparaciones de información contable con valores históricos?		
6.- ¿Se evalúa y supervisa el desempeño del personal?		
7.- ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para identificar deficiencias en los procesos de la empresa?		
8.- ¿La información generada por la empresa sirve como herramienta de supervisión para verificar si los objetivos se han cumplido?		
9.- ¿La administración realiza monitoreo las áreas correspondientes?		
10.- ¿Existen herramientas definidas de autoevaluación que permite evaluar el Sistema de Control Interno?		
Total preguntas = 10		

### 7.2.3. Consentimiento informado



#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

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

La presente investigación se titula: Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de la Empresa Unipersonal Vidriería Vilchez De Vilchez Valladolid Carlos Enrique, Piura-2020 y es dirigido por: César Augusto Vilchez Valladolid, investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: Realizar el Proyecto de Tesis para optar el título profesional de contador público.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de copia de la Tesis. Si desea, también podrá escribir al correo [cvalladolid2005@hotmail.com](mailto:cvalladolid2005@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: CARLOS ENRIQUE VILCHEZ VALLADOLID

Fecha: 25/09/2020

Correo electrónico: carlosvilchez74@hotmail.com

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_

## 7.2.4. Ficha RUC

Número de RUC:	10325433421 - VILCHEZ VALLADOLID CARLOS ENRIQUE		
Tipo Contribuyente:	PERSONA NATURAL CON NEGOCIO		
Tipo de Documento:	DNI 32543342 - VILCHEZ VALLADOLID, CARLOS ENRIQUE		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	13/07/2001	Fecha de Inicio de Actividades:	28/08/2001
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	-		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA GUIA DE REMISION - REMITENTE		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 11/01/2021 DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 07/06/2021 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 07/06/2021		