



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA
MICROEMPRESA PANADERÍA, PASTELERÍA Y CAFÉ
SALAZAR E.I.R.L DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

FLORES ANGELES, KATERINE ESTRELLA

ORCID: 0000-0002-4465-3885

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ – PERÚ

2021

Título de la tesis

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa Panadería, pastelería y café Salazar E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2020

Equipo de trabajo

AUTOR

Flores Ángeles, Katerine Estrella

ORCID: 0000-0002-4465.3885

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Miembro

Suárez Sánchez, Juan De Dios

Orcid: 0000-0002-5204-7412

Asesor

Agradecimiento

A Dios, MI PADRE CELESTIAL,
quien me ha brindado sabiduría, salud,
fortaleza y confianza para culminar mis
estudios universitarios y todas las
bendiciones durante mi carrera.

A mi alma mater ULADECH y a la
facultad de ciencias e ingeniería que me
albergo durante mi proceso de
formación académica

Un agradecimiento especial al Dr.
Suárez Sánchez, Juan De Dios, Docente
tutor investigador, por su apoyo
paciencia y colaboración

Katerine Flores.

Dedicatoria

Dedico a mi madre a quien debo todo lo que soy, en reconocimiento a su amor, esfuerzo y sacrificio. Por su apoyo incondicional y por estar siempre a mi lado en los momentos más difíciles

A mis maestros, guías del conocimiento adquirido. A mis compañeros y amigos, quienes me brindaron su afecto desinteresado

Katerine Flores.

Resumen y abstract

Resumen

La siguiente investigación tuvo como enunciado del problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? Donde el objetivo General para la investigación fue Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño propositivo; la población y la muestra estuvo conformada por 6 trabajadores, de la panadería Salazar la técnica que se utilizó para realizar la investigación fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, obteniendo como resultados, un 67% mencionaron que la empresa no cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores, un 67% menciona que en la panadería Salazar no se practican los valores éticos, un 50% respondieron que existe un plan estratégico para administrar los riesgos, un 17% que manifestaron que cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos. Concluyendo que la empresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L el ambiente de control no se encuentra estructurado adecuadamente de las normas que se necesitan para que el control interno en la empresa sea manejado de la manera correcta es por eso que se debe de implementar las normas correspondientes la evaluación de riesgos no cuenta con los instrumentos adecuados para que puedan evaluar los riesgos internos y externos.

Palabras clave: Control interno, propuesta de mejora, microempresa, componentes.

Abstract

The following investigation had as a statement of the problem: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control of the microenterprise Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020? Where the general objective for the investigation was to determine the proposals to improve the relevant factors of the internal control of the micro Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020. The type of research was quantitative, descriptive level and purposeful design; the population and the sample consisted of 6 workers, from the Salazar bakery, the technique that was helped to carry out the investigation was the survey and the data collection instrument was a questionnaire, obtaining as results, 67% mentioned that the company did not account the professional or technical profile of its workers, 67% mention that ethical values are not practiced in the Salazar bakery, 50% responded that there is a strategic plan to manage risks, 17% state that it has mechanisms to identify the type of risks. Concluding that the company Panadería Pastelería Y Café Salazar E.R.L. the control environment is not properly structured of the rules that are needed so that the internal control in the company is handled in the correct way that is why the rules must be implemented The corresponding risk assessment does not have the adequate instruments so that they can evaluate the internal and external risks.

Keywords: Internal control, improvement proposal, microenterprise, components.

Índice

Contenido	pag.
Título de la tesis.....	2
Equipo de trabajo.....	3
Firma del jurado y asesor.....	4
Agradecimiento.....	5
Dedicatoria	6
Resumen y abstract.....	7
Índice	9
Índice de tablas y gráficos	11
I. Introducción	13
II. Revisión de la literatura	20
III. Hipótesis	36
IV. Metodología	37
4.1 Diseño de la investigación.....	37
4.2 Población y muestra	38
4.3 Definición y operacionalización de variables.....	39
4.4 Técnica e instrumentos de recolección	41
4.5 Plan de análisis	41
4.6 Matriz de consistencia	42
4.7 Principios éticos.....	43
V. Resultados.....	45

5.1 Resultados.....	45
5.2 Análisis de resultados	53
VI. Conclusiones	61
Referencias bibliograficas	65
ANEXOS	69
Anexo 1: Figuras de la investigación	69
Anexo 2: instrumento de recolección de datos.....	85
Anexo 3: consentimientos informados	87

Índice de tablas y gráficos

Índice de tablas

Tabla 1 Cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores	45
Tabla 2 Cuenta con misión y visión	45
Tabla 3 Los socios financiaron incremento del capital	46
Tabla 4 Cuentan con instrumentos de gestión para la administración estratégica	46
Tabla 5 Existe un plan de estratégico para administrar los riesgos	47
Tabla 6 Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos.....	47
Tabla 7 Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que puedan afectar a la entidad	48
Tabla 8 Existen procedimientos que aseguren el ingreso al sistema de informacion.....	48
Tabla 9 Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la organización .	49
Tabla 10 Existen manuales de procedimientos de procesos sustantivos de la unidad ...	49
Tabla 11 La información es la adecuada de acuerdo a los niveles de autoridad	50
Tabla 12 Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada.....	50
Tabla 13 Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados	51
Tabla 14 Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados.....	51
Tabla 15 El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección....	52
Tabla 16 Existen procedimiento de deficiencias detectadas puedan llegar a afectar	52

Índice de Figuras

Figura 1. Cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores	69
Figura 2. Cuenta con misión y visión	70
Figura 3. Los socios financiaron incremento del capital	71
Figura 4. Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica	72
Figura 5. Existe un plan estratégico para administrar los riesgos	73
Figura 6. Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos	74
Figura 7. Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad ..	75
Figura 8. Existen procedimientos que aseguren el ingreso al sistema de información ..	76
Figura 9. Los indicadores se ajustan a la realidad de la organización.....	77
Figura 10. Existen procedimientos de los procesos sustantivos de la unidad	78
Figura 11. La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad.....	79
Figura 12. Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada.....	80
Figura 13. Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados.....	81
Figura 14. Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados	82
Figura 15. El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección .	83
Figura 16. Existen procedimientos detectadas puedan llegar a afectar	84

I. Introducción

La siguiente investigación que lleva por título: "Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa Panadería, pastelería y café Salazar E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2020" Deriva de las líneas de investigación que establece la universidad. Donde el estudio dará a conocer ideas de ascenso de los componentes notables del control interno en la empresa Panadería Salazar ubicada en la provincia de Huaraz departamento de Áncash.

En los últimos años a nivel mundial el control interno se ha convertido en una herramienta de suma importancia para la parte administrativa de las empresas esto porque permite que se tenga un mejor manejo tanto de las actividades de la empresa como de los trabajadores de esta, con fin de obtener buenos resultados y que se cumplan todos los objetivos que las empresas se plantean durante un tiempo determinado.

Por otra parte, al momento de implementar una técnica para la aplicación del control interno en una empresa será de suma importancia para el desarrollo de las actividades y va permitir a los encargados de administrar la empresa a llegar a tomar buenas decisiones al momento de querer hacer cambios y hacer otros movimientos en sus actividades diarias, una buena aplicación de las técnicas de control interno va permitir que los gerentes de las empresas tengan una mejor visión al momento de identificar nuevas estrategias con relación a el control de sus actividades como de sus trabajadores, de esta manera siempre buscando que se respete el bienestar de los trabajadores y a la vez estos trabajen en un ambiente sano. Las compañías al no contar con un buen control interno adecuado pueden tener graves problemas, ya que no tendrán conocimiento de cómo se vienen realizando las actividades así mismo la parte administrativa no podrá tener la capacidad de poder identificar las deficiencias que esta

pueda tener y no podrá identificar los riesgos internos y externos a los que estén expuestos.

En el Perú las microempresas al encontrarse en proceso de desarrollo y crecimiento, se encuentran en constantes cambios por tal motivo a diarios tienen que estar en constante monitoreo de su sistema de control con el fin de evitar posibles problemas, así mismo no todas las empresas en el país cuentan con buen sistema de control interno, esto hace que estas tengan problemas muy fuertes al momento de realizar sus diferentes actividades, y peor aun sabiendo que el ámbito empresarial es muy competitivo pueden terminar siendo sustituidas por otras empresas que se dedican a el mismo rubro empresarial y que brindan un mejor servicio.

Según Molina (2019) Indica que el nivel actual de competencia en el mercado, la globalización, los cambios en los intereses de los clientes, los cambios en la tecnología, los cambios en los estándares de aplicación de la contabilidad y diversos factores externos requieren que las empresas realicen cambios significativos en la gestión y operaciones, con el fin de fortalecer su estructura organizacional. a lograr Su objetivo es lograr la mejora continua del negocio y una mayor rentabilidad económica en sus actividades mediante la optimización de los recursos.

Inadecuada gestión por falta de controles de inspección y conteo de materiales, falta de tecnología, sumado a la inadecuada asignación de espacio de almacén, falta de valor humano, lo que trae, pérdida en sus recursos, procesos ineficientes, simplificación del conteo de materiales y Problemas de manejo de trabajo, ilegal ocupación de recursos, falta de información oportuna sobre la entrada y salida de materiales, falta de motivación porque incide en la ineficiencia en el desempeño laboral.(Mejia, 2018)

En los últimos años, se ha mostrado una serie de cambios, especialmente en lo que concierne al desempeño del control interno de las microempresas, como lo es la Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L Carece de un adecuado control interno, para ello será de gran dificultad proporcionar una seguridad y confianza respecto al logro de sus objetivos, este proceso continuo es realizado por la dirección, gerencia y todo el personal de la empresa. En la empresa “Panadería Salazar”, al no darse un buen manejo de control interno en el ambiente de control, no se llegará a cumplir la estructura organizacional adecuada

Para la empresa Panadería Salazar ya que se percibirá las inconveniencias, sea en el área de producción, área de almacén, el lugar donde se realizará las ventas de sus productos. En la empresa Panadería Salazar, al no tener un buen manejo de control de evaluación de riesgo, afectará negativamente a la consecución de los objetivos, los riesgos de control al no ser identificados, evaluados podrá incurrir en que la empresa reduzca sus ingresos y aumente los gastos, esto se percibirá a los resultados que muestre el control interno. En la empresa Panadería Salazar, al no tener un buen manejo de actividades de control, afectará negativamente al cumplimiento de sus actividades planeadas de la empresa, los movimientos de control abarcan una gama de actividades manuales y automatizadas que establecerá la empresa. En la empresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L al no tener un buen manejo de control de información y comunicación, afectará significativamente al cumplimiento de sus objetivos, la información y comunicación son básicos tanto que la comunicación difunde a través de toda la empresa la información percibida, sea el caso en que la comunicación de una información sea errónea, afectará a las áreas en la que la información sea de gran importancia y útil. En la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” al no tener un buen manejo de control de supervisión o monitoreo, afectará significativamente al

cumplimiento de sus objetivos, este componente es gran utilidad donde se evaluará si los componentes del control interno, está presente y funcionan adecuadamente a lo establecido. Para el mejoramiento del control interno de la empresa “Panadería Salazar” se buscará proponer las siguientes propuestas: Ambiente de control la estructura en divisiones, departamentos o áreas, estructura de actividades de control, capacitaciones.

Así mismo en nuestra ciudad una gran parte de las empresas no hacen un buena aplicación del control interno, esto genera una problemática que se debe de solucionar de manera eficiente, así como es el caso de la empresa Panadería Salazar que a no saber cómo manejar las actividades diarias y al no contar con los recursos necesarios para que se realice una buena aplicación del control interno, no tiene un buen manejo de sus recursos y de sus trabajadores, lo que hace que la parte administrativa de esta empresa no pueda identificar los riesgos a los que se encuentra y aun así sabiendo que la competencia es muy fuerte en la zona, es por ello que la implementación de nuevas estrategias entre sus objetivos es se suma importancia para un buen desarrollo de sus actividades. Por todo lo expresado se planteó como el problema de la investigación el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? Así mismo va de la mano de los siguientes enunciados específicos:

- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?

- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos para la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?
- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?

Donde para dar solución a el enunciado general se planteó como Objetivo general de la investigación: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020. Y para dar respuesta a los enunciados específicos se planteó como objetivos específicos:

- Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

- Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

La investigación se justificó porque el estudio es de suma importancia para otras microempresas del mismo rubro, debido a que habla sobre el control interno y como deberá de ser aplicado en las actividades diarias de la empresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L así mismo se justifica por tres puntos importantes como son el punto teórico, práctico y metodológico.

La investigación desde el punto teórico se justifica porque en el estudio se adjuntas conceptos teóricos relacionados a la variable de estudio donde se dan a conocer las ideas más importantes relacionadas al control interno y como es aplicada según los autores que se indago para realizar la investigación.

Así mismo desde el punto práctico la investigación se justificó porque en su contenido dará a conocer ideas y propuestas de cómo se aplicará el control interno en la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar”, donde se busca dar solución a los posibles problemas que pueda presentar la empresa, y al dar nuevas ideas para su solución, finalmente logrando cumplir con los objetivos que tiene la empresa.

Finalmente, desde el punto metodológico, la investigación se justifica porque esta investigación será elaborada como un estudio de tipo cuantitativo donde para la recolección de la información se utilizará la encuesta y será aplicada mediante un cuestionario a los trabajadores de la empresa, esto con fin de llegar a entender cómo se aplica el control interno en las actividades diarias de la empresa. Por otra parte, esta investigación servirá de guía para la elaboración de nuevas investigaciones relacionadas a la variable Control Interno.

La investigación tuvo una metodología de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo donde la población que estuvo conformado por los trabajadores de la parte administrativa de la empresa y la muestra estará compuesta por 06 trabajadores de la empresa, donde para la recolección de datos se utilizará como técnica una encuesta y como instrumento de recolección de datos es el cuestionario que será aplicado a los trabajadores de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

Internacional

Collazos y Ochoa (2019) en la investigación realizada titulada: Propuesta de mecanismos de control interno en las áreas de producción y contabilidad en la empresa Tecnicartuchos & Laser tuvo como objetivo general: establecer una propuesta de mecanismos de control interno en la empresa Tecnicartuchos & Laser. Se explica la metodología con la cual se consideró dar desarrollo a este proyecto, definiendo claramente el tipo de estudio, el cual se considera de naturaleza descriptiva. El método de investigación es de carácter inductivo, y las fuentes de información se tratan en dos formas, la primera, son las primarias, considerando como los recursos a la empresa, y las secundarias como la parte exploratoria. Como último proceso, están las técnicas de investigación que se pretenden usar y cada una de las fases de esta investigación.

Conclusión: De acuerdo al estudio realizado a las actividades y procedimientos de la empresa Tecnicartuchos & Laser, se identificaron variedad de riesgos y procedimientos que estaban siendo llevados de forma inadecuada, y que afectan significativamente a la organización. Por lo tanto, se propusieron diferentes mecanismos de control interno, que ayudaran a identificar, evitar y mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Adicionalmente, permitirá a la empresa tener un buen desempeño en cuanto a sus operaciones.

Laurido (2018) en su tesis titulada: Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado. Tuvo como objetivo general: Evaluar a través del modelo COSO el control interno de los Operadores. Utilizando un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, a través de investigación documental, transversal y

descriptiva, partiendo por el análisis de los procesos, entrevistando a funcionarios de los operadores portuarios y finalmente encuestando a los colaboradores de la empresa en estudio. Los resultados de entrevistas y encuestas, determinaron la falta de procedimientos de control interno en la empresa, esto llevó a investigar teorías y metodología de control interno para plantear la propuesta, consistente en el diseño de procesos de control interno. Conclusión: Culminado el estudio de investigación se puede afirmar que el control interno es un proceso de verificación, que se ejecuta utilizando métodos y procedimientos adaptables a la organización estudiada, con el fin de cuidar los activos, comprobar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, la conservación de una administración efectiva y con operaciones destinadas a satisfacer las necesidades del cliente; todo esto enmarcado en las leyes vigentes y políticas internas.

Guzmán (2017) con la tesis titulada: Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del Gad Municipal de San Miguel de Urququí”. Tuvo como objetivo: Evaluar el sistema de control interno implementado por la Jefatura de Tesorería del GAD Municipal de San Miguel de Urququí y diseñar un plan de acción que incida en una mayor eficiencia en el proceso de recuperación de cartera vencida. El tipo de investigación es cualitativa, el método aplicado es de campo, el método es analítico. Su resultado fue se determinó la necesidad de evaluar el control interno del proceso de recuperación de cartera vencida, y elaborar conjuntamente con el personal de la Dirección Financiera un “Plan de Acción” en el que se fije un objetivo, para implementar estrategias y actividades tendientes a disminuir la cartera vencida y contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Su conclusión fue que el control interno de la cartera vencida implementado por la Municipalidad es relativamente manejable pero no eficiente, por cuanto en su

evaluación, previo la aplicación de cuestionarios de control interno se obtuvo un nivel de confianza y un riesgo de control moderado.

Nacionales

Eca (2019) en su tesis titulada sobre: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa Hotelería Loma Dorada- Sechura – 2018. Tuvo como objetivo: identificar las oportunidades del control interno en la administración que mejoren las posibilidades de la empresa Hotelera Loma Dorada – Sechura, año 2018. La presente tesis tuvo como diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 18 trabajadores de la empresa en estudio. Se concluye que es necesario la implementación de un área de contabilidad, mejorar el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento, y la implementación de una manual de organización y funciones.

Salvatierra, (2019) con su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el Área de inventarios en la estación de servicios Panamericano Castilla –Piura, 2019. Cuyo objetivo general fue identificar las oportunidades de control interno en el área de inventarios que mejoran las posibilidades de la Estación de Servicios Panamericano Castilla – Piura, 2019. La metodología fue tipo descriptivo, bibliográfico y documental, nivel cualitativo, diseño no experimental. La población tomada fue las estaciones de servicios de castilla y la muestra fue la estación de servicios PANAMERICANO; con un instrumento de encuesta el cual consta de 29 preguntas con respecto al control interno del área de inventarios. Se concluyó que la empresa Estación de Servicios PANAMERICANO presenta oportunidades y debilidades, estas últimas se convertirán en propuestas de mejora como: la adquisición

de pólizas de seguros contra incendios y robos, la sustitución del actual software de distribución, implementación de un manual de organización y funciones.

Ramos (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en la municipalidad distrital de succha, 2017” donde el El objetivo logrado en esta investigación fue: Determinar las características del control interno en la Municipalidad Distrital experimental de Succha, 2017. El diseño de investigación fue, transversal y descriptivo. El nivel fue descriptivo simple, fue de tipo cuantitativo, observacional, estuvo conformada retrospectivo, transversal y descriptivo; la población por 25 trabajadores nombrados y contratados de la Distrital de Succha, la muestra tomada fueron 12 de ellos ; Municipalidad la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario 100% de los encuestados. Los resultados evidenciaron que la Municipalidad Distrital de Succha, el 75% muestran interés por establecer el control interno el 67% lleva a cabo el proceso de monitoreo. Se concluyó que la mitad de la población investigada expresan una satisfacción en relación a la aplicación del control interno para el logro de los objetivos institucionales determinar las características del control interno.

Castillo (2018) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno administrativo en los talleres de alta costura, en el Perú y en el taller RALPH MONT Piura, 2018. Tuvo como objetivo: Determinar los mecanismos de control interno administrativo en los talleres de alta costura, en el Perú y en el taller RALPH MONT Piura, 2018. La metodología de la investigación fue tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta, entrevista y observación directa. Para el recojo de información se hizo uso de un instrumento de recolección de datos a manera de cuestionario pre estructurado con

preguntas relacionados a la investigación, aplicando al gerente y/o representante legal de la empresa del caso en estudio. Finalmente se concluye, que contar con un sistema de control interno, hace que una empresa alcance los objetivos y metas trazadas, así como que mediante este se suprime y/o disminuye significativamente de riesgos.

Panduro (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Masi sea, 2019. El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general describir las principales propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Masi sea, 2019. Esta investigación fue de tipo cuantitativa, para llevarlo a cabo se trabajó con un cuestionario de 33 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniendo los siguientes resultados: Con respecto a los empresarios; De las microempresas encuestadas se establece que de los representantes de las microempresas encuestadas el 20% (05) tienen de 18 a 30 años, el 40% (10) tienen de 31 a 50 años. Con respecto a las características de las microempresas; De las microempresas encuestadas se establece que el 32% (08) tuvieron el negocio con el fin de generar ingresos para la familia. Con respecto al financiamiento; De las microempresas encuestadas se establece que el 48% (12) obtienen el financiamiento de las entidades bancarias. Con respecto a la rentabilidad; De las microempresas encuestadas se establece que el 56% (14) considera que la rentabilidad ha mejorado con el financiamiento. Con respecto al control interno; De las microempresas encuestadas se establece que el 28% (07) aseguran que la empresa cuenta con un control interno. Con respecto a los tributos; De las microempresas encuestadas se establece que el 48% (12)

si se sienten satisfechos con la orientación que les brinda los funcionarios de la Administración Tributaria

Regionales

Atusparia (2018) en su tesis titulada: El control interno en el Área de Abastecimiento en la Unidad de Gestión Educativa local Carhuaz en el 2017. Cuyo objetivo fue: Determinar el control interno en el Área de Abastecimiento en la Unidad de Gestión Educativa local Carhuaz en el 2017. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, con un diseño descriptivo simple, la población estuvo conformada por 60 trabajadores de la UGEL de Carhuaz y la muestra no probabilística igual a 12 trabajadores de la UGEL de Carhuaz. Definió y operacionalizó las variables, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, fue el cuestionario estructurado; se cumplió con el plan de análisis, se presentó la matriz de consistencia y se consignaron los principios éticos. Resultados el 58% afirmó haber aplicado la eficiencia en la realización de las operaciones, el 83% respondieron que, cumplieron con las disposiciones finales de los bienes por las direcciones y áreas, el 58% cumplieron con el ingreso de almacén de bienes de la UGEL. Conclusión: Se ha descrito que el Control Interno en el Área de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Carhuaz en el 2017, influye en la mejora de la gestión.

Asis (2018) en su tesis titulada: El control interno incide en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanac, Provincia de Corongo en el 2016. Cuyo objetivo fue: determinar si el control interno incide en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Yanac, Provincia de Corongo en el 2016. El tipo de investigación fue cuantitativo, diseño descriptivo simple; con una población muestral de 14 funcionarios y trabajadores; a los cuales se les aplicó un cuestionario

estructurado como instrumento y como técnica la encuesta; y se aplicaron los principios éticos de la investigación. Resultados: el 64% afirmaron que en la municipalidad cumplían con la integridad de valores éticos, el 79% afirmaron que en la municipalidad realizaban la administración de recursos humanos, el 93% indicaron que en la municipalidad se cumple con la asignación de autorización y responsabilidad, el 86% afirmaron que en la municipalidad realizaban el planeamiento de administración de riesgo, el 72% afirmaron que en la municipalidad evaluaban la valoración de los riesgos, el 72% afirmaron que en la municipalidad cumplían con la rendición de cuentas, el 64% indicaron que en la municipalidad realizaban la programación de actividades, el 64% dijeron que en la municipalidad ejecutaban la catalogación de bienes en el área de abastecimiento, el 79% afirmaron que en la municipalidad cumplían con el principio de moralidad. Conclusión: se ha determinado que el control interno incide en el área de abastecimiento de la municipalidad distrital de Yanac, Provincia de Corongo en el 2016; con el 72% indicaron que en la municipalidad realizaban la prevención y monitoreo de las actividades del área de abastecimiento y el 72% afirmaron que en la municipalidad realizaban el registro de los proveedores.

Cashpa (2018) En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las municipalidades del Perú – caso municipalidad distrital de Moro, 2014” donde tuvo como objetivo general, determinar y describir la caracterización del Control Interno de las municipalidades del Perú y de la Municipalidad Distrital de Moro 2014, La investigación fue de diseño no experimental – descriptiva, teniendo como resultados. La Caracterización control interno incide en la gestión de las municipalidades de nuestro país, como un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura funcional del órgano responsable para que funcione de manera integral, efectiva y eficiente. La Municipalidad Distrital de Moro, cuenta con la

implementación del sistema de control interno, lo cual facilita la optimización de la gestión pública. La Caracterización del Control Interno en las municipalidades del Perú y en la Municipalidad Distrital de Moro, busca propiciar un moderno y eficaz instrumento de control administrativo que implica un cambio en la estructura funcional, con la finalidad de mejorar la gestión municipal, se concluye que, con la caracterización del Control Interno, busca corregir oportunamente las fallas, desviaciones derivadas del desarrollo de sus procesos.

Locales

Malpaso (2018) En su tesis titulada “Control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” – Huaraz, 2017”; donde tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en la librería “Multiservicios Jhandeth” - Huaraz, 2017. El tipo de investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental – transversal; la población estuvo conformada por 15 trabajadores y la muestra por 10 trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado por 17 preguntas; obteniéndose los siguientes resultados: el 80% ejerce responsabilidad de supervisión dentro de la empresa, el 70% cuenta con instrumento de gestión para la administración estratégica en la empresa, el 100% tiene competencia profesional de acuerdo con la labor que desempeña, el 80% cuentan con un plan estratégico para administrar los riesgos en la empresa, el 90% establece mecanismos para identificar y analizar el tipo de riesgo que pueda afectar con el cumplimiento de los objetivos en la empresa. Finalmente se concluye que la mayoría de los encuestados nos indican que cumplen de forma adecuada, que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, cuenta con un organigrama

jerárquico que está claramente definido, asimismo se asignan las responsabilidades adecuadas a cada integrante de la entidad y así conduzcan al logro de los objetivos.

Cantu (2020) En su tesis titulada “El control interno de la empresa Ingeniería del Tercer Milenio SAC – Huaraz, 2017” donde tuvo como objetivo: Determinar el control interno de la empresa ingeniería del tercer milenio SAC en la ciudad de Huaraz. La metodología que se utilizó fue de tipo de investigación cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño de investigación fue no experimental, la técnica e instrumento que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario. Los resultados fueron los siguientes; el 100% de las personas encuestadas nos indicó que todos los socios firman el acta de compromiso, el 100% de las personas encuestadas manifiestan que el gerente si estipula las normas internas para el funcionamiento de la empresa, el 83% nos indicaron que, si se realizan las necesidades, el 83% mencionó que la entidad si cumple con implementar las acciones asignadas de acuerdo a su competencia. Llegando a la conclusión, el control interno en la empresa del tercer milenio SAC es insuficiente, los trabajadores cuentan con poco conocimiento sobre el control interno, la planificación del control interno está basado en metas a corto plazo, la evaluación del control interno no es tan rígida ya que se basan en solo conocimientos básicos de la carrera del personal administrativo.

Rojas (2019) En su tesis titulada “Propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso inversiones Delsy E.I.R.L.-Huaraz, 2019” Donde el objetivo general fue: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de Inversiones Delsy E.I.R.L.-Huaraz, 2019. La metodología consistió en un diseño no experimental, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, con una población conformada por micro y pequeñas empresas nacionales y la muestra estuvo

conformada por la empresa Inversiones Delsy E.I.R.L. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los principales resultados fueron: el 86% de los encuestados manifestó que la integridad y los valores éticos establecidos sí mejoran el control interno de la empresa; el 71%, expresó que las propuestas de identificación de riesgos mejoran el control interno de la empresa; el 100%, expuso que sí existen planes de contingencias que mejoran el control de la empresa; llegando a la Conclusión, se describió que la empresa Inversiones Delsy E.I.R.L. de Huaraz tiene establecidos la integridad y valores éticos, existen propuestas de identificación de riesgos, planes de contingencias, que práctica una buena comunicación interna y realizan la supervisión de actividades que mejoran el adecuado logro de los objetivos de la empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Marco teórico

Definición del control interno

Son las operaciones que se desarrollan en las actividades de las actividades de las empresas y en cómo manejar a el personal que tienen a cargo, con el único fin de hacer la prevención de los riesgos a los cuales la empresa pueda estar expuesta, donde de ser así, se busca dar soluciones a los posibles problemas sin afectar el desarrollo de las actividades de las empresas.

Teorías de control interno

Las teorías de control dadas por los diferentes autores y los centros de estudios empezaron analizar y desarrollar de acuerdo a la información tecnológica, ya que antiguamente se realizaban análisis y síntesis de sistemas de control era basado en el método de tanteos. En la actualidad el control es empleado en todos los campos y la mayoría de las universidades del mundo están desarrollando sistemas de control, generando nuevas formas de control para mayor información. (Torres, 2014)

Teoría de control interno de capital de trabajo

Esta teoría se trata todo lo que se relaciona con el origen y la definición, así como las partidas que conforman al capital de trabajo de una empresa que inicia desde efectivo hasta las cuentas, estos resultados van a contribuir en la solvencia de una liquidez de las entidades o empresas. (Torres, 2014)

Importancia

El control interno es de suma importancia para el desarrollo de las actividades de las empresas, así mismo para el desarrollo de la empresas que se encuentran en proceso de desarrollo, esto porque depende mucho del control interno para que las autoridades de la empresa obtengan un manejo adecuado de las diferentes actividades a

las que se dedica la empresa, así mismo cuando una empresa tiene una buena aplicación del control interno respetando todos los componentes esta tendrá la capacidad de poder identificar los riesgos con anticipación de esta manera buscando una solución con tiempo y evitando caer en problemas, por otra parte esta le servirá para hacer una buena supervisión a los trabajadores de la empresa y teniendo en cuenta ideas que estos puedan aportar para que de esta manera estas puedan mejorar en el manejo de la empresa y lo más importante respetar y hacer respetar los derechos de los trabajadores así mismo como orientar siempre a que se cumpla con la ética profesional que estos tienen y la ética de la empresa.

Principios del Control Interno

Responsabilidad:

El control interno habla de la responsabilidad que se debe tener dentro de la organización o empresa tanto encargados de las diferentes áreas como los mismos trabajadores con el fin de que se cumplan con los objetivos planteados y a la vez cumplir con el compromiso y atención que se les brinda a los clientes, de esta misma forma es importante recalcar que la responsabilidad en una empresa es la clave para que esta pueda cumplir con la metas que se plantea y a la vez poder brindar esa satisfacción a sus clientes y trabajadores de la empresa

Transparencia:

La transparencia en las actividades de la empresa es de suma importancia porque es por medio de este principio que se busca dar a conocer la información correspondiente por parte de las autoridades de la empresa, que las actividades económicas y actividades planeadas a diarios se están desarrollando de la mejor manera posible teniendo en cuenta y cumpliendo con las normas establecidas por la empresa.

Igualdad:

La igualdad en el desarrollo de las actividades diarias es también un principio muy importante para la empresa, ya por este medio se busca que la relación entre todos los trabajadores se base en el respeto a la persona e integridad de cada uno de los trabajadores, con el fin de que todas las actividades se realicen en trabajo de equipo sin discriminar a los otros por los cargos o puestos que puedan tener.

Eficiencia:

Romero (2016) menciona que: “Principio que busca que el control se realice dentro de un marco de eficiencia en donde los objetivos y los medios para lograrlo se usen adecuadamente, que la entidad u organización obtenga la máxima productividad” (p.75)

La eficiencia en las actividades de una empresa busca brindar un buen manejo de los recursos y a la vez que estos generen las ganancias adecuadas para el desarrollo económico de la empresa.

Eficacia:

Romero (2016) menciona: “Principio que señala o indica el grado de logro de los resultados de una organización en relación con las metas y los objetivos planificados. Mide las actividades y las tareas y en especial al concluir un proceso, un proyecto o un programa” (p.115).

Componentes del control interno**Ambiente de control**

El ambiente de control es el centro de una empresa nos muestra una estructura de las actividades empresariales, podemos decir que es la base de los demás componentes del control, en el establecimiento de objetivos, asimismo la actividad de control, que se presentaran de acuerdo a las políticas y normas establecidas de las

empresas y este control no solamente será diseñado serviría sobre el funcionamiento a diario. (González, 2015)

Evaluación de riesgo

Romero (2016) menciona que: “Toda organización afronta todo tipo de riesgos que provienen desde la misma organización o desde fuera de ella, y que deben ser valorados. La condición inicial para la evaluar el riesgo es establecer objetivos, concatenados a diferentes niveles, así como consistentes” (p.52)

Actividad de control

Tiene su base en las políticas establecidas asegurando que los procedimientos llevan a cabo mediante acciones correctas en la administración de conflictos que consigan impactar en el beneficio de objetivos de la organización o entidad, asegurando el cumplimiento de los objetivos.

Romero (2016) menciona que: “Este componente son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se desarrolle un adecuado control. Esto garantiza las acciones necesarias a ser tomadas para poder enfocar el riesgo y el desarrollo de los objetivos de la organización, empresa o entidad” (p.175)

Información y comunicación

El enfoque sistémico regular asegura el flujo informático en diferentes direcciones en forma espontánea y con mucha calidad, permitiendo el cumplimiento de las responsabilidades, individual y grupal; teniendo en cuenta que contiene el componente de información, los métodos, los canales, las acciones, la comunicación, los procesos y los medios. La información se identifica, captura y comunica en el tiempo adecuado y pertinente de tal manera que facilite cumplir con las responsabilidades. (Carrasco, 2018)

Supervisión y monitoreo

La valoración de la calidad y eficacia del funcionamiento del control interno a través del tiempo, determina su retroalimentación; por lo que será necesario la supervisión y seguimiento del conjunto de actividades incorporadas en el autocontrol de las operaciones y procesos de la entidad; cuya finalidad es la evaluación y posterior mejora. Las actividades deben ser preventivas, el monitoreo y el seguimiento de resultados deben determinar un compromiso de mejoramiento por parte de los servidores del Estado en los diversos niveles y unidades que lo conforman.

Romero (2016) menciona que: “Se debe controlar al control interno, esto implica que se controle también a quien controla con la finalidad de cerrar el proceso, este componente comprende en tener una evaluación que sea de calidad para que el control interno este desempeñado de forma adecuada” (p.59)

Marco conceptual

Actividades de control

Romero (2016) menciona que: “Este componente son las políticas y procedimientos que ayudan a garantizar que se desarrolle un adecuado control. Esto garantiza las acciones necesarias a ser tomadas para poder enfocar el riesgo y el desarrollo de los objetivos de la organización” (p.102)

Ambiente de control

Gonzales (2015) menciona que el ambiente de control es el centro de una empresa nos muestra una estructura de las actividades empresariales, podemos decir que es la base de los demás componentes del control, en el establecimiento de objetivos y estimación de peligros, asimismo las acciones de control.

Control interno

El control interno es el conjunto de acciones, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, que están abarcando en el entorno y actitudes que desarrollan las empresas en sus operaciones y de su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa (COSO, 2013).

Estrategia

Es el conjunto de actividades organizadas que los directores y administrativos de una entidad eligen para poder progresar en sus rendimientos organizacionales. (Hill & Jones, 2009)

Evaluación de riesgos

González (2015) menciona que: “abarca todo el proceso de identificar y analizar todos los riesgos que la entidad está expuesto, para el logro de los objetivos y dar una respuesta apropiada en caso de presentarse; es parte del proceso en la administración de riesgos, que involucra la identificación” (p.70)

Información y comunicación

El enfoque sistémico regular asegura el flujo informático en diferentes direcciones en forma espontánea y con mucha calidad, permitiendo el cumplimiento de las responsabilidades, individual y grupal; teniendo en cuenta que contiene el componente de información, los métodos, los canales, las acciones, la comunicación, los procesos y los medios. La información se identifica, captura y comunica en el tiempo adecuado y pertinente de tal manera que facilite cumplir con las responsabilidades. (Carrasco, 2018)

Integridad

“El conjunto de características de una empresa y/u organización que la hacen fiable para la sociedad y justifica la fiabilidad que ésta última le otorga a través de su confiabilidad” (Franco, 2018,p.2)

Manual de procedimientos

“Es aquel documento que brinda información respecto a las distintas operaciones que realiza una organización, empresa o un departamento específico de ella; es preparado por la misma institución donde es utilizado y presenta su información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible” (Perdomo, 2004, p.113).

Organización

Una organización es en el sentido más amplio, un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de una actividad empresarial. (Hall, 1981)

Supervisión

Este componente incluye la vigilancia de los controles internos, lo que significa que los controladores también son controlados para cerrar procesos, y este componente incluye la realización de evaluaciones de calidad para hacer cumplir adecuadamente los controles internos que tendrá la empresa o entidad.

III. Hipótesis

No se aplica porque en el estudio se utiliza descriptivo simple.

Hernández, Fernández & Baptista (2003) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.117)

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, porque el procesamiento y análisis de datos se aplicará la matemática y la estadística.

Según Hernández (2012) nos permite generar la medición al nivel de estudio acuerdo a los objetivos determinados, el tipo de estudio comprueba la forma el investigar, contrastara los estudios, los métodos realizados acuerdo las técnicas y procesos que tiene uno mismo, la investigación realizada en cuanto al estudio es cuantitativa, porque ha sido procesado la información y los análisis se utilizó los cálculos matemáticos mediante el procedimiento estadísticos y enseres de cálculos.

La investigación fue de nivel descriptivo, porque de ese modo nos permitió conocer las características más importantes de las variables de esta manera se describió y especificó los fenómenos, situaciones y hechos.

El diseño de la investigación que aplicado fue no experimental

No experimental

Es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, si no se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto.

Descriptivo

Porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, el propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en su contexto dado.

4.2 Población y muestra

Población

Se define a la población, en su acepción sociológica, como un conjunto de los individuos o cosas sometido a una evaluación estadística mediante muestreo, El diccionario de la Real académica de la lengua española (2001)

N= 6 trabajadores de la micro y pequeña empresa “Panadería Salazar”

4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ITEMS
Control interno	Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. (Huerta, 2014)	Ambiente de control	Competencia profesional	1. ¿Tiene en cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores?
			Filosofía de la dirección	2. ¿Cuenta con misión y visión?
			Integridad y valores éticos	3. ¿Se practican valores éticos?
			Administración estratégica	4. ¿Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica?
		Evaluación de riesgos	Planeamiento de la gestión de riesgos	5. ¿Existe un plan estratégico para administrar los riesgos?
			Identificación de los riesgos	6. ¿Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos?
			Valoración de los riesgos	7. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad?
		Actividades de control gerencial	Control de sistema de información	8. ¿Existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado al sistema de información?
			Indicadores de desempeño	9. ¿Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la organización?

		Manual de procedimientos	10. ¿Existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la unidad?
Información y comunicación	Información y responsabilidad	11. ¿La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad?	
	Sistema de información integrado	12. ¿Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por área?	
	Canales de comunicación	13. ¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados?	
Supervisión y monitoreo	Seguimiento de resultados	14. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados?	
	Evaluación del sistema de control interno	15. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección?	
	Deficiencias detectadas	16. ¿Existen procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar?	

4.4 Técnica e instrumentos de recolección

Técnica

La técnica que se utilizó fue la encuesta

La encuesta son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas (Peñuelas, 2008)

Instrumentos

Se utilizará el cuestionario estructurado, que será un formato elaborado específicamente en base a la técnica del estudio; cuya utilidad fue para la recolección de datos de la muestra del estudio.

La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación (Hurtado, 2000)

4.5 Plan de análisis

Se utilizará la estadística descriptiva para analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados de la aplicación del cuestionario. También se utilizará el programa de Microsoft Office Excel, para el procesamiento y presentación de los datos

4.6 Matriz de consistencia

Enunciado de problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 2. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 3. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 4. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 5. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 	<p>Objetivo general Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 2. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 3. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 4. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 5. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 	<p>No corresponde por ser una investigación descriptiva de modelo simple</p>	<p>El tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación de la tesis Nivel descriptivo</p> <p>Diseño de la investigación Descriptivo simple – no experimental - transversal</p> <p>El universo y muestra Universo: 06 trabajadores Muestra: 06 trabajadores</p> <p>Técnica de la investigación La encuesta</p> <p>Instrumento de investigación Cuestionario</p>

4.7 Principios éticos

Principio de protección a las personas

Se investigará a los directivos y trabajadores con el fin y no el medio, por ello se necesitará 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 respetará la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Principio de beneficencia y maleficencia

Se asegurará el bienestar de las personas que participen en las investigaciones del micro y pequeña empresa de la Panadería Salazar. En ese sentido, la conducta del investigador fue responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Principio de justicia

El investigador ejercerá 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 reconocerá que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Principio de integridad científica

La integridad o rectitud debe 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 resultará 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, se debe mantenerse la integridad científica al declarar los

conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Principio de consentimiento informado expreso

En toda investigación se realizó contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1 Resultados

Tabla 1

Cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores

Alternativa	fi	%
No	4	67%
Si	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 2

Cuenta con misión y visión

Alternativa	fi	%
No	2	33%
Si	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 3

Se practican valores éticos

Alternativa	fi	%
No	4	67%
Si	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 4

Cuentan con instrumentos de gestión para la administración estratégica

Alternativa	fi	%
No	2	33%
Si	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 5

Existe un plan de estratégico para administrar los riesgos

Alternativa	fi	%
No	3	50%
Si	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 6

Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos

Alternativa	fi	%
No	5	83%
Si	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 7

Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que puedan afectar a la entidad

Alternativa	fi	%
No	4	67%
Si	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 8

Existen procedimientos que aseguren el ingreso al sistema de información

Alternativa	fi	%
No	3	50%
Si	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 9

Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la organización

Alternativa	fi	%
No	5	83%
Si	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 10

Existen manuales de procedimientos de los procesos sustantivos de la unidad

Alternativa	fi	%
No	5	83%
Si	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 11

La información es la adecuada de acuerdo a los niveles de autoridad

Alternativa	fi	%
No	3	50%
Si	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 12

Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada

Alternativa	fi	%
No	5	83%
Si	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 13*Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados*

Alternativa	fi	%
No	2	33%
Si	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar**Tabla 14***Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados*

Alternativa	fi	%
No	2	33%
Si	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 15

El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección

Alternativa	fi	%
No	4	67%
Si	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

Tabla 16

Existen procedimiento de las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar

Alternativa	fi	%
No	3	50%
Si	3	50%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la panadería Salazar

5.2 Análisis de resultados

Con relación al objetivo específico numero 1: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Tabla 1

del 100% de encuestados, un 67% menciona que los trabajadores de la panadería Salazar no cuenta con un perfil profesional o técnico de sus trabajadores y por otro lado el 33% afirma que los trabajadores de la panadería Salazar si cuenta con un perfil profesional o técnico de sus trabajadores. lo cual hace entender que la mayoría de sus trabajadores no cuenta con un estudio profesional. Así mismo los resultados son similares Eca (2019) es necesario la implementación de un área de contabilidad, mejorar el sistema de perfil profesional en el establecimiento, y la implementación de un manual de organización y funciones.

Tabla 2

Del 100% de encuestados un 33% menciona que los propietarios del establecimiento comercial no cuentan con misión y visión de otro lado el 67% de propietarios de los establecimientos comerciales si cuenta con misión y visión lo cual deja a entender que al no contar con misión y visión no tiene una meta clara y objetivos claros para su buen desarrollo económico. Así mismo los resultados son similares a Cantu (2020) quien menciona que el control interno en la empresa del tercer milenio SAC es insuficiente, los trabajadores cuentan con poco conocimiento sobre el control interno, la planificación del control interno está basado en metas a corto plazo, la evaluación del control interno no es tan rígida ya que se basan en solo conocimientos básicos de la carrera del personal administrativo.

Tabla 3

Del 100% de encuestados el 67% menciona que en la panadería Salazar no se practican los valores éticos, por otra parte, el 33% de los encuestados mencionan que la panadería Salazar se practican los valores éticos, los resultados de esta tabla dan a reflejar que en la panadería Salazar los valores éticos no se encuentran bien planteados lo cual hace que los trabajadores no tengan un idea exacta de los valores éticos de la empresa y estos no sean respetados, estos resultados son similares a la tesis de Rojas (2019) quien menciona que la empresa Inversiones Delsy E.I.R.L. de Huaraz tiene establecidos la integridad y valores éticos, existen propuestas de identificación de riesgos, planes de contingencias.

Tabla 4

Del 100% de los encuestados un 33% menciona que la panadería Salazar no cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica y el 67% de los trabajadores de la panadería Salazar si cuentan con instrumentos de gestión para la administración estratégica esto da entender que no hay un sistema administrativo adecuado para una buena gestión administrativa, estos resultados son similares a Chavez (2017) donde el en su investigacion menciona que para un buen sistema de control interno en una empresa se debe tener una buena administracion en la empresa, seguido de los indicadores adecuado en un sistema de control.

Con relación al objetivo específico número 2: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Tabla 5

Del 100% de los encuestados el 50% menciona que no existe un plan estratégico para administrar los riesgos y el 50% afirma que, si existe un plan estratégico para administrar los riesgos, con estos resultados se puede entender que, en la empresa el plan estratégico es una herramienta esencial para una buena administración, así mismo en la panadería Salazar estos planes estratégicos no se encuentran muy bien definidos, estos resultados son similares a la investigación de Castillo (2018) donde menciona que el plan de gestión es de suma importancia para contar con un sistema de control interno, que al final esto ara que la empresa logre alcanzar son sus objetivos y metas planeadas y de esta manera logran disminuir significativamente los riesgos que esta tenga.

Tabla 6

Del 100% de los encuestados el 83% de los trabajadores de la panadería Salazar menciona que no cuenta con mecanismos para identificar el tipo riesgos mientras que el 17% de trabajadores de la panadería Salazar afirman que si cuentan con mecanismo para identificar el tipo de riesgos, esto da a reflejar que la empresa no tiene un sistema para que los trabajadores puedan identificar el tipo de riesgo y es más fácil a que los riesgos que se le presente a la empresa los puedan llevar a tener muchas deficiencias en diferentes aspectos con los que la empresa cuenta, así mismo estos resultados son similares a la investigación que realizo Panduro (2019) donde menciona que los mecanismos para identificar los risgos que puede tener una empresa, es muy importante porque los ayudara a mejorar y prevenir futuros problemas.

Tabla 7

Del 100% de encuestados, el 67% de los trabajadores de la panadería Salazar menciona que no tienen en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad, así mismo el 33% de los trabajadores de la panadería Salazar afirman si tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad, esto da a conocer que en la empresa no todos los trabajadores tienen conocimiento del daño que le puede causar los diversos riesgos a la empresa así mismo la empresa debería de capacitar más a sus trabajadores con el fin de que estos puedan contar con más información del tema, estos resultados son similares a la investigación de Atusparia (2018) donde menciona que el capacitar a los empleados de la empresa les brindara un mejor desempeño laboral que estos realizan.

Con relación al objetivo específico numero 3: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Tabla 8

Del 100% de los encuestados el 50% de los trabajadores de la panadería Salazar mencionan que no existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado al sistema de información y el 50% de los trabajadores de la panadería Salazar firman que sí existen procedimientos que se aseguran el acceso autorizado al sistema de información, esto da a reflejar que en cierta manera los trabajadores creen que el sistema de seguridad con el que cuenta la empresa nos es seguro, ya que está expuesto a los riesgos y peligros que pueden ocurrir, así mismo estos resultados son parecidos a Asis (2018) donde menciona que el cuidado de la información de la municipalidad de Yanac es de suma

importancia porque en esta se cuenta con información de suma importancia de las actividades que esta entidad realiza.

Tabla 9

Del 100% de encuestados, el 83% de los trabajadores de la panadería Salazar mencionan que no saben si los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la organización y el 17% de los trabajadores de la panadería Salazar afirman que los indicadores son apropiados y los reconocen lo cual hace que se ajustan a la realidad de la organización, con estos resultados se puede observar que en la empresa panadería Salazar no se cuenta con un buen sistema de indicadores, ya que la gran mayoría de los trabajadores no conocen y no reconocen estos indicadores, estos resultados son similares a los resultados de Malpaso (2018) donde menciona que existe un código de ética que regula el comportamiento y la disciplina de todos los trabajadores, cuenta con un organigrama jerárquico que está claramente definido, asimismo se asignan las responsabilidades adecuadas a cada integrante de la entidad y así conduzcan al logro de los objetivos.

Tabla 10

Del 100% de los encuestados el 83% de los trabajadores de la panadería Salazar menciona que no existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la unidad, así mismo el 17% de los trabajadores de la panadería Salazar afirman si existen manuales de procedimiento escritos para los procesos sustantivos de la unidad, estos resultados obtenidos dan a conocer que en la panadería Salazar no cuentan con un buen sistema de procedimientos que deben de seguir los trabajadores para el desarrollo de sus actividades diarias, así mismo se debe de reforzar el sistema de control interno con el fin de mejorar el buen desenvolvimiento de los trabajadores, así

mismo estos resultados son similares a los resultados que obtuvo Cantu (2020) que menciona que el control interno en la empresa del tercer milenio SAC es insuficiente, los trabajadores cuentan con poco conocimiento sobre el control interno, la planificación del control interno está basado en metas a corto plazo.

Con relación al objetivo específico numero 4: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Tabla 11

Del 100% de los encuestados el 50% de los trabajadores de la panadería Salazar menciona que conoce bien la información sobre los niveles de autoridad y el 50% afirma que si conocen sobre los niveles de autoridad que tienen los trabajadores de la panadería Salazar, estos resultados dan a conocer que en la empresa no hay un buen conocimiento del organigrama con el que cuenta la empresa, es ahí donde se encuentra los niveles de jerarquía y autoridad con los que cuentan los trabajadores, así mismo estos resultados tienen una cierta similitud con el estudios que realiza Cashpa (2018) que menciona que, con la caracterización del Control Interno, busca corregir oportunamente las fallas, desviaciones derivadas del desarrollo de sus procesos.

Tabla 12

del 100% de los encuestados el 83% menciona que los trabajadores de la panadería Salazar .no sabe sobre los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por área y el 17% afirma que los trabajadores de la panadería Salazar si sabe sobre los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por área esto nos da a entender que la empresa no capacita a sus trabajadores sobre los funcionarios.

Tabla 13

Del 100% de encuestados el 33% de los trabajadores de la panadería Salazar mencionan que no existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados, así mismo el 67% de los trabajadores de la panadería Salazar afirma que sí existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados estos resultados son similares a los resultados que obtuvo Asis (2018) en su investigación titulada: El control interno incide en el área de abastecimiento de la Municipalidad Distrital de Yanac, Provincia de Corongo en el 2016.

Con relación al objetivo específico numero 5: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Tabla 14

Del 100% de encuestados el 33% de los trabajadores de la panadería Salazar menciona que no se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultado, así mismo el 67% de trabajadores de la panadería Salazar afirma que sí se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados esto nos deja a entender que la empresa tiene que mejorar el sistema de seguimiento de los resultados que obtiene en sus actividades diarias, por otro lado estos resultados tienen una cierta similitud a los resultados que obtuvo Panduro (2019) en su investigación, donde menciona que el seguimiento de la actividades que resulten ser dudosas es de suma importancia para la empresa.

Tabla 15

Del 100% de encuestados el 67% de los trabajadores de la panadería Salazar mencionan que el control interno no es periódicamente y el 33% de trabajadores de la panadería Salazar afirma que el control interno si es periódicamente esto nos deja entender que la empresa no tiene un control periódicamente, estos resultados reflejan que en la empresa el control interno debe de ser evaluado periódicamente con el fin de que se pueda obtener mejores resultados, así mismo estos resultados son similares a los resultados que tiene Castillo (2018) en su investigación donde menciona que la evaluación periódica de los sistemas del control interno en una empresa es de suma importancia para su buen desarrollo empresarial.

Tabla 16

Del 100% de los encuestados el 50% de los trabajadores de la panadería Salazar niegan que existan procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar y el 50% de los trabajadores de la panadería Salazar afirman que existen procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar esto nos da a entender que la empresa requiere fortalecer los sistemas de control con el fin de volver eficientes los procedimientos que se usen para el control interno, los resultados obtenidos son similares a los resultados que obtuvo Chavez, (2017) en su investigación donde menciona que el análisis a las deficiencias con los que cuenta una empresa debe de ser muy importante para que las puedan mejorar.

VI. Conclusiones

Con relación al objetivo específico 1: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Se llegó a la conclusión de que la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” el ambiente de control no se encuentra estructurado adecuadamente de las normas que se necesitan para que el control interno en la empresa sea manejado de la manera correcta es por eso que se debe de implementar las normas correspondientes y adecuadas para que las actividades de la empresa puedan realizarse de una manera correspondiente a cómo debe de ser estructurada, sabiendo que el ambiente de control de una empresa es importante para que esta pueda tener un buen manejo de sus actividades diarias a las que se dedica.

Con relación al objetivo específico 2: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Se llegó a la conclusión de que la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” la evaluación de riesgos no cuenta con los instrumentos adecuados para que puedan evaluar los riesgos internos y externos, lo cual se debe implementar diferentes objetivos que permitan que evaluar y ver la forma de actuar ante posibles riesgos o problemas que la empresa pueda atravesar, con el fin de analizar y establecer un mecanismo que le permita identificar y poder brindar soluciones a los riesgos que se les pueda presentar en las diferentes áreas con las que cuenta la empresa.

Con relación al objetivo específico 3: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Se llego a la conclusión de que la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” que la actividad de control en partes no es la adecuada y no les permite tener los recursos adecuados para que estos sepan cómo actuar ante los riesgos que pueda tener la empresa, es por eso que las actividades de control marcan un papel importante en el comportamiento del control interno de la empresa, es por eso que se las actividades de control en la empresa también puede ayudar a evitar problemas que esta pueda afrontar.

Con relación al objetivo específico 4: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Se llego a la conclusión de que la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” que la información y comunicación es un componente también muy importante para el control interno es aquella de que se encarga de que todos los objetivos que son planteados se cumplan según corresponda así mismo de brindar la información correcta, este componente en el caso de ser aplicado correctamente se encargara de hacer un buen manejo y analizar la información según sea consecuente con el fin de identificar los diferentes procesos fundamentales para la empresa.

Se recomienda a la empresa a que mejore las estrategias internas con el fin de mejorar la comunicación con sus colaboradores así mismo este pueda contar con un sistema adecuado para que el manejo de la información que se tenga sea utilizado y analizado de la manera correcta según lo requiera.

Con relación al objetivo específico 5: Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión monitoreo de la microempresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020.

Se llego a la conclusión de que la empresa “Panadería Pastelería Y Café Salazar” que el componente supervisión y monitoreo de la empresa no se encuentra adecuadamente estructurado lo que impide a la empresa a que el manejo que realiza no sea el adecuado, sabiendo que la supervisión es de suma importancia para el desarrollo de actividades con el fin de asegurar que la actividades que se realizan a diario no sean afectadas por los posibles problemas que se puedan presentar, por otra las actividades de la supervisión son aplicadas una vez a cada cierto tiempo.

Recomendaciones

1. Se recomienda a la empresa a crear un sistema que le permita al control tener un buen manejo, una estructura adecuada, para que los trabajadores puedan cumplir con los objetivos que han planteado de una manera correspondiente, siendo este aplicado por los gerentes o encargados de la empresa que haga que este sirva de apoyo para el control interno.
2. Se recomienda a la empresa establecer una política seguida de los procedimientos que le permita a la empresa tener un buen manejo de las actividades de control, para mejorar las acciones que este tenga de una manera eficaz con el que pueda afrontar los riesgos que existen en la empresa.
3. Se le recomienda a la empresa establecer un plan de manual de organización de funciones (MOF).

Referencias bibliograficas

Asis, M. (2018). *Control Interno En El Área De Abastecimiento De La Municipalidad Distrital De Yanac Provincia De Corongo, 2016*. 1–126.

Atusparia, D. (2018). *Control interno en el area de abastecimiento de la Unidad de gestión educativa local de Carhuaz, 2017*.

Cantu Giraldo, J. R. (2020). EL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA INGENIERÍA DEL TERCER MILENIO SAC – HUARAZ, 2017. In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*.

Carrasco, & P. (2018). “ *Manual de Control Interno para mejorar el registro de los Inventarios .*”

Cashpa Laborio, C. F. (2018). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MUNICIPALIDADES DEL PERÚ – CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO, 2014*. 152. <https://doi.org/1>

Castillo, D. (2018). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LOS TALLERES DE ALTA COSTURA, EN EL PERU CASO: RALPH MONT-ATELIER- PIURA, 2018*.

Chavez, & S. (2017). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE ALMACÉN DE LA EMPRESA REFRIGERACIÓN HOJEMA S.R.L - 2018 TESIS*.

- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*.
- Crisologo, M. (2013). *Control interno en la gestión de los gobiernos locales del callejón de Huaylas-Ancash*. 160.
- DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR. (2004). *Reglamento de Restaurantes*.
- Eca, & J. (2019). PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA ADMINISTRACION DE LA EMPRESA HOTELERA LOMA DORADA-SECHURA – 2018. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Flores, Y. (2015). *Control Interno Y Rentabilidad En La Empresa Grupo Moreno Automotriz S.a. Huaraz, 2014*. 80.
- Franco, D. (2018). *¿Qué es la Integridad Organizacional y Empresarial?*
- Gonzales, J. (2015). *Control Interno y rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C.*
- González, J. (2015). *SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Juan Ramón Santillana González Tercera edición*. 52.
- Hall, J. (1981). *Organizacion*.
- Hill, C., & Jones, G. (2009). *Administración estratégica*.
- Malpaso Porras, M. (2018). *CONTROL INTERNO EN LA LIBRERÍA “MULTISERVICIOS JHANDETH” - HUARAZ, 2017*. 152. <https://doi.org/1>
- Mejia, D. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE*

LOS RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA HOSTAL “MONTERREY”

E.I.R.L.-LIMA-2017.

- Molina, G. (2019). *“Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Iquitos, 2019.”*
- Panduro, T. (2019). *“Propuestas de mejora del financiamiento, rentabilidad, control interno y tributos de las micro y pequeñas empresas nacionales sector comercio, rubro compra y venta de abarrotes del distrito de Masisea, 2019.”*
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno.*
- Perez, A. (2016). *Control interno y su incidencia en la ejecución presupuestaria en la Municipalidad Distrital de Olleros, 2014.* 1–101.
- Ramos Enrique, P. (2019). *CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SUCCHA, 2017.* 1–48.
- Rojas Macedo, L. I. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO INVERSIONES DELSY E.I.R.L.- HUARAZ, 2019.* In *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
- Romero, P. (2016). *Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad distrital Carmen de La Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012. Para Optar El Grado Académico de Magister En Auditoria Con Mención En Auditoria En La Gestión y Control Gubernamental, 1,* 100. https://doi.org/10.1007/8904_2014_350
- Salvatierra, & C. (2019). *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES*

*RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS EN
LA ESTACION DE SERVICIOS PANAMERICANO CASTILLA - PIURA, 2019.*

Torres, P. (2014). *TEORÍA GENERAL DEL CONTROL FACULTAD DE CIENCIAS
CONTABLES.*

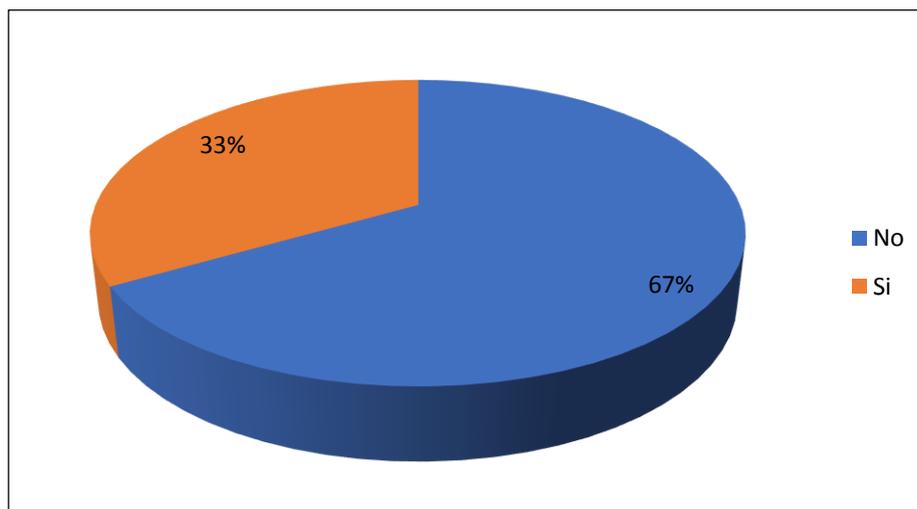
Zambrano, E. (2015). Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa
“CAJARDENSA” de la ciudad de Santo Domingo. *Nhk技研*, 151, 10–17.

<https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>

ANEXOS

Anexo 1: Figuras de la investigación

Figura 1. cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores

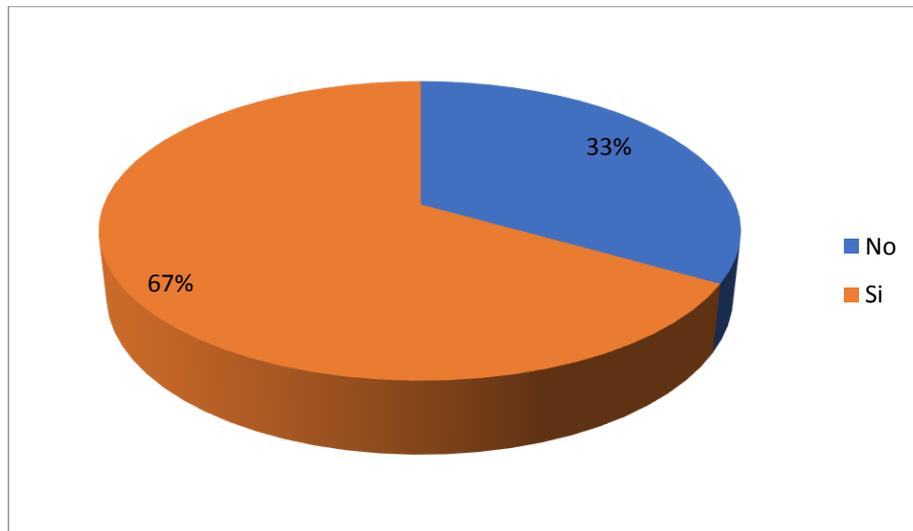


Fuente: Tabla 1

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% respondieron que no cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores, frente a un 33% que manifestaron que si cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores.

Figura 2. Cuenta con misión y visión

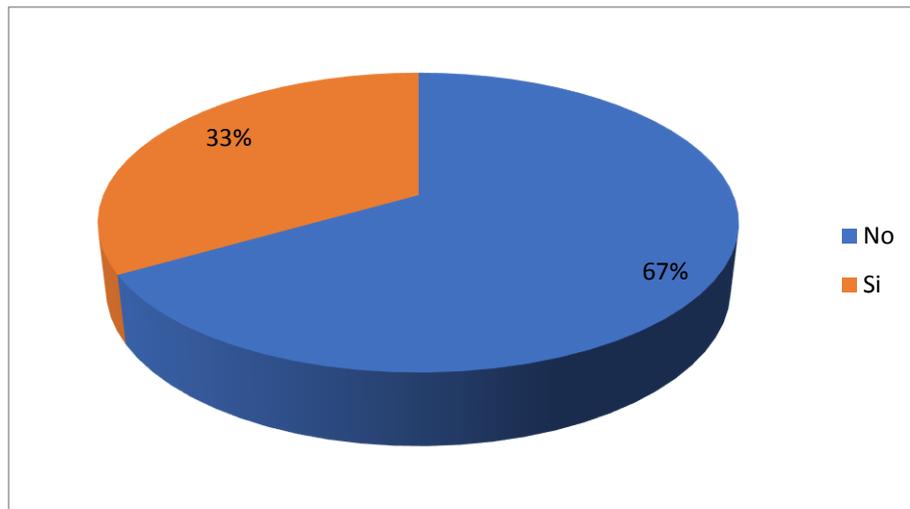


Fuente: Tabla 2

Interpretación:

Del 100% de los encuestados, un 67% respondieron que si cuenta con misión y visión; frente a un 33% que manifestaron que no Cuenta con misión y visión.

Figura 3. Los socios financiaron incremento del capital

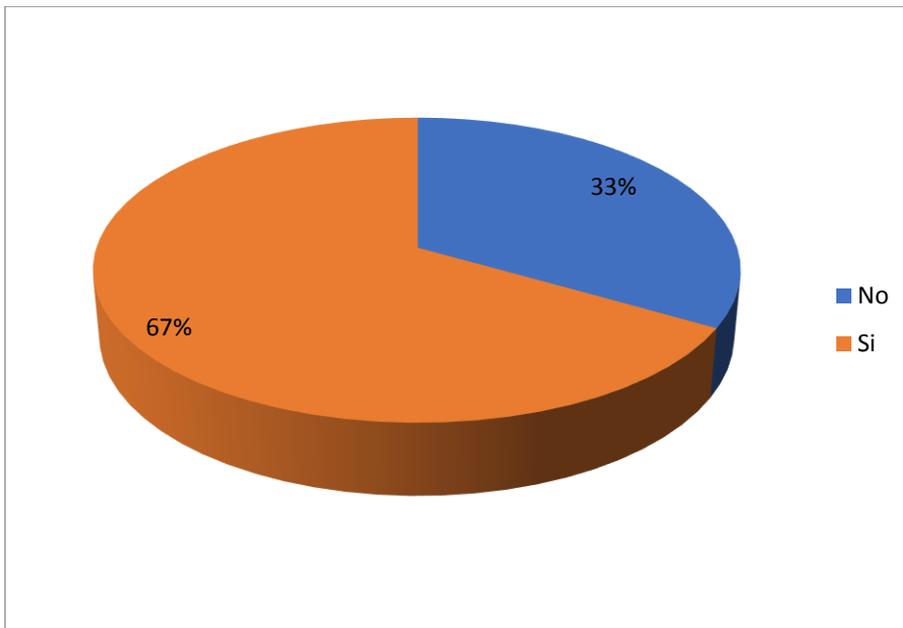


Fuente: Tabla 3

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% respondieron que no cuentan un socio que aporte con capital para incrementar su actividad comercial; frente a un 33% que manifestaron que su socio aportó con capital para incrementar su actividad comercial

Figura 4. cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica

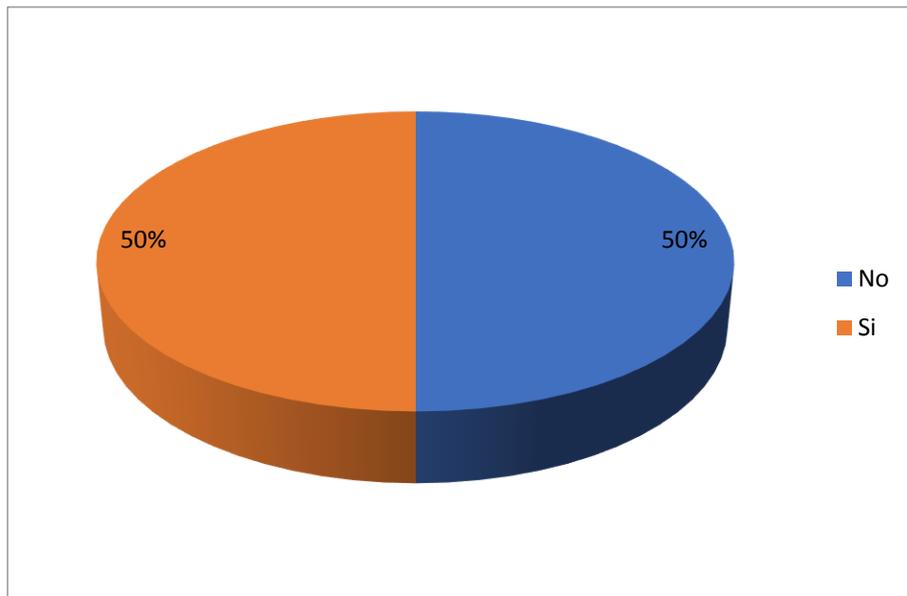


Fuente: Tabla 4

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% respondieron que si cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica; frente a un 33% que manifestaron que no cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica.

Figura 5. Existe un plan estratégico para administrar los riesgos

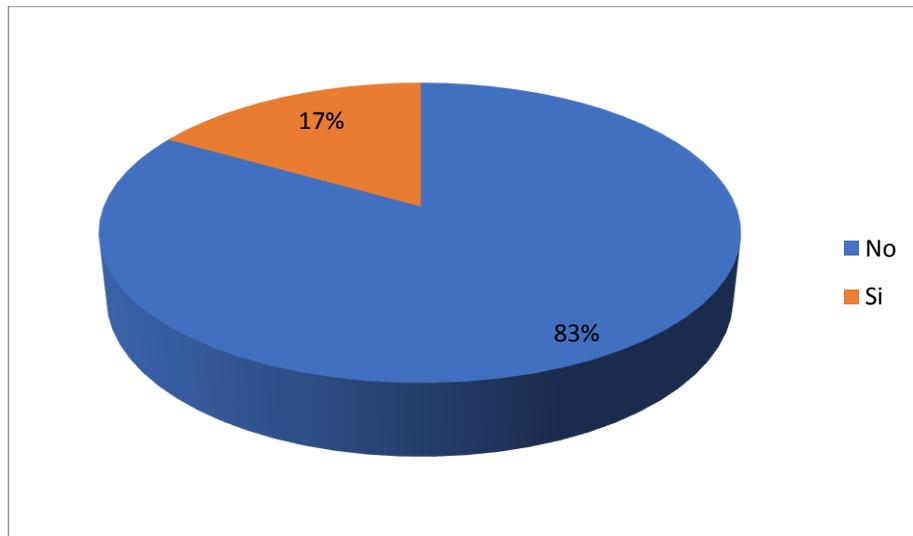


Fuente: Tabla 5

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 50% respondieron que si Existe un plan estratégico para administrar los riesgos; frente a un 50% que manifestaron, que no Existe un plan estratégico para administrar los riesgos.

Figura 6. Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos

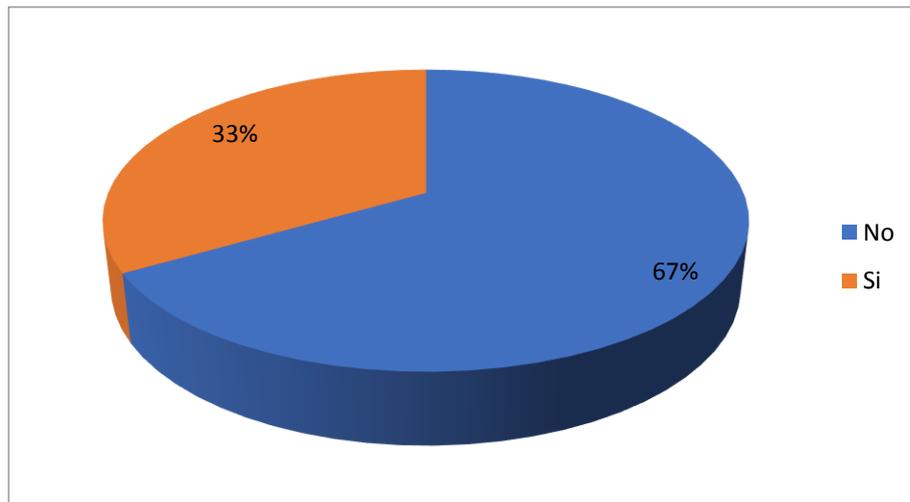


Fuente: Tabla 6

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 83% respondieron que no cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos; frente a un 17% que manifestaron que si cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos.

Figura 7. Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad

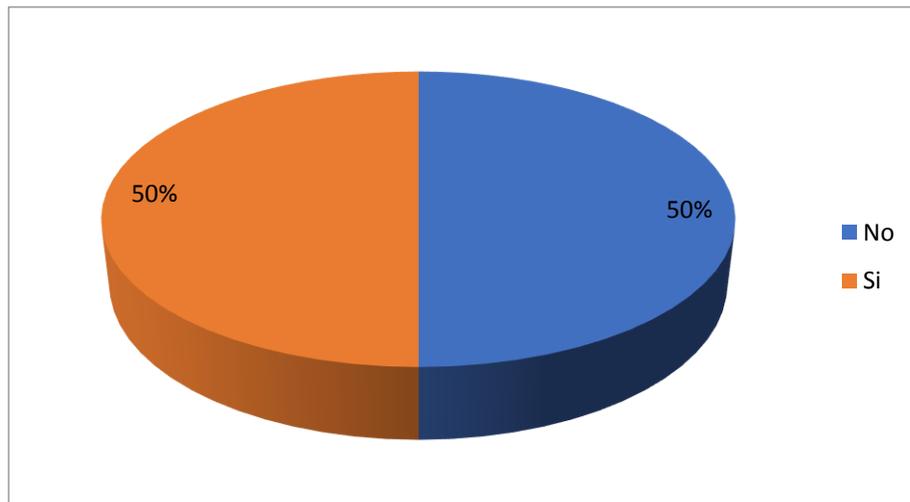


Fuente: Tabla 7

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% respondieron que no Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad; frente a un 33% que manifestaron que si Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad.

Figura 8. Existen procedimientos que aseguren el ingreso al sistema de información

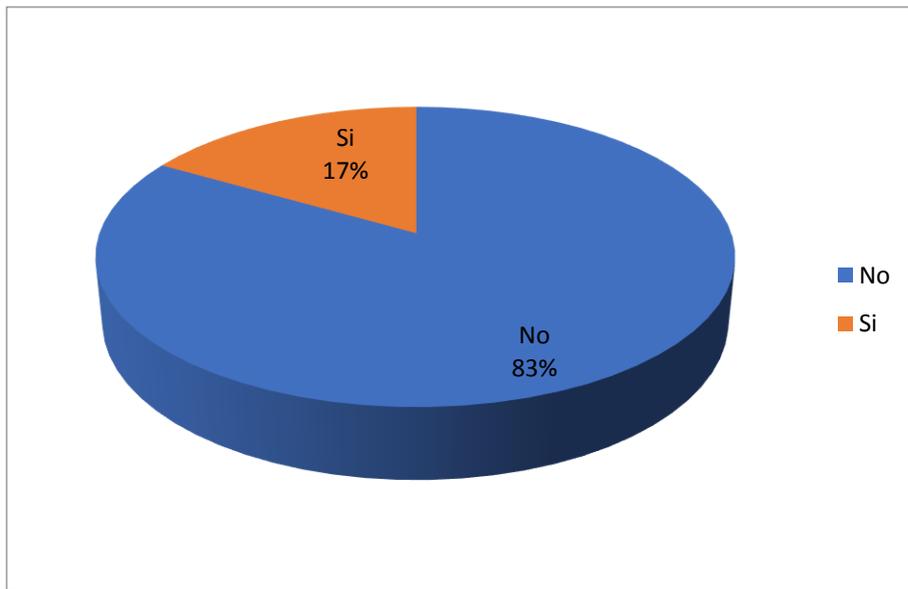


Fuente: Tabla 8

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 50% respondió que si existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado al sistema de información; frente a un 50% que respondieron que no existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado al sistema de información.

Figura 9. Los indicadores se ajustan a la realidad de la organización

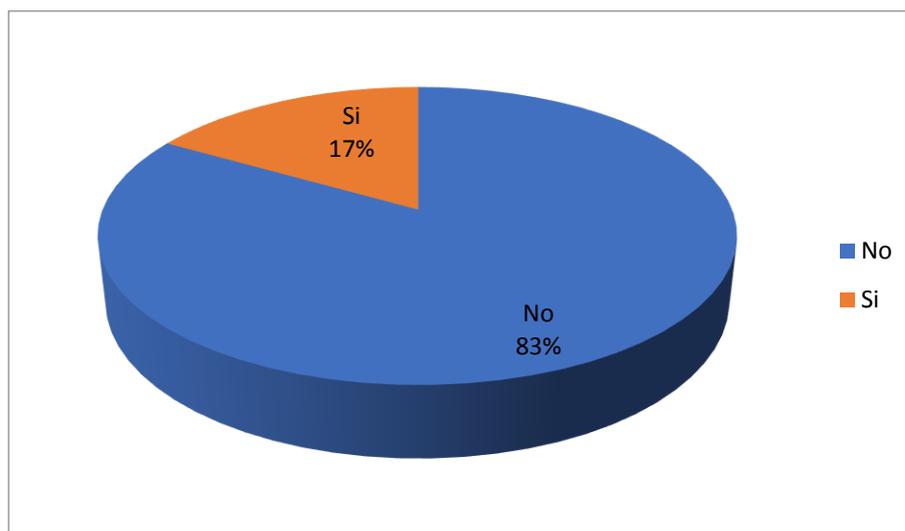


Fuente: Tabla 9

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 83% manifestaron que no cuentan con indicadores apropiados y se ajustan a la realidad de la organización; frente a un 17% que respondió que sí cuentan con indicadores apropiados y se ajustan a la realidad de la organización.

Figura 10. Existen procedimientos de los procesos sustantivos de la unidad

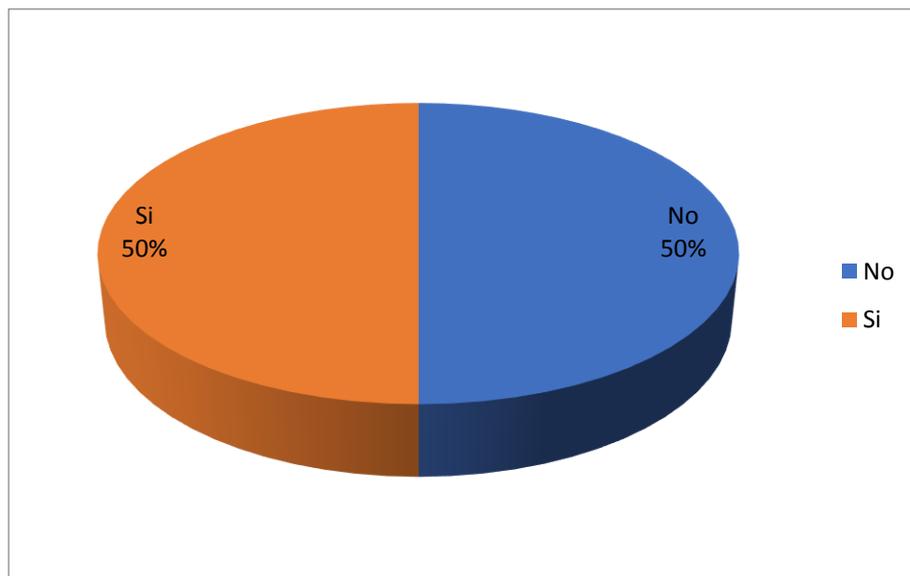


Fuente: Tabla 10

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 83% manifestaron que no existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la unidad; frente a un 17% que respondió que si existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la unidad.

Figura 11. La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad

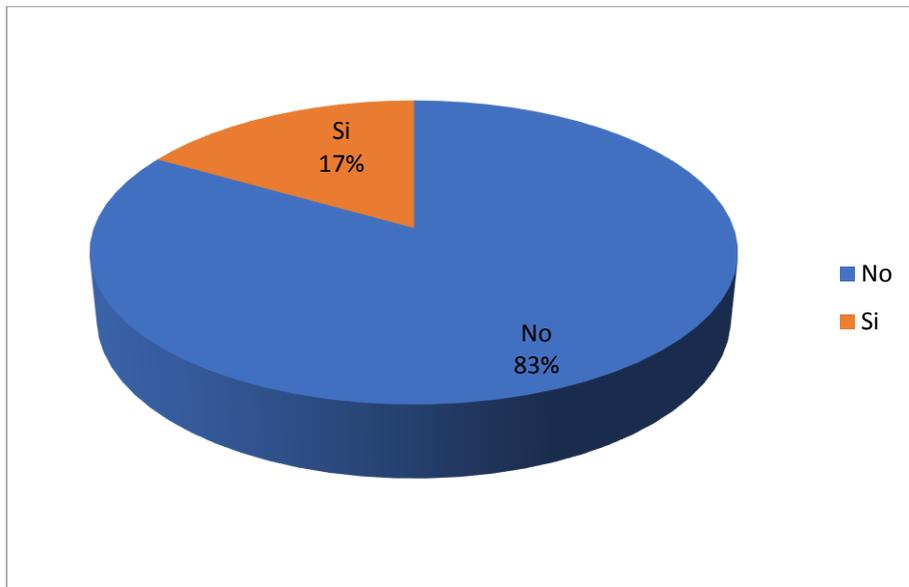


Fuente: Tabla 11

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 50% manifestaron que no cuentan con información apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad; frente a un 50% que respondió que sí cuentan con información apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad.

Figura 12. Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada

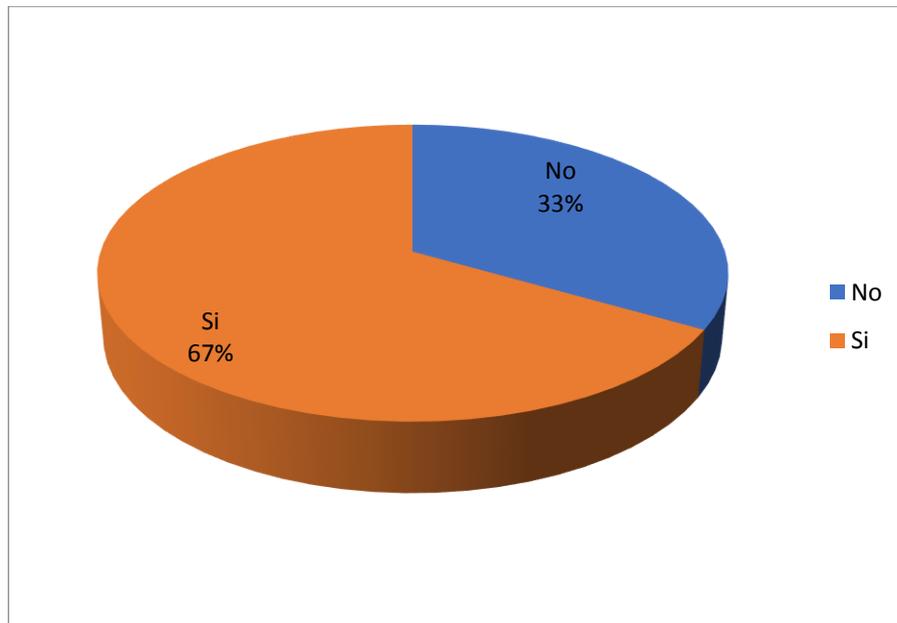


Fuente: Tabla 12

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 83% indicaron que los funcionarios si saben cómo se vincula la información elaborada por área; frente a un 17% que respondió que los funcionarios no saben cómo se vincula la información elaborada por área

Figura 13. Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados

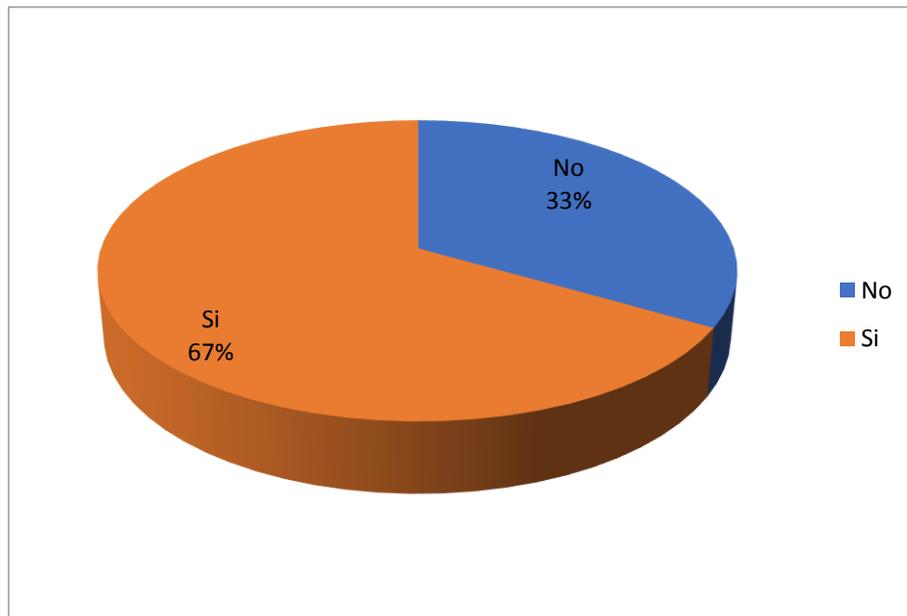


Fuente: Tabla 13

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% indicaron que si existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados; frente a un 33% que respondió que no existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados.

Figura 14. Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados

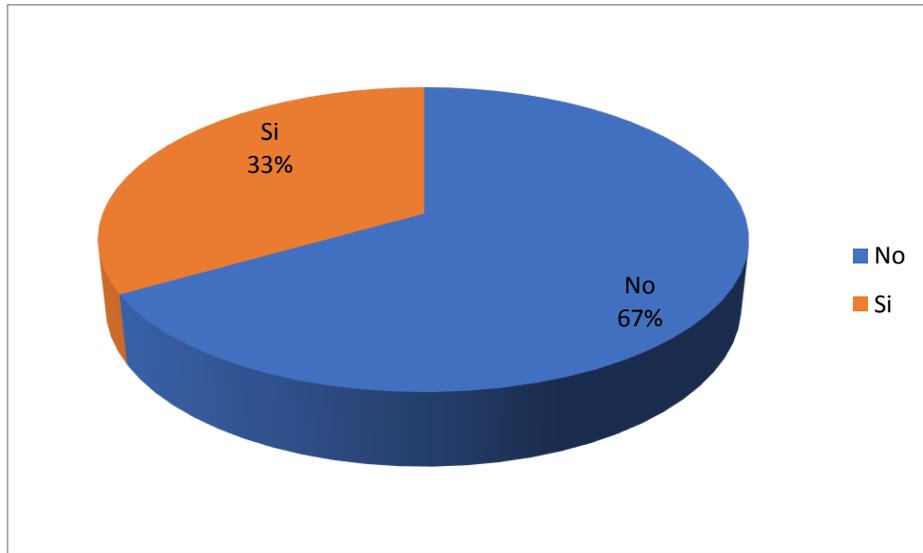


Fuente: Tabla 14

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% indicaron que si se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados; frente a un 33% que respondió que no Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados.

Figura 15. El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección

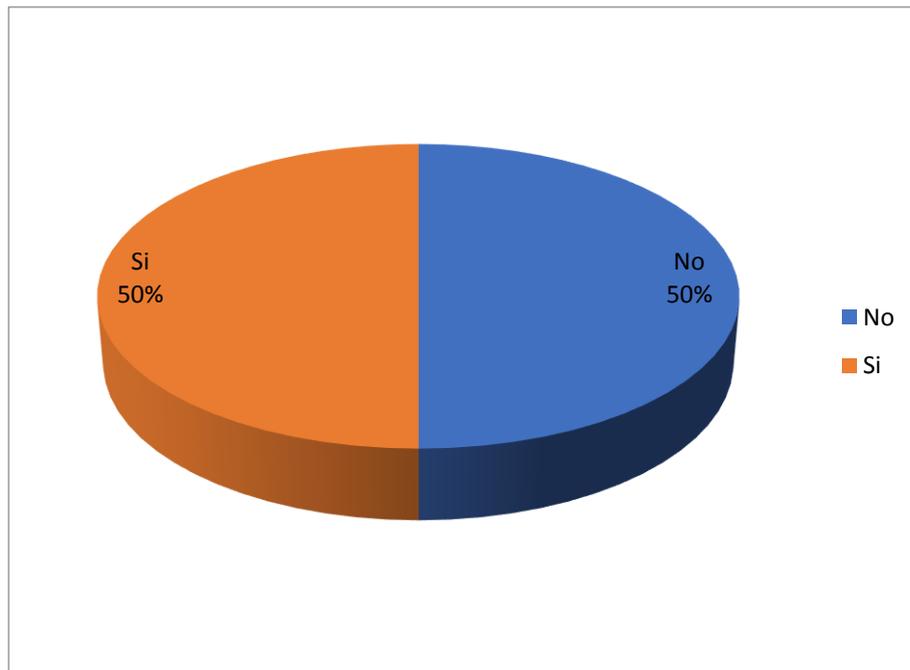


Fuente: Tabla 15

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 67% indicaron que el sistema de control interno no es evaluado periódicamente por la dirección; frente a un 33% que respondió que el sistema de control interno si evaluado periódicamente por la dirección.

Figura 16. Existen procedimientos detectadas puedan llegar a afectar



Fuente: Tabla 16

Interpretación

Del 100% de los encuestados, un 50% indicaron que desconoce mensual de si Existen procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar; frente a un 50% que respondió que no Existen procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar

Anexo 2: instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

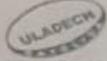
El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro empresa Panadería Pastelería Y Café Salazar E.I.R.L. Huaraz, 2020. Sus respuestas anónimas se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo servirán para fines académicos y de investigación. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a): Fecha:/...../.....

1. ¿Tiene en cuenta el perfil profesional o técnico de sus trabajadores?
 - a) Si
 - b) No
2. ¿Cuenta con misión y visión?
 - a) Si
 - b) No
3. ¿Se practican valores éticos?
 - a) Si
 - b) No
4. ¿Cuenta con instrumentos de gestión para la administración estratégica?
 - a) Si
 - b) No
5. ¿Existe un plan estratégico para administrar los riesgos?
 - a) Si
 - b) No
6. ¿Cuenta con mecanismos para identificar el tipo de riesgos?
 - a) Si
 - b) No

7. ¿Tiene en cuenta la magnitud de los riesgos que pueden afectar a la entidad?
 - a) Si
 - b) No
8. ¿Existen procedimientos que aseguren el acceso autorizado al sistema de información?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la organización? a) Si
b) No
10. ¿Existen manuales de procedimientos escritos para los procesos sustantivos de la unidad?
 - a) Si
 - b) No
11. ¿La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad?
 - a) Si
 - b) No
12. ¿Los funcionarios saben cómo se vincula la información elaborada por área?
 - a) Si
 - b) No
13. ¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros interesados?
 - a) Si
 - b) No
14. ¿Se lleva a cabo actividades de seguimiento de resultados?
 - a) Si
 - b) No
15. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la dirección?
 - a) Si
 - b) No
16. ¿Existen procedimientos que aseguren que todas las deficiencias detectadas puedan llegar a afectar?
 - a) Si
 - b) No

Anexo 3: consentimientos informados



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

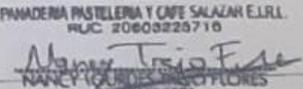
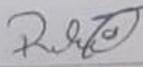
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Flores Angeles Katherine Estrella, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA MICRO EMPRESA PANADERIA SALAZAR, PROVINCIA DE HUARAZ, 2021.

- La entrevista durará aproximadamente 10 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: eve_este_158@hotmail.com o al número 920406475. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico <https://www.uladech.edu.pe>

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Nancy Lourdes Trejo Flores
Firma del participante:	 PANADERIA PASTELERIA Y CAFE SALAZAR E.I.R.L. RUC: 20603229710 NANCY LOURDES TREJO FLORES DNI: 31564201 GERENTE GENERAL
Firma del investigador:	
Fecha:	28/02 / 2022

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020



PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA MICRO EMPRESA PANADERIA SALAZAR, PROVINCIA DE HUARAZ, 2021.**

y es dirigido por **KATERINE ESTRELLA FLORES ANGELES**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa "Panadería Salazar" de la provincia de Huaraz, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la universidad católica los ángeles de Chimbote. Si desea, también podrá escribir al correo eve_este_158@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: Nancy Lourdes Trejo Flores

Fecha: 28 / 02 / 2022

Correo electrónico: _____

Firma del participante: _____

PANADERIA PASTELERIA Y CAFÉ SALAZAR E.I.R.L.
RUC: 20602228718
Nancy Lourdes Trejo Flores
GERENTE GENERAL

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

Aprobado 24-07-2020

CIEI VERSION 001

Anexo 4: Formato de Manual de organizaciones de funciones

IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO	
NOMBRE DEL PUESTO JEFE DE PRODUCCION	CÓD. DEL PUESTO
ÁREA:	ÁREA FUNCIONAL: Ventas

RELACIONES DE AUTORIDAD				
REPORTA DE MANERA DIRECTA A:		SUPERVISA DE MANERA DIRECTA A:		
CÓD.	PUESTO	CÓD.	PUESTO	CANTIDAD
	AREA DE PRODUCCION			
TOTAL				

MISIÓN DEL PUESTO
El jefe de producción es responsable, en la supervisión y control de la elaboración de los productos, a través de los registros.

FUNCIONES PRINCIPALES DEL PUESTO											
FUNCIONES DIARIAS DEL PUESTO											
¿Qué hace?, ¿Cómo hace?, ¿Para qué hace?, ¿Dónde lo hace?											
FUNCIONES PERIODICAS DEL PUESTO											
¿Qué hace?, ¿Cómo hace?, ¿Para qué hace?, ¿Dónde lo hace?											
D: DIARIO	S: SEMANAL	Q: QUINCENAL	D	S	Q	M	B	T	S'	A	E
M: MENSUAL	B: BIMESTRAL	T: TRIMESTRAL									
S': SEMESTRAL	A: ANUAL	E: ESPORÁDICAMENTE									
Supervisar y controlar en la elaboración de los productos			x								
Preparación de productos			x								
Para la venta de los productos			x								
En el centro de producción			x								

ENTORNO OPERATIVO		
RELACIONES INTERNAS (Unidades dentro de la empresa)		
ÁREA:	MOTIVO:	FRECUENCIA
Produccion	Reporte diario de la producción	Diario
RELACIONES EXTERNAS (Proveedores, Clientes, Instituciones del estado)		
ÁREA:	MOTIVO:	FRECUENCIA

PERFIL DEL PUESTO						
RANGO DE EDAD		EXPERIENCIA				
		No requerida	Hasta 06 meses	Entre 06 m. y 01 año	Entre 02 y 03 años	Entre 04 y 05 años
		Entre 6 a más.				
GRADO DE INSTRUCCIÓN MÍNIMA:			GRADO DE INSTRUCCIÓN DESEABLE:			
Superior			Técnico			
PROFESIÓN O CARRERA						
NOMBRE: PABLO URIBE			ESPECIALIDAD			
Pastelería						
REQUERIMIENTOS COMPLEMENTARIOS (Capacitaciones o Actualizaciones propias del puesto)						
Conocimientos sobre la preparación de panes, pasteles y tortas.						
INFORMÁTICA: Office				NIVEL REQUERIDO		
MS OFICCE: Intermedio				Básico	Interm.	Avanzado
OTROS :				Básico	Interm.	Avanzado
OTROS :				Básico	Interm.	Avanzado
OTROS :				Básico	Interm.	Avanzado
OTROS :				Básico	Interm.	Avanzado
TIEMPO DE ENTRENAMIENTO PARA OCUPAR EL PUESTO: Ejecutivo de Telemarketing			3 días de capacitación / 15 semana para dominar la gestión			
PUESTO AL QUE PODRIA ASCENDER:			Supervisor, Coordinador, Facilitador, Ejecutivo de Calidad			
PUESTO AL QUE PODRÍA SER TRANSFERIDO:						

COMPETENCIAS
COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES:
Innovación
Confianza
Eficiencia
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:
Proactivo
Comprometido
Responsable
Habilidad Comercial
Competitivo

CONDICIONES DE TRABAJO

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBO:
Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido:	Nombre y Apellido:
Puesto:	Puesto:	Puesto:
Fecha: 31-7-2022	Fecha	Fecha
Firma	Firma	Firma