



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
MICROEMPRESA DE SERVICIOS “LALO TRAVEL
SERVICIOS TURÍSTICOS” E.I.R.L. DE LA PROVINCIA
DE HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

**YLDEFONZO RAMIREZ, SUNITA
ORCID: 0000-0002-9394-7484**

ASESOR

**RUBINA LUCAS, FÉLIX
ORCID: 0000-0001-7265-874X**

**HUARAZ – PERÚ
2021**

Título de la tesis

Características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Equipo de trabajo

AUTOR Yldefonzo Ramirez,

Sunita ORCID: 0000-0002-

9394-7484

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Huaraz, Perú

ASESOR

Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-469-5436

Broncano Diaz Alberto, Enrique

ORCID: 0000-0003-1625-8770

Hoja de firma del jurado y asesor

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Presidente

Broncano Osorio, Nélide Rosario

ORCID: 0000-0003-469-5436

Miembro

Broncano Diaz, Alberto Enrique

ORCID: 0000-0003-1625-8770

Miembro

Dr. Rubina Lucas, Félix

ORCID: 0000-0001-7265-874X

Asesor

Agradecimiento

A mis seres queridos por haberme brindado el apoyo y la confianza y a Dios, por su infinita misericordia, por haberme dado sabiduría e inteligencia en el transcurso de mi formación, para ver cristalizado mi anhelo de ser profesional.

A nuestro centro de estudios Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), filial Huaraz, por haber permitido enriquecer mis conocimientos en sus aulas.

Finalmente agradecer a los catedráticos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a mis compañeros, por la confianza y el apoyo brindado, en el proceso de mi formación profesional.

Sunita Yldefonzo

Dedicatoria

A mi madre Victoria y mi padre Máximo, por haber contribuido en mi formación profesional, por las horas de desvelo, por su dedicación y desprendimiento en todo momento, por haberme inculcado valores espirituales y morales, por todo su amor

A mis hijos Sammir y Thaiza, por ser la fortaleza y motivación para culminar esta etapa, por su comprensión, para lograr mis objetivos propuestos.

A mi esposo Jean; por su invaluable apoyo, quien me motivo a seguir estudiando y demostrarme que no existe límites.

Sunita Yldefonzo

Resumen

El problema de investigación consistió en: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2020?; el objetivo general fue: Determinar las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. La metodología fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, la población y muestra fue la microempresa de transportes bajo estudio, como técnica se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a 7 trabajadores. Los principales resultados que se obtuvo fueron: El 100% de los encuestados indicó que existe colaboración de los trabajadores en relación de los objetivos que se propone la empresa, el 71 % mencionó no practicar el diseño de planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgo, el 85 % indicó no delegar trabajadores encargados en cada área, el 100% de los encuestados manifestó existir una buena comunicación entre los trabajadores de la entidad, el 85 % afirmó no proponer programas para solucionar las deficiencias de la empresa. En conclusión, se logró determinar que la implementación del control es conocido por la mayoría de los trabajadores, sin embargo, presenta algunas dificultades con respecto al diseño de planeamiento estratégico y programas para dar solución a las deficiencias que podría presentar la empresa, en tal sentido la entidad necesita dar solución inmediata a estos problemas.

Palabras claves: Control interno, microempresa, servicios, transporte.

Abstract

The research problem consisted of: What are the characteristics of the relevant factors of internal control in the services microenterprise "Lalo Travel Servicios Turisticos" E.I.R.L of the province of Huaraz, 2020? The general objective was: To determine the characteristics of the relevant factors of internal control in the services microenterprise "Lalo Travel Servicios Turisticos" E.I.R.L. of the province of Huaraz, 2020. The methodology was quantitative, non-experimental design and quantitative approach, the population and sample were the transport microenterprise under study, the survey was used as a technique and the questionnaire applied to 7 workers as an instrument. The main results obtained were: 100% of the respondents indicated that there is collaboration of the workers in relation to the objectives that the company proposes, 71% mentioned not practicing the design of strategic planning for risk mitigation, the 85% indicated that they did not delegate workers in charge of each area, 100% of those surveyed said that there was good communication among the entity's workers, 85% affirmed that they did not propose programs to solve the deficiencies of the company. In conclusion, it was possible to determine that the implementation of the control is known by most of the workers, however, it presents some difficulties regarding the design of strategic planning and programs to solve the deficiencies that the company could present, in this regard the entity needs to provide an immediate solution to these problems.

Keywords: Internal control, microenterprise, services, transportation.

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Hoja de firma del jurado y asesor	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
Índice... ..	ix
Índice de tablas	xi
Índice de Figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	7
2.1. Antecedentes	7
a) Internacionales	7
b) Nacionales.....	9
c) Regionales.....	11
d) Local	13
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	17
Marco teórico.....	17
Marco conceptual.....	27
III. Hipótesis	30
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31

4.2. El universo y muestra	31
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	33
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
4.5. Plan de análisis	38
4.6. Matriz de consistencia	39
4.7. Principios éticos.....	40
V. Resultados	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de Resultados	54
V. Conclusiones.....	70
6.1. Conclusiones.....	70
6.2. Recomendaciones	73
Aspectos complementarios	74
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos	80
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	80
Anexo 2: Figuras estadísticas	84
Anexo 3: Consentimiento informado.....	108

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: Existe colaboración de los trabajadores en relación con los objetivos de la empresa	42
Tabla 2: Se evalúa al contratar el personal su integridad y valores éticos	42
Tabla 3: Posee la empresa Reglamento Interno de Trabajo	43
Tabla 4: Las metas empresariales se difunden constantemente	43
Tabla 5: Delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa	44
Tabla 6: Contrata trabajadores competentes en cada área.....	44
Tabla 7: Capacitación de trabajadores en relación a sus funciones.....	45
Tabla 8: Existe un área de auditoría interna.....	45
Tabla 9: Se realiza planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgos	46
Tabla 10: La empresa reconoce que riesgos afectan sus actividades	46
Tabla 11: La empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo	47
Tabla 12: La empresa da solución oportuna al riesgo	47
Tabla 13: Delegan trabajadores encargados de cada área	48
Tabla 14: La empresa posee un MOF o ROF	48
Tabla 15: La empresa evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio.....	49
Tabla 16: Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales	49
Tabla 17: Verifican y concilian documentos constantemente con las labores del personal...	50
Tabla 18: La información generada es de calidad y suficiente	50
Tabla 19: La empresa se acomoda a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos	51

Tabla 20: Tienen una buena comunicación entre los trabajadores.....	51
Tabla 21: Tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes.....	52
Tabla 22: Diseña la empresa el reporte de deficiencias encontradas	52
Tabla 23: Proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa.....	53
Tabla 24: Se autoevalúa constantemente	53

Índice de Figuras

Contenido	Página
Figura 1: Existe colaboración de los trabajadores en relación con los objetivos de la empresa	84
Figura 2: Se evalúa al contratar el personal su integridad y valores éticos	85
Figura 3: Posee la empresa Reglamento Interno de Trabajo.....	86
Figura 4: Las metas empresariales se difunden constantemente	87
Figura 5: Delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa	88
Figura 6: Contrata trabajadores competentes en cada área	89
Figura 7: Capacitación de trabajadores en relación a sus funciones	90
Figura 8: Existe un área de auditoría interna.....	91
Figura 9: Se realiza planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgos.....	92
Figura 10: La empresa reconoce que riesgos afectan sus actividades.....	93
Figura 11: La empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.....	94
Figura 12: La empresa da solución oportuna al riesgo.....	95
Figura 13: Delegan trabajadores encargados de cada área.....	96
Figura 14: La empresa posee un MOF o ROF	97
Figura 15: La empresa evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio	98
Figura 16: Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales	99
Figura 17: Verifican y concilian documentos constantemente con las labores del personal	100
Figura 18: La información generada es de calidad y suficiente	101
Figura 19: La empresa se acomoda a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos	102

Figura 20: Tienen una buena comunicación entre los trabajadores	103
Figura 21: Tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes	104
Figura 22: Diseña la empresa el reporte de deficiencias encontradas	105
Figura 23: Proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa	106
Figura 24: Se autoevalúa constantemente	107

I. Introducción

Los acontecimientos de despilfarros, banca rotas y quiebras de diversas entidades económicas, ha conllevado a que muchas de ellas busquen un mecanismo que les permita realizar sus operaciones de la forma más eficiente, en base a la ética, coordinación empresarial e integridad de sus trabajadores, en ese sentido se realizó el presente estudio, que lleva por título: Características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

El mecanismo de control interno debe de ser empleado por toda clase de organizaciones sea cual sea, el tamaño de su organización, su estructura o tipos de operaciones, o tipo societario y nivel de ventas, siendo definido para poder asegurar en una entidad una confianza casi completa en relación a la eficiencia y efectividad de sus actividades, en la competencia y fiabilidad de los datos financieros y económicos que requiere y difunde a terceros; finalmente el cumplimiento continuo de normativas y los demás lineamientos sujetos a ella. De esa manera este mecanismo se creó como una herramienta que buscan las entidades ante la gran necesidad de luchar contra los actos de corrupción, fraude, pérdida de activo, entre otros hechos que perjudican la continuidad de las empresas privadas y públicas, con metas definidas (Amaro, 2013).

En nuestro país y en gran cantidad de otros estados, las Mypes (micro y pequeñas empresas”, son de gran relevancia para el desarrollo de diferentes aspectos, en primer lugar, en el sentido económico, debido a que los tributos y otros ingresos que se obtiene por parte del país son evidenciados a través del PBI, el cual muestra que un gran porcentaje de servicios, producción y bienes por parte

de este sector empresarial. Es por ello, que con el pasar de las épocas, buscan poseer un eficiente mecanismo de control interno y lo consideran como importante para ellas y entidades de mayor complejidad, debido a que facilita la evasión a actos de corrupción, fraude, desfalcos o colusión. Asimismo brinda una seguridad razonable en relación a una mejora constante del desempeño de los empleados y directivos de la entidad; no obstante gran mayoría de estas no cuentan aun, debido a que genera costos o desembolsos grandes o consideran que es más económico realizarlo de manera empírica (Gonzales, 2016).

Ante lo anteriormente mencionado, la presente investigación opto por resolver el siguiente problema general: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?

Desglosando ello, las problemáticas específicas fueron: (a) ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? (b) ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? (c) ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? (d) ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? (e) ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del monitoreo en la

microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?

Para dar solución al enunciado general, se propuso como objetivo general: Determinar las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

Para dar solución a las problemáticas específicas, se dispuso los siguientes objetivos específicos: (a) Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. (b) Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. (c) Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. (d) Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. (e) Describir las características de los factores relevantes del monitoreo en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

El presente estudio se justificó debido a que nos permitirá obtener el grado de bachiller en ciencias contables, financieras y administrativas; asimismo es de importancia para la universidad debido a que a largo plazo formara como una de

las muchas investigaciones que se pueden encontrar en el repositorio de la ULADECH – católica.

La metodología de la investigación que se aplicó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple, porque se buscó describir y medir la variable de estudio (Control interno), así también el diseño no experimental porque no se buscara manipular la información obtenida. La población y muestra que se vio afectada por esta investigación correspondió a la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020; el presente estudio aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado a 7 trabajadores de este ente económico.

El presente estudio se realizó porque permitirá obtener el grado de bachiller en ciencias contables, financieras y administrativas; de igual manera al generar un beneficio sobre nosotros, contribuirá en la universidad a que este pueda contar con un nuevo recurso dentro de su repositorio institucional a largo plazo. Asimismo, el presente trabajo de investigación se justifica por que promoverá a que todo estudio pueda basarse en la recolección de información doctrinal que la sostenga y que pueda ser evaluada de acuerdo a lo encontrado en distintas fuentes primarias y secundarias de investigación.

La justificación de este informe se realizó en tres dimensiones:

La justificación teórica nos permitió conocer y contrastar algunas teorías del control interno, para la aplicación de técnicas y procedimientos en la pequeña empresa “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. para promover conocimientos referentes al control interno que favorezca a la empresa. Por tanto; esta investigación se realizó con el fin de aportar al conocimiento científico ya

existente, así como contrastar resultados y dar soluciones a nuestro objetivo en estudio que es determinar las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.

En el caso de la justificación práctica, se realizará la presente investigación con la finalidad de ayudar a la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L., buscar que pueda conocer el mecanismo de control interno, el Informe COSO y su contenido. No solo ello, esta investigación busca que se practiquen en todas las entidades, sin importar el tipo societario o régimen en el que se encuentran, cada uno de los lineamientos establecidos por el COSO, logrando así ser un aporte para la economía del país, en tributación, PBI y otros indicadores de desarrollo económico nacional.

En el aspecto metodológico, se realizó la presente investigación con la finalidad promover que mediante el proceso de la investigación científica se puedan absolver los distintos problemas y fenómenos que se atraviesan en la actualidad por las distintas profesiones del mundo, por medio de los adecuados instrumentos y técnicas de evaluación que permitan mejorar las ciencias contables y otras que se presenten a futuro.

Los principales resultados que se obtuvo fueron: El 100% de los encuestados indicó que existe colaboración de los trabajadores en relación de los objetivos que se propone la empresa, el 71% mencionó que la entidad no practica el diseño de planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgo, el 85 % indicó que no se delegan trabajadores encargados de cada área, el 100% de los encuestados manifestaron que existe una buena comunicación entre los

trabajadores de la entidad, el 85 % afirmó que en la entidad no se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa. En conclusión, se podría determinar que la implementación del control es conocido por la mayoría de los trabajadores, sin embargo, presenta algunas dificultades con respecto al diseño de planeamiento estratégico y programas para dar solución a las deficiencias que podría presentar la empresa, en tal sentido la entidad necesita dar solución inmediata a estos problemas.

El presente estudio arribo a la conclusión: Se ha determinado las siguientes características internas en la empresa “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020; un gran porcentaje de los trabajadores cumplen con los principios y aplican los componentes del control interno, sin embargo, se sugiere a los trabajadores de la empresa, seguir poniendo en práctica los componentes y los principios de control interno realizando un trabajo en armonía, brindando un buen desempeño laboral y resultado positivo dentro de la empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

a) Internacionales

Catuche & Benavides (2017) en su investigación denominada: “Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS” Cuyo objetivo general fue: Diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía Logística Internacional SAS. Su metodología fue de nivel descriptivo y aplicado debido a que se evaluará- inductivo y práctico. Las técnicas que se aplicaron la observación y entrevista. Finalmente arribaron a la siguiente conclusión: Logística Internacional SAS, es una compañía que cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.

Armendariz (2017) en su proyecto de investigación titulada: “El control interno y la gestión de inventarios en la empresa ALMOGAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua en el año 2014”; cuyo objetivo fue: Analizar el control interno y la gestión de inventarios en la empresa ALMOGAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua para el mejoramiento de la administración de inventarios. El tipo de la investigación fue de campo y documental con enfoque cualitativo, el nivel de la investigación fue exploratoria – descriptiva – explicativa. Los instrumentos que utilizó para la

recolección de datos fueron: entrevistas, imágenes, observaciones y datos históricos. La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad de las personas que laboran en la empresa ALMOGAS Cía. Ltda. la cual estuvo integrada por seis empleados, no se realizó ningún tipo de muestreo debido a que la población fue demasiado pequeña. Finalmente el estudio concluyó que esta empresa tiene un nivel muy bajo en el control interno de los inventarios por lo cual se ha venido trabajando de una forma desorganizada y sin cumplir ciertos parámetros que son necesarios cumplirlos, esto provoca que la gestión de los inventarios este mal llevado.

Almachi & Moreira (2019) en su tesis titulada “Evaluación del control interno para la mejora en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Grand Hotel Santander, en santo domingo, año 2018”. Tuvo como objetivo: evaluar al sistema de control interno para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa Grand Hotel Santander, en la ciudad de Santo Domingo en el año 2018; el diseño de investigación es no experimental y el nivel de investigación es cualitativo y cuantitativo; en su población conforman el personal encargado del área de crédito y cobranza, que ascienden a un total de 33 personas y su muestra está conformada por 33 personas; la técnica utilizada es encuesta y el instrumento es el cuestionario. Finalmente se concluyó: que la empresa Grand Hotel Santander posee dos años en el mercado, manejando de forma empírica algunos procesos como la gestión de cartera, proceso ejecutando por una sola persona y el cual carece de las políticas necesarias para una eficiente gestión; la otra conclusión es que se presentan deficiencias en los procesos de gestión de

crédito y gestión de cobranza, planteando las recomendaciones necesarias para mitigar los riesgos presentes.

Berrutti (2015) en su tesis titulada “Propuesta de mejoramiento operativo del área de alojamiento en la hostería quindepungo en la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha”; tuvo como objetivo general: elaborar una propuesta de mejoramiento operativo en el área de alojamiento con énfasis en el servicio, en la Hostería Quindepungo de la parroquia de Mindo, provincia de Pichincha; en la metodología su diseño de investigación es de no experimental-transversal; el nivel de investigación es de cuantitativa; la técnica es la encuesta; el instrumento es cuestionario; el universo está conformada por hombres y mujeres nacionales y extranjeros clientes de la Hostería Quindepungo y la muestra es el promedio de huéspedes. Al finalizar se concluyó: La Hostería Quindepungo carece de ciertos procesos para cumplir con las funciones en el área operativa de alojamiento; también Se logró observar que la mayoría de falencias en los procesos se deben a la falta de documentación, estándares y normas a seguir.

b) Nacionales

Zafra (2016) en su investigación titulada “El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos S.A.C. Surco, 2015” su principal objetivo fue: Establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera en la Empresa Servicios de Mensajería SANTOS SAC., rubro servicios de mensajería del distrito de Surco. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo). Los resultados mostraron que el 25 % de encuestados nos dieron como respuesta SI y un 75%

como respuesta negativa, lo cual refleja que no se le está dando importancia al componente más importante del Control Interno, pues según la teoría; el 40% también sostuvo como respuesta si y un considerable 60% como respuesta contraria, esta situación es muy peligrosa porque según las respuestas obtenidas, la entidad estudiada no está tomando las medidas necesarias para identificar sus riesgos. Finalmente, el estudio concluyó que se logró describir la incidencia del control interno en la toma de decisiones de la empresa de servicios de Mensajería Santos SAC, según se demuestra con la referencia bibliográfica de los actores en estudio.

Rivera (2019) en su investigación titulada “Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú”. Fue de objetivo general: Determinar las Características del Control Interno en el Área Administrativa en las Empresas del Rubro Hospedajes del Perú y del Hospedaje G&M EIRL en el Distrito de Olmos – Lambayeque 2018. La metodología es de tipo descriptivo, bibliográfico, documental, de caso, diseño no experimental. Se aplicó un Cuestionario pre – estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o administrador, cuyos resultados son: no existe coordinación entre la alta dirección y la oficina de Control Interno para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, lo que entorpece el funcionamiento del Hospedaje en la gestión administrativa. El administrador debe participar para evitar despilfarros, riesgos, fraudes, ineficiencias, información debe ser confiable en el ámbito financiero, etc. Finalmente se concluyó que a pesar de contar con Manual de Organización de Funciones y Manual de Procedimientos, directivos y políticos, lamentablemente

no lo llevan a la práctica, este perjudica que el control interno administrativo no sea eficiente.

Benavente (2019) En su investigación titulada “Implementación del sistema de control interno en las empresas de transporte en la región puno en el periodo 2016-2017. Cuyo objetivo general es: Análisis del sistema de control interno a través de la aplicación de instrumentos técnicos normativos vigentes, para la adecuada identificación de riesgos potenciales en las empresas de transporte en la región Puno en el periodo 2016 - 2017. La metodología es de tipo descriptivo, El instrumentos que utilizó para la recolección de datos fue: encuesta. La población de la investigación estuvo conformada por 155 empresas de transporte terrestre. Los resultados obtenidos son conocer y analizar la estructura del control interno actual de las empresas de transporte, se demostró que los niveles de control correctivo, preventivo y de detección de riesgos son deficientes, lo que origina una mala planificación financiera y una insuficiencia en la prestación de servicios de calidad el mismo que se ve reflejado en el malestar de los usuarios; para brindar un servicio de calidad se propuso lineamientos para implantar un sistema de control interno en las empresas de transporte en la región Puno.

c) Regionales

Crispin (2019) en su investigación denominada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Peru: Caso Hotel "El mirador servicios turisticos E.I.R.L." -Pomabamba, 2018” fue de objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del Hotel “El Mirador

Servicios Turisticos E.I.R.L.-Pomabamba, 2018. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivobibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al titular de la empresa del caso de estudio; obteniéndose los siguientes resultados: Los autores mencionan que el control interno es una herramienta que asegura razonablemente el cumplimiento de los objetivos empresariales, actuando como un mecanismo que protege los recursos de la empresa. Finalmente se concluyó que toda empresa de servicios debe tener implementado el sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones con efectividad y eficiencia, siendo el control interno una importante herramienta de gestión que influye en el buen desarrollo de las actividades.

Pacahuala (2019) en su investigación titulada “Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A.” cuyo objetivo general fue: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central SA. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario, encontrando las siguientes conclusiones: De la revisión bibliográfica la mayoría de las micro y pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno. Finalmente se concluye que tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú

y de la empresa objeto de estudio no tienen implementado un sistema de control interno lo que ha generado en muchos casos el no cumplimiento de sus metas.

Acuña (2019) en su investigación titulada “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Negociaciones Angeles S.A.C." - Chimbote, 2016,” tuvo como objetivo: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “Negociaciones Angeles S.A.C.” La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas; obteniendo los siguientes resultados: La mayoría de los autores establecen que las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno en su organización; esto se debe a la falta de conocimiento de las bondades del control interno, como también, y un factor determinante es el alto costo de su implementación. Finalmente, se concluye que la empresa no ha difundido debidamente la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad, asimismo, carecen de un Manual de Organización y Funciones (MOF), entre otros.

d) Locales

Ocaña (2016) en su investigación titulada “El control interno en la gestión de la empresa de transportes "Huascarán S.A. 2015". El objetivo general fue: Determinar las incidencias del control interno en la gestión de la Empresa de Transportes Huascarán S.A. 2015. Investigación de tipo cuantitativo, técnica que se utilizó fue la encuesta dirigida a los Directivos y trabajadores. Los resultados muestran que la empresa de transportes Huascarán S.A. no cumplió

sus objetivos ni metas debido a la falta de control interno sobre las actividades que se realizan, ya que aproximadamente el 50% de los encuestados no practican valores éticos ni cumplen con las normas y políticas de la empresa, asimismo, el 63.33% de las personas afirman que no se cuenta con un organigrama y que además la supervisión no es adecuada, y el 58.33% de los trabajadores aseveran que la empresa no tiene estrategias para encaminar las actividades hacia el logro de objetivos. Finalmente se concluyó que la transferencia de información es generalmente semanal, pero es considerada como información a destiempo y poco detallada. Todos esos aspectos negativos son muestra clara de la falta de un control interno que permita el logro de la mejor gestión de la empresa.

Celmi (2019) en su investigación titulada “Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017”. Cuyo objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100% afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Finalmente, la

investigación concluyo que la mayoría de trabajadores dijeron que sí conocen la misión, visión, y el reglamento de la empresa, valores éticos e integridad.

Leon (2020) en su proyecto titulada: Características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019” el objetivo general fue: Determinar las características del control interno de la pequeña empresa “Agroindustria la Perla del Huascarán S.R.L. La Metodología fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo-simple, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: el 100% dijo que practica los valores del código de ética, el 100% dijo que los trabajadores cumplen las líneas de mando según la estructura organizacional, el 100 % considera que tiene la capacidad para llevar a cabo las responsabilidades asignadas, el 62% dijo que los objetivos y metas son difundidos a todo el personal, el 75% dijo que los sistemas de información implementados ayudan a la toma de decisiones. Finalmente se concluyó que los todos los trabajadores tienen conocimiento sobre todos los componentes del control interno y ponen en práctica los principios éticos, los trabajadores no cuentan con un MOF, hechos que nos permiten ver de manera objetiva las características del control interno de la empresa.

Sanchez (2019) en su investigación titulada “Características del control interno en la empresa YARDYC E.I.R.L 2017”; fue de objetivo general: Determinar las características del Control en la Empresa “JARDYC” E.I.R.L. de la Ciudad de Huaraz, 2017. El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, diseño descriptivo simple,

población muestral de 50 trabajadores de la Empresa JARDIC E.I.R.L. 2017, se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. El resultado permitió encontrar que el 70% indicó conocer la misión, visión, objetivos y estrategias que tiene la empresa, por otro lado un 22% señala que no y el 8% no conoce. Y en la segregación de funciones del 100% de los encuestados el 74% afirman que tienen establecidas sus funciones, mientras que el 20% no las tiene y el 6% desconoce sobre las funciones sistemáticas. Analizando la información y comunicación el 76% afirman que el contenido de la información interna que se maneja en la entidad es apropiado. El estudio concluyó que el control interno mejoró significativamente la gestión, debido a una mejora en los procesos, código de ética, actualización del manual de procedimiento y rendición de cuentas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Marco teórico

Modelo COSO

El informe COSO I establecido por el Committee Of Sponsoring Organizations (1992), donde se modificó los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud para su aplicación. Este informe define que el más relevante componente que lo sostiene es el entorno o ambiente de control, este es definido como un conglomerado de hechos que comprenden los comportamientos y conductas de una empresa desde el punto de vista del mecanismo de control interno, son por ello procedimientos que la entidad debe de ejecutar para corregir comportamientos inadecuados y falta de compromiso en los trabajadores con el cumplimiento de metas. Es importante señalar que el las actitudes de la gerencia y administración reflejaran mucho sobre los trabajadores de los demás niveles jerárquicos de la entidad, de ellos depende la difusión y monitoreo de estos. Este componente posee los siguientes factores importantes:

- La filosofía y estilo de dirección
- La estructura organizacional, planes de operación, estratégicos y operativos, normativas internas y manual referente a las funciones de los trabajadores.
- Los comportamientos de los empleados, en base a los valores, transparencia e integridad, la competitividad de los recursos humanos y su compromiso sobre los componentes de la entidad, así como su adecuación a las políticas y metas de la empresa.

- Las maneras en que se asignan las funciones y la adecuada gestión para el desarrollo de las funciones de los trabajadores (Millan & Obando, 2015).

El informe COSO III

El presente informe fue presentado en mayo del año 2013, es la última versión actualizada del Marco Integrado del mecanismo de control interno, fue creada con la finalidad de: Esclarecer las necesidades del mecanismo de control interno, actualizar el ámbito de ejecución del mecanismo de control dentro de las entidades ante muchas novedades en las entidades (COSO, 2013).

En este informe COSO III presentado en mayo de 2013, es una nueva versión actualiza del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. Las siguientes modificaciones más importantes que propone este informe, son:

- Este mecanismo comprende cinco componentes los cuales son el entorno de control, la evaluación de riesgos, acciones o actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el monitoreo constante.
- El entorno de control es considerado como el cimiento de todo el sistema, comprende factores como el estilo de dirección íntegro y la conducta organizacional moral, la filosofía de gestión y su manera de dirección, el diseño y difusión de un organigrama institucional, la correcta distribución de funciones y la correcta gestión y capacitación de trabajadores.

- En este informe se determina la relación entre los elementos del control interno para enfatizar la relevancia del mecanismo.
- Este informe amplia datos sobre el personal directivo de la entidad, haciendo mención la diferencia de estructuras, tipos de sociedades, tamaños y los retos que viven las organizaciones en la actualidad.
- Se destaca al monitoreo constante como el componente para que el control interno no pierda su eficiencia y pueda mejorar constantemente. (COSO, 2013).

Definición del control interno

Rivas (como se cito en Coopers & Lybrand, 2011) define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así:

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: (1) efectividad y eficiencia de las operaciones (2) confiabilidad en la información financiera (3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Componentes del control interno

Ambiente de control interno

Definición

El ambiente de control interno es la base fundamental de una institución u organización, ya que influye en diversos factores dentro de dicha organización; permite establecer un entorno seguro que afiance la esencia de cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera.

La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan (Fierro, 2016).

El informe coso III afirman al respecto “que el ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- ✓ Se estructuran las actividades del negocio.
- ✓ Se asigna autoridad y responsabilidad.
- ✓ Se organiza y desarrolla la gente.
- ✓ Se comparten y comunican los valores y creencias.
- ✓ El personal toma conciencia de la importancia del control.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado por la historia de la entidad y su nivel de cultura administrativa (Fierro, 2016).

Factores del ambiente de control

El informe COSO III, así mismo indica los factores del ambiente de control interno se clasifican de la siguiente manera:

✓ Comportamientos en base a los valores éticos e integridad

Tienen por finalidad que en la organización se difundan comportamientos íntegros y transparentes en cada trabajador o participante de la entidad durante la ejecución de sus labores, debido que la eficiencia del control le corresponde de manera esencial a ellos, a la prestación de sus servicios basado al compromiso y la responsabilidad. (COSO, 2013).

✓ **Es relevante establecer una forma adecuada de difundir conductas adecuadas**

Las funciones de la alta gerencia son claves para la difusión de políticas y ordenamientos que regulen una adecuada conducta organizacional. Sin embargo si es que el más alto nivel jerárquico, da el ejemplo de cómo debe ser la compostura en relación a los objetivos, los demás trabajadores seguirán con este sendero (COSO, 2013).

✓ **Debe de proveerse aquellos peligros o aspectos que puedan afectar los comportamientos correctos de los trabajadores.**

Los principales aspectos que provocan ello son mecanismos débiles o la no presencia de ellos, debilidad en las labores de auditoria o poca presencia de sanciones para aquellas personas que se comportan de manera incorrecta (COSO, 2013).

✓ **Competitividad**

Son aquellas aptitudes y destrezas que poseen los trabajadores para realizar sus funciones, en este principio la entidad debe de contratar en todo momento a trabajadores que posean habilidades para ayudar a cumplir las metas organizacionales (COSO, 2013).

✓ **Sector de auditoría interna o comité auditor**

Su importancia principal recae en ayudar a que la eficiencia y eficiencia del control interno no se pierda en una entidad, es importante sobre todo que los que pertenecen a esta área ejerzan sus funciones con mayor compromiso, responsabilidad y objetividad para ayudar al ente a cumplir sus metas(COSO, 2013).

Evaluación de riesgos

Estupiñan (2015) menciona que:

La evaluación de riesgos es la identificación y estudio de los hechos negativos importantes para la consecución de metas y el camino para buscar maneras en que dichos problemas puedan ser solucionados. Así también, hace referencia a aquellos métodos necesarios para reconocer y manipular los hechos enfocados a cambios adversos a las metas de la entidad (p.28).

En toda organización es necesaria la determinación de metas, tanto generales que provoquen la ejecución de actividades importantes, consiguiendo con ello una base para identificar y medir factores de riesgo que impacten su cumplimiento adecuado.

Factores de la evaluación de riesgos

Según Melendez (2016) la evaluación de riesgos comprende los siguientes factores:

✓ Planeamiento de la administración de riesgos

Es aquel proceso para documentar y desarrollar estrategias claras, entendibles y coordinadas para reconocer y valorar aquellos hechos que puedan afectar en una empresa impidiendo sus metas. Por ende se deben elaborar planes, métodos de solución y supervisión de cambios, así como una programación para la recepción de recursos para establecer actividades de solución a riesgos (Melendez, 2016).

✓ Identificación de riesgos

En este factor se clasifican todos los riesgos que pueden impactar en contra de la empresa por medio de factores internos y externos. Aquellos

factores externos comprenden la economía, el medioambiente, la política, la sociedad y tecnología. Sin embargo lo interno corresponde a la estructura organizacional, trabajadores, tecnología y procedimientos (Melendez, 2016).

✓ **Valoración de riesgos**

El estudio o valoración de riesgo le facilita a la empresa establecer como ciertos peligros puedan afectar las metas de la entidad. Comienza con un análisis detallado de temas puntuales que se hayan decidido verificar. La finalidad es recopilar suficientes datos de acontecimientos sospechosos, para estimar su probabilidad de que ocurra, tiempo, solución y consecuencias (Melendez, 2016).

✓ **Respuesta al riesgo**

El personal administrativo reconoce las opciones de solución al riesgo considerando su probabilidad e impacto con enfoque a la tolerancia del peligro y su relación al enfoque costo – beneficio (Melendez, 2016).

Actividades de control

Estupiñan (2015) hace mención lo siguiente:

Son el conjunto de acciones que ejecuta el personal de gerencia y resto de los trabajadores de una entidad para obedecer a las actividades que se les ordena de forma diaria. Dichas actividades están conformadas por políticas, sistemas y procedimientos. Claros ejemplos de ellos son las aprobaciones, autorizaciones, monitoreo, revisión, separación de labores y capacitación y entrenamiento oportuno del personal (p.32).

Las actividades de control poseen diversas particularidades, pueden ser realizadas de manera manual, computarizada, operacional, preventiva,

detectivo, general o específica, no obstante todas se enfocan en los hechos desfavorables para la empresa (Estupiñan, 2015).

Factores de las actividades de control

✓ Actividades de autorización y aprobación

La responsabilidad por cada procedimiento, labor o tareas empresariales deben de estar claramente definidos, siendo asignada, formalizada y difundida a cada trabajador. La ejecución de estos debe de contar con la aprobación del personal que le corresponda (Melendez, 2016).

✓ Distribución de funciones

La distribución de funciones en cada labor o equipo laboral debe de beneficiar a mitigar los hechos fraudulentos o de riesgo en cada procedimiento, actividad o labor (Melendez, 2016).

✓ Estimación del costo – beneficio

El diseño y puesta en marcha de cualquier operación o proceso debe de ser antecedido por un predio estudio del costo – beneficio estableciendo como ítems la factibilidad y el beneficio en función a la consecución de metas, entre otros (Melendez, 2016).

✓ Controles sobre el acceso a recursos o archivos

Para poder tener acceso a bienes o recursos de la entidad debe de limitarse a pocos trabajadores autorizadas para su empleo o protección de estos. El compromiso en cuanto al empleo y protección debe de ser evidenciado mediante el registro de recibos, inventarios constantes o cualquier otro documento formal que llegue a controlar estos bienes (Melendez, 2016).

✓ **Verificación y conciliación**

Todos los procesos, labores o acciones primordiales deben de ser supervisados y después de ejecutarse, así también deben ser registrados y clasificados para su posterior revisión (Melendez, 2016).

Información y comunicación

Al respecto, Estupiñan (2015) sostiene:

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (p.33).

Factores de la información y comunicación

Según Melendez (2016) este componente posee los siguientes factores:

✓ **Calidad y suficiencia de la información**

El titular o gerente de la entidad deben de asegurar la confianza, calidad, pertinencia, oportunidad y eficiencia de los datos que se generen y comuniquen. Por eso se debe de crear, estudiar y proponer métodos necesarios que aseveren las particularidades con las que debe de comprender todo dato importante como parte del mecanismo de control (Melendez, 2016).

✓ **Flexibilidad al cambio**

La información debe de ser sujeto de inspección constante y periódicamente, de ser necesario, reestablecidos cuando se pueda dar cuenta que existen deficiencias en ellos. Cuando la empresa cambie metas, métodos, políticas, entre otros debe de estudiarse el nivel de influencia en

los sistemas de información para tomar medidas de corrección. (Melendez, 2016).

✓ **Comunicación interna**

Los canales de comunicación interna deben estar enfocados a determinar un conjunto de acciones y técnicas para agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización o impactar en las perspectivas, comportamientos y virtudes de los usuarios de la entidad, con la finalidad de la consecución de metas. (Melendez, 2016).

✓ **Comunicación externa**

Son aquellos canales enfocados a la fluida y correcta comunicación con los proveedores, clientes, estado, entre otro interesado cercano a la entidad (Melendez, 2016).

Supervisión y/o monitoreo

De manera genérica los mecanismos de control están creados para poder ser ejecutadas en distintas ocasiones, previo a ello debe de considerarse los objetivos, peligros y aquellas limitaciones inherentes al control, no obstante a medida que la empresa continua, las necesidades y condiciones cambian debido a aspectos del microentorno o macroentorno, logrando que los controles pierdan su nivel de eficiencia (Estupiñan, 2015).

En función a ello, el personal de gerencia debe de realizar contantemente la supervisión, revisión y evaluación de cada factor y principio que corresponda al control interno; no obstante no significa que deba de revisarse por completo, ni tampoco todo al mismo tiempo, de ello dependerá la

condición en que se vea la entidad, los niveles de efectividad que se observan en cada componentes y factores de control (Estupiñan, 2015).

Factores de la supervisión y/o monitoreo

✓ Diseño de reporte de deficiencias

Las desviaciones y debilidades de cumplimiento encontradas como resultado de la supervisión del control interno deben de ser inscritas y puestas a las manos de los principales responsables con la finalidad de que estos adopten las medidas correctas para su mejora (Melendez, 2016).

✓ Puesta en marcha y seguimiento de acciones de solución

Cuando se identifique o reconozcan errores o deficiencias que comprendan conformidades de mejora, la empresa debe de proponer acciones más simples y correctas para conseguir las metas y mayores recursos organizacionales, realizándose el seguimiento constante a su puesta en marcha y consecuencias (Melendez, 2016).

✓ Autoevaluación

“Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas” (Melendez, 2016, p. 95).

Marco conceptual

- Ambiente de control

El ambiente de control interno es la base fundamental de una institución u organización, ya que influye en diversos factores dentro de dicha organización; permite establecer un entorno seguro que afiance la esencia de

cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. (COSO, 2013)

- **Comunicación externa**

Son aquellos canales enfocados a la fluida y correcta comunicación con los proveedores, clientes, estado, entre otro interesado cercano a la entidad (Melendez, 2016).

- **Comunicación interna**

Los canales de comunicación interna deben estar enfocados a determinar un conjunto de acciones y técnicas para agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización o impactar en las perspectivas, comportamientos y virtudes de los usuarios de la entidad, con la finalidad de la consecución de metas (Melendez, 2016).

- **Control interno**

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: (1) efectividad y eficiencia de las operaciones (2) confiabilidad en la información financiera (3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables (Rivas, 2011).

- **Evaluación de riesgos**

Es definida como:

La evaluación de riesgos es la identificación y estudio de los hechos negativos importantes para la consecución de metas y el cimiento para buscar

maneras en que dichos problemas puedan ser solucionados. Así también, hace referencia a aquellos métodos necesarios para reconocer y manipular los hechos enfocados a cambios adversos a las metas de la entidad (Estupiñan, 2015, p.28).

- **Información y comunicación**

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (Estupiñan, 2015, p.33).

- **Riesgos internos**

Son aquellos riesgos relacionados con el desempeño del personal, sus funciones, la comunicación interna, la sustentación formal de labores y entre otros que puede controlar la entidad (Coopers & Lybrand, 1997).

- **Riesgos externos**

Son aquellos sucesos que guardan relación con el macro entorno organizacional, ejemplos como la inflación, la tasa de interés moratorio, el acceso a financiamiento, políticas tributarias, económicas y sociales del país, entre otros (Coopers & Lybrand, 1997).

- **Supervisión**

Es aquel mecanismo en la cual se mide la eficiencia y eficacia del control interno, a través de este se determina si dicho mecanismo requiere de ajustes o modificaciones, o mediante este también se pueden detectar falencias, errores o deficiencias a solucionar en la organización. (Coopers & Lybrand, 1997).

III. Hipótesis

En la presente investigación no corresponde la aplicación de hipótesis:

Al respecto Valdivia, Palacios, Ñaupas, & Romero (2013) mencionan que no corresponde la formulación de hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo. Los estudios descriptivos estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la investigación

La investigación fue de tipo cuantitativo, porque estudia la realidad en su contexto natural, interpretando fenómenos de acuerdo a las personas implicadas en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

Nivel de investigación

El nivel de investigación que se aplicó en el presente proyecto es descriptivo, porque describió fenómenos sociales en una circunstancia temporal y geográfica determinada. asimismo se centraron en la observación de los hechos tal como suceden en su ambiente natural sin la necesidad de modificarlas o alterar los fenómenos de estudio (Baena, 2017).

Diseño de investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo, es descriptivo porque se recolectaron los datos de la realidad natural, no experimental ya que durante el proceso de ejecución se realizará sin manipular exageradamente las variables en estudio.

4.2. El universo y muestra

Universo

La población estuvo constituida por la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Muestra

La muestra es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

En el caso de este estudio, la muestra abarcó a la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Título: Características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Variables	Dimensiones	Indicador	Items
Control interno Rivas (como se citó en Coopers & Lybrand, 2011) define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así: Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: (1) efectividad y eficiencia de las operaciones (2) confiabilidad en la información financiera (3) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	Ambiente de control Es la base fundamental de una institución u organización, ya que influye en diversos factores dentro de dicha organización; permite establecer un entorno seguro que afiance la esencia de cualquier negocio (Fierro, 2016).	Integridad y valores éticos Es la difusión de comportamientos íntegros y transparentes en cada trabajador o participante de la entidad durante la ejecución de sus labores (COSO, 2013).	1. ¿Existe colaboración de los trabajadores en relación a los objetivos de la empresa? 2. ¿Se evalúa al contratar al personal su integridad y valores éticos? 3. ¿Posee la empresa un Reglamento Interno del Trabajo?
		Difusión de objetivos institucionales Las funciones de la alta gerencia son claves para la difusión de políticas y ordenamientos que regulen una adecuada conducta organizacional (COSO, 2013).	4. ¿Se realiza la difusión de las metas empresariales constantemente?
		Monitoreo de conductas adversas Los principales aspectos que provocan ello son mecanismos débiles o la no presencia de ellos (COSO, 2013).	5. ¿Se escoge al personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa?
		Competitividad Aptitudes y destrezas que poseen los trabajadores para realizar sus funciones (COSO, 2013).	6. ¿Se contrata trabajadores competentes para cada área? 7. ¿Se capacita a los trabajadores en relación a sus funciones?
		Comité de auditoría Su importancia principal recae en ayudar a que la eficiencia y eficiencia del control interno no se pierda en una entidad (COSO, 2013).	8. ¿Posee la empresa un área de auditoría interna?

<p>Evaluación de riesgos</p> <p>Estupiñan (2015) menciona que: La evaluación de riesgos es la identificación y estudio de los hechos negativos importantes para la consecución de metas y el cimiento para buscar maneras en que dichos problemas puedan ser solucionados.</p>	<p>Planeamiento de la administración de riesgos</p> <p>Es aquel proceso para documentar y desarrollar estrategias claras, entendibles y coordinadas para reconocer y valorar aquellos hechos que puedan afectar en una empresa impidiendo sus metas (Melendez, 2016).</p>	<p>9. ¿Realiza la empresa planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgos?</p>
	<p>Identificación de riesgos</p> <p>En este factor se clasifican todos los riesgos que pueden impactar en contra de la empresa por medio de factores internos y externos. (Melendez, 2016).</p>	<p>10. ¿Reconoce la empresa aquellos riesgos que afectan sus actividades presentes o futuras?</p>
	<p>Valoración de riesgos</p> <p>Le facilita a la empresa establecer como ciertos peligros puedan afectar las metas de la entidad, para estimar su probabilidad de que ocurra, tiempo, solución y consecuencias (Melendez, 2016).</p>	<p>11. ¿Realiza la empresa la estimación de probabilidad de ocurrencia de cada riesgo?</p>
	<p>Respuesta al riesgo</p> <p>El personal administrativo reconoce las opciones de solución al riesgo considerando su probabilidad e impacto con enfoque a la tolerancia del peligro y su relación al enfoque costo – beneficio (Melendez, 2016).</p>	<p>12. ¿La empresa da solución oportuna al riesgo?</p>
<p>Actividades de control</p>	<p>Actividades de autorización y aprobación</p>	<p>13. ¿La empresa posee trabajadores encargados de cada área?</p>

<p>Estupiñan (2015) hace mención lo siguiente: Son el conjunto de acciones que ejecuta el personal de gerencia y resto de los trabajadores de una entidad para obedecer a las actividades que se les ordena de forma diaria. Dichas actividades están conformadas por políticas, sistemas y procedimientos.</p>	<p>La responsabilidad por cada procedimiento, labor o tareas empresariales deben de estar claramente definidos (Melendez, 2016).</p>	
	<p>Distribución de funciones En cada labor o equipo laboral debe de beneficiar a mitigar los hechos fraudulentos o de riesgo en cada procedimiento, actividad o labor (Melendez, 2016).</p>	<p>14. ¿La empresa posee un MOF o ROF?</p>
	<p>Estimación del costo – beneficio El diseño y puesta en marcha de cualquier operación o proceso debe de ser antecedido por un predio estudio del costo – beneficio (Melendez, 2016).</p>	<p>15. ¿La empresa evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio?</p>
	<p>Controles sobre el acceso a recursos o archivos Para poder tener acceso a bienes o recursos de la entidad debe de limitarse a pocos trabajadores autorizadas para su empleo o protección de estos. (Melendez, 2016).</p>	<p>16. ¿Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales?</p>
	<p>Verificación y conciliación Todos los procesos, labores o acciones primordiales deben de ser supervisados, así también deben ser registrados y clasificados para su posterior revisión (Melendez, 2016).</p>	<p>17. ¿Se verifica y concilia documentos constantemente con las labores del personal?</p>

<p>Información y comunicación Al respecto, Estupiñan (2015) sostiene: Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control.</p>	<p>Calidad y suficiencia de la información El titular o gerente de la entidad deben de asegurar la confianza, calidad, pertinencia, oportunidad y eficiencia de los datos que se generen y comuniquen. (Melendez, 2016).</p>	<p>18. ¿Considera que la información que genera es de calidad y suficiente?</p>
	<p>Flexibilidad al cambio La información debe de ser sujeto de inspección constante y periódicamente, de ser necesario, reestablecidos cuando se pueda dar cuenta que existen deficiencias en ellos. (Melendez, 2016).</p>	<p>19. ¿Su empresa puede acomodarse a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos?</p>
	<p>Comunicación interna Deben determinar un conjunto de acciones y técnicas para agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización. (Melendez, 2016).</p>	<p>20. ¿Existe buena comunicación entre los trabajadores?</p>
	<p>Comunicación externa Son aquellos canales enfocados a la fluida y correcta comunicación con los proveedores, clientes, estado, entre otro interesado cercano a la entidad (Melendez, 2016).</p>	<p>21. ¿Existe buena comunicación con los proveedores y/o clientes?</p>
<p>Supervisión y/o monitoreo De manera genérica los mecanismos de control están creados para poder ser ejecutadas en distintas ocasiones, previo a ello debe de</p>	<p>Diseño de reporte de deficiencias Las desviaciones y debilidades de cumplimiento, deben de ser inscritas y puestas a las manos de los principales responsables con la finalidad de que</p>	<p>22. ¿Diseña la empresa el reporte de deficiencias encontradas?</p>

	considerarse los objetivos, peligros y aquellas limitaciones inherentes al control, no obstante a medida que la empresa continua, las necesidades y condiciones cambian debido a aspectos del microentorno o macroentorno, logrando que los controles pierdan su nivel de eficiencia (Estupiñan, 2015).	estos adopten las medidas correctas para su mejora (Melendez, 2016).	
		Puesta en marcha y seguimiento de acciones de solución Cuando se identifique o reconozcan errores o deficiencias que comprendan conformidades de mejora, la empresa debe de proponer acciones más simples y correctas para conseguir las metas (Melendez, 2016).	23. ¿Se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa?
		Autoevaluación “Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad” (Melendez, 2016, p. 95).	24. ¿La empresa se autoevalúa constantemente?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la Encuesta; y el instrumento que se empleó en la investigación fue el Cuestionario; que fue diseñado con preguntas que lograron garantizar la confiabilidad y validez de la información. Este instrumento estuvo relacionado con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

El cuestionario fue aplicado a 7 trabajadores de la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 con preguntas relacionadas a la variable de estudio.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se utilizó el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel 2016 y las ciencias matemáticas. Finalmente, para el análisis de resultados se realizó una comparación con la revisión literaria (antecedentes, marco teórico y conceptual).

4.6. Matriz de consistencia

Título: Características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? - ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del monitoreo en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020? 	<p>Objetivo general Determinar las características de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 - Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 - Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 - Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 - Describir las características de los factores relevantes del monitoreo en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 	<p>No aplica</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Universo y muestra microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.</p> <p>Técnicas e instrumentos de investigación Encuesta y cuestionario estructurado aplicados a 7 trabajadores.</p>

4.7. Principios éticos

El presente estudio pretendió obedecer los lineamientos establecidos en el código de ética de la investigación de la universidad, mediante su Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH.

Protección a las personas: Las personas son el fin en toda investigación científica, y requieren cierto nivel de protección, por lo que se respetó en la presente investigación a cada uno de los participantes: su dignidad, diversidad, confidencialidad, privacidad, entre otros derechos esenciales en su vida.

Beneficencia y no maleficencia: El presente estudio buscó beneficios para los trabajadores de una organización, en el presente caso la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Justicia: En esta investigación, se practicó el análisis y recolección de información con un juicio razonable, tomando las precauciones necesarias para asegurarse de que los sesgos efectuados, no den paso a prácticas ilegales, reconociéndose en todo momento la equidad y la justicia para todos los participantes de este estudio.

Integridad científica: En este caso no se realizó falsificaciones que afecten la integridad de la información a recabar para los fines de la investigación, buscando en todo momento cumplir con normas deontológicas de nuestra profesión.

Consentimiento informado y expreso: Cada uno de los trabajadores de la microempresa de servicios escogida brindarán sus datos de forma libre y

consentida, sin presiones de ningún tipo. Para ello se le solicitara a la entidad previo oficio.

V. Resultados

5.1.Resultados

Respecto a la dimensión – Ambiente de control

Tabla 1

Existe colaboración de los trabajadores en relación con los objetivos de la empresa

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	100
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 2

Se evalúa al contratar el personal su integridad y valores éticos

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	5	71.00
No	2	29.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 3

Posee la empresa Reglamento Interno de Trabajo

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	4	57.00
Desconozco	3	43.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 4

Las metas empresariales se difunden constantemente

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	5	71.00
No	2	29.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 5

Delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	2	29.00
Desconozco	5	71.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 6

Contrata trabajadores competentes en cada área

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 7*Capacitación de trabajadores en relación a sus funciones*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	5	71.00
No	2	29.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 8*Existe un área de auditoría interna*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	6	85.71
Desconozco	1	14.29
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Respecto a la dimensión – Evaluación de riesgos

Tabla 9

Se realiza planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgos

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	5	71.00
Desconozco	2	29.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 10

La empresa reconoce que riesgos afectan sus actividades

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	4	57.00
No	2	29.00
Desconozco	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 11

La empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	1	14.00
No	5	72.00
Desconozco	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 12

La empresa da solución oportuna al riesgo

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	4	57.00
No	2	29.00
Desconozco	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Respecto a la dimensión – Actividades de control

Tabla 13

Delegan trabajadores encargados de cada área

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	6	86.00
Desconozco	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 14

La empresa posee un MOF o ROF

Respuesta	Fi	Porcentaje
Si	4	57.00
No	0	0.00
Desconozco	3	43.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 15*La empresa evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	4	57.00
No	0	0.00
Desconozco	3	43.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 16

Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	4	57.00
Desconozco	3	43.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Respecto a la dimensión – Información y comunicación

Tabla 17

Verifican y concilian documentos constantemente con las labores del personal

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	5	71.00
Desconozco	2	29.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 18

La información generada es de calidad y suficiente

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	3	43.00
No	4	57.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 19

La empresa se acomoda a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	5	71.00
No	2	29.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 20

Tienen una buena comunicación entre los trabajadores

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 21

Tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	7	100.00
No	0	0.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Respecto a la dimensión – Supervisión y monitoreo

Tabla 22

Diseña la empresa el reporte de deficiencias encontradas

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	5	71.00
Desconozco	2	29.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 23*Proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	0	0.00
No	6	86.00
Desconozco	1	14.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

Tabla 24*Se autoevalúa constantemente*

Respuesta	fi	Porcentaje
Si	4	57.00
No	3	43.00
Desconozco	0	0.00
Total	7	100.00

Fuente: Encuesta aplicada al Gerente y a los Trabajadores de “Lalo Travel Servicios Turísticos”.

5.2. Análisis de Resultados

Dimensión – Ambiente de control

Tabla 1

Se muestra que el 100% de los encuestados indicó que existe colaboración de los trabajadores en relación de los objetivos que se propone la empresa.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Depaz (2019) denominada “El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017” donde menciono que el 92% de encuestados señaló que el personal de dirección busca el compromiso y colaboración de los trabajadores en relación a las metas de la entidad, sin embargo un 8% negó la interrogante.

COSO (2013) considera a los recursos humanos de una organización como aquel motor que dirige a la organización y el fundamento sobre el cual todas las cosas se sostienen. Como propuesta se concluye que, si no existe un compromiso total de los trabajadores, esta entidad no podrá posicionarse en el mercado, así como ganarse la confianza de los clientes, en tal sentido se recomienda a los trabajadores que sigan laborando de manera colaborativa, ya que es la base de toda empresa.

Tabla 2

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71% indicó que se evalúa en el personal su integridad y valores éticos, a diferencia del 29 % que mencionó de manera negativa.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Celmi (2019) titulada “Características del control interno en la empresa hotelera de categoría

tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017” en la cual se hace mención que el total de encuestados afirmó que la dirección y administración busca ser el ejemplo en valores éticos e integridad por medio de su comportamiento, actos, directiva y reglamentos.

En la organización se debe difundir los comportamientos íntegros y transparentes en cada trabajador o participante de la entidad durante la ejecución de sus labores, debido que la eficiencia del control le corresponde de manera esencial a ellos, a la prestación de sus servicios basado al compromiso y la responsabilidad (COSO, 2013). Como conclusión, se recomienda a la gerencia ser consecutivos en la práctica de los valores éticos, el cual permitirá a los trabajadores ser más eficiente ahorrando tiempo y agregando un valor agregado en sus clientes.

Tabla 3

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 57 % respondió que la empresa no posee un reglamento interno de trabajo, a diferencia del 43 % que respondió con desconocimiento referente al enunciado.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Celmi (2019) titulada “Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia – Huaraz, 2017” en la cual se hace mención que el 87% mencionó que conoce el reglamento interno de la organización donde trabaja, sin embargo el 13% indicó que desconoce al respecto.

El reglamento interno de trabajo es aquella normativa interna diseñada por una organización, con el fin de establecer aquellos lineamientos a la que deben

someterse los trabajadores, su comportamiento, horario de entrada, sanciones e infracciones organizacionales, entre otros (Melendez, 2016). Como conclusión, se recomienda a la gerencia dar a conocer a todos los trabajadores los lineamientos a los cuales se deben someter los trabajadores.

Tabla 4

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % respondió que se realiza la difusión de las metas empresariales constantemente, mientras el 29 % respondió que no se realiza dicha política.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Arevalo (2020) titulada “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017” en la que el 45% indico estar de acuerdo con los objetivos que difundió la empresa, sin embargo un 55% indico que no se realiza la difusión de las metas organizacionales. Al respecto se concluye que a la entidad debe asegurarse que sus trabajadores tengan toda la información necesaria respecto a sus objetivos y metas propuestos, ello es importante, caso contrario los trabajadores no conocerían el sendero que deberían de seguir para cumplirlos.

Tabla 5

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % manifestó que están en desconocimiento si existe la delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa y el 29 % mencionó que no existe dicho cargo.

Estos resultados son diferentes con la investigación de Depaz (2019) denominada “El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017” donde señaló que el 92% de encuestados señaló que se han delegado las responsabilidades para que exista coordinación en la entidad, sin embargo un 8% señaló que no se realiza dicha distribución de funciones. Al respecto se concluye que la entidad no ha designado sus responsabilidades a todos los trabajadores de la entidad, una deficiencia que puede provocar que se realicen las actividades de manera descoordinada y sin un buen desempeño del personal.

Tabla 6

Se muestra del total de encuestados, que el 100% dijo que se realiza la contratación de trabajadores competentes para cada área organizacional.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Coz & Perez (2017) que se titula “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas terciarizadoras del sector eléctrico de la región central del país” en donde se hizo mención que la mitad de encuestados considera que el proceso para seleccionar a trabajadores es correctamente realizado, el 30% restante considera que es regular y el 20% final considera que es irregular. En conclusión, a ello se menciona que este resultado favorece a la empresa, porque reclutara trabajadores competentes y comprometidos con la mejora en su empresa, que cada área este en coordinación con el resto y que todos se enfoquen en un solo objetivo, de lucrar o posicionarse en el mercado.

Tabla 7

Se muestra del 100% de encuestados el 71% afirmó que se realiza la capacitación constante de los trabajadores en relación a sus funciones, el 29 % sin embargo negó a esa interrogante.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Depaz (2019) denominada “El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017” donde señaló que el 69% de participantes expreso que la entidad cuenta con un plan de capacitaciones para sus trabajadores, con ello se le permitirá aumentar su desempeño e ingresos de la empresa, sin embargo un 31% manifestó que no está de acuerdo con ello. En conclusión, la entidad busca insertar a sus trabajadores en capacitaciones constantes, sin embargo, un hay porcentaje que desconoce de ello, lo cual es una deficiencia que debe corregirse para una mejora conjunta de los recursos humanos de la entidad.

Tabla 8

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % mencionó que la empresa no cuenta con un área de auditoría interna, mientras que el 14 % mencionó desconocer referente a ese sector en las organizaciones.

Estos resultados son diferentes en comparación a la investigación de Arevalo (2020) titulada “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017” en la que 54% de encuestados indico que está en desacuerdo con el área de auditoría interna y su apoyo a la gerencia, no obstante el 46% señaló que este área si ayuda a la gerencia en la mejora de sus operaciones.

La importancia principal del área de auditoría interna recae en ayudar a que la eficiencia y eficacia del control interno no se pierda en una entidad, es importante sobre todo que los que pertenecen a esta área ejerzan sus funciones con mayor compromiso, responsabilidad y objetividad para ayudar al ente a cumplir sus metas (COSO, 2013). Como propuesta se concluye que, por tratarse de una empresa de poca envergadura, aun no se cuenta con un sector de auditoría propia, sin embargo, dichas actividades las podría realizar el nivel jerárquico más alto de la empresa, para poder supervisar cada acción que se realice en la organización.

Dimensión – Evaluación de riesgos

Tabla 9

Se muestra del 100% de los encuestados, el 71 % mencionó que en la entidad no se practica el diseño de planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgo, mientras el 28 % mencionó desconocer referente a dicho tema.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Julca (2018) titulada “Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017” en la que el 83% respondió que se cuenta con un plan estratégico para enfrentar los peligros, sin embargo un 17% respondió que no se cuenta con dicha herramienta para combatir los peligros que asechan a los objetivos de la empresa.

El planeamiento estratégico es un instrumento para administrar una determinada organización, en las microempresas ayuda a que puedan adaptarse a los cambios y se pueda mejorar la eficiencia, calidad de los servicios que se presten o bienes que se comercialicen (Díaz, 2018). Como conclusión, se

recomienda a la gerencia implementar el planeamiento estratégico, ya que esto permitirá adaptarse los cambios y mejorar las deficiencias existentes.

Tabla 10

Se muestra que del 100% de encuestados, el 57 % mencionó que la empresa realiza el reconocimiento de aquellos riesgos que afectan sus actividades presentes o futuras, mientras el 29 % respondió de manera negativa y el 14.3% mencionó desconocer referente a dicho enunciado.

Estos resultados son diferentes en comparación la investigación de Sanchez (2019) denominada “Características del control interno en la empresa “Yardyc” E.I.R.L. 2017” donde hace mención que el 68% de los encuestados señalo que no se realiza el reconocimiento de riesgos oportunamente, sin embargo el 33% mencionó en señal de que si se realizan dichos procedimientos.

En este factor se clasifican todos los riesgos que pueden impactar en contra de la empresa por medio de factores internos y externos. Aquellos factores externos comprenden la economía, el medioambiente, la política, la sociedad y tecnología. Sin embargo lo interno corresponde a la estructura organizacional, trabajadores, tecnología y procedimientos (Melendez, 2016). Como propuesta se concluye que la entidad es deficiente en cuanto a la identificación de riesgos, situación que no le ayudara a poder controlarlas oportunamente, si se suscitara acontecimientos que afecten la entidad y su patrimonio.

Tabla 11

Se muestra que, al preguntarles a los encuestados, si la empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, un 72 % respondió que no, un 14 %

únicamente dijo que si y finalmente el 14 % respondió desconocer referente a dicha interrogante.

Estos resultados son diferentes en comparación a la investigación de Arevalo (2020) titulada “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017” en la que el 39% de encuestados señala que en sus empresas se establece los procedimientos de evaluación de riesgos de manera periódica y la probabilidad de que ocurra.

El estudio o valoración de riesgo le facilita a la empresa establecer como ciertos peligros puedan afectar las metas de la entidad. Comienza con un análisis detallado de temas puntuales que se hallan decidido verificar. La finalidad es recopilar suficientes datos de acontecimientos sospechosos, para estimar su probabilidad de que ocurra, tiempo, solución y consecuencias (Melendez, 2016). Como propuesta se concluye que la entidad no realiza la evaluación de ocurrencia de riesgos, su incumplimiento afectaría a los objetivos de la empresa debido a que no se tienen en cuenta de cada peligro que afecta a cada actividad y por ende a los objetivos de la entidad.

Tabla 12

Se muestra que del 100% de encuestados, el 57 % afirmó que la organización da solución oportuna a los riesgos identificados y evaluados por la entidad, el 29 % negó que se realice la solución adecuada, finalmente el 14 % mencionó desconocer al respecto.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Pinedo (2019) denominada “Características de control interno en las micro y pequeñas empresas

de la Provincia de Pomabamba, 2018” en la que el 73% manifestó que siempre se han establecido soluciones para controlar los riesgos que puedan ocurrir, seguido de un 27% que menciona que no se dan las soluciones de forma oportuna.

El personal administrativo es el encargado de dar las opciones de solución al riesgo considerando previamente su probabilidad e impacto con enfoque a la tolerancia del peligro y su relación al enfoque costo – beneficio (Melendez, 2016). Como propuesta se concluye que la empresa debe enfocarse en los procesos previos a la solución para que sea más eficiente el control de riesgos que puedan afectarlo, entre los principales en la actualidad, son la crisis económica, disminución del turismo, mucha competencia, entre otros.

Dimensión – Actividades de control

Tabla 13

se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % indicó que no se delegan trabajadores encargados de cada área, mientras que el 14 % respondió reconocer al respecto.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Coz & Perez (2017) que se titula “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” en la cual mencionó que un 50% de encuestados considera que existe buen criterio al designar las funciones a su personal, sin embargo la otra mitad considera que no es de manera adecuada dicha delegación de labores.

Al respecto Melendez (2016) señala que cada función distribuida por el área administrativa, debe beneficiar a la entidad en la mitigación y control de riesgos sobre cada labor, actividad o procedimiento. Como propuesta se concluye

que la entidad debe de distribuir funciones a todo el equipo que comprende la organización, asimismo apoyarla a través del Manual de Organización y Funciones.

Tabla 14

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 57 % respondió que la empresa posee un manual de organización y funciones, mientras que el 43 % mencionó desconocer al respecto.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Sanchez (2019) denominada “Características del control interno en la empresa “Yardyc” E.I.R.L. 2017” donde hace mención que el 68% indicó que el manual de procedimientos que posee contiene las actividades y funciones de cada trabajador, no obstante el 33% manifestó que le falta actualizar.

El MOF sirve para las organizaciones como aquella guía sobre la cual los trabajadores ven delimitadas sus labores y responsabilidades con la organización, su aplicación permitirá responsabilizar a cualquier individuo de cualquier desviación encontrada en su área o departamento (Estupiñan, 2015). Como conclusión, se recomienda a la empresa dar a conocer a todos los trabajadores sus labores y responsabilidades dentro de la organización.

Tabla 15

Se muestra que, el 57 % afirmó que la empresa evalúa el Costo – Beneficio por cada actividad que realiza, mientras que el 43 % respondió desconocer dicha evaluación del beneficio que obtendrá la entidad.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Pinedo (2019) denominada “Características de control interno en las micro y pequeñas empresas

de la Provincia de Pomabamba, 2018” en la que el total de trabajadores respondió que siempre al realizar una actividad se busca evaluar el costo y el beneficio que se obtendrá de ello.

Melendez (2016) asegura que el diseño y puesta en marcha de cualquier operación o proceso debe de ser antecedido por un predio estudio del costo – beneficio estableciendo como ítems la factibilidad y el beneficio en función a la consecución de metas, entre otros. Como propuesta se concluye que la entidad en gran magnitud busca obtener beneficios de las actividades que realiza, ello es un indicador positivo que le permitirá siempre lucrar en las operaciones que realice.

Tabla 16

Se muestra que, de 07 encuestados, que representan el 100%, el 57 % manifestó que no existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales, mientras que el 43 % afirmó desconocer al respecto.

No obstante, la investigación de Pinedo (2019) denominada “Características de control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018” obtuvo resultados contradictorios, al mencionar que el 93% de encuestados señaló que la empresa siempre protege sus archivos institucionales, por medio de la selección de personal delimitado para su manejo.

Para poder tener acceso a bienes o recursos de la entidad debe de limitarse a pocos trabajadores autorizadas para su empleo o protección de estos. El compromiso en cuanto al empleo y protección debe de ser evidenciado mediante el registro de recibos, inventarios constantes o cualquier otro documento formal que llegue a controlar estos bienes (Melendez, 2016). Como propuesta se concluye que la empresa es deficiente en este aspecto por motivo de que son

muchos los trabajadores involucrados con información personal de la entidad, lo que a largo plazo puede provocar actos de fraude.

Tabla 17

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % manifestó que no se realiza la verificación y conciliación de documentos constantemente con las labores del personal, mientras que el 29 % indicó que no conocen de dichos procedimientos.

No obstante, la investigación de Pinedo (2019) denominada “Características de control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018” obtuvo resultados contradictorios, al mencionar que el 80% de encuestados señaló que cuentan con la verificación y conciliación de labores de sus empleados, no obstante el 20% considera que no es continuo. Como propuesta se concluye que la entidad debe de conciliar y verificar todos sus documentos de manera constante, cualquier hecho de fraude o error puede provocar problemas con el estado, proveedores o clientes.

Dimensión – Información y comunicación

Tabla 18

Se muestra que, de 07 encuestados, que representan el 100%, el 57 % indicó que la información generada no es de calidad ni mucho menos suficiente, asimismo que el 43 % indicó que si se posee información de calidad y pertinente el desarrollo óptimo de sus operaciones.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Arevalo (2020) titulada “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017” en la que 61% de los

encuestados manifestó que está de acuerdo con la información que percibe de sus trabajadores, asimismo consideran que es confiable. Como propuesta se concluye que la entidad en su mayoría maneja información de calidad, no obstante, hay un porcentaje de desconfianza que debe de ser reducido en la entidad.

Tabla 19

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % afirmó que la empresa se logra acomodar a los cambios externos que puedan ocurrir en su macroentorno o con sus objetivos, mientras que el 29 % únicamente mencionó de manera negativa.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Julca (2018) titulada “Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017” en la que el 83% señalo que se reconoce y evalúan los posibles cambios que podrían afectar las operaciones de la entidad, no obstante un 17% señaló que no se realizan dichas evaluaciones. Al respecto Melendez (2016) señala que cuando la empresa cambie metas, métodos, políticas, entre otros debe de estudiarse el nivel de influencia en los sistemas de información para tomar medidas de corrección.

Tabla 20

Se muestra que del 100% de encuestados, todos de forma unánime manifestaron que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la entidad.

Al respecto, la investigación de Pinedo (2019) denominada “Características de control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018” obtuvo resultados iguales, al mencionar que el total de trabajadores respondió que la información entre trabajadores es fluida,

clara, oportuna y eficaz. Al respecto el titular o gerente de la entidad deben de asegurar la confianza, calidad, pertinencia, oportunidad y eficiencia de los datos que se generen y comuniquen (Melendez, 2016). Como propuesta se concluye que la entidad sujeta a estudio promueve la buena comunicación entre sus colaboradores. Asimismo, promueve la coordinación constante entre ellos.

Tabla 21

Se muestra que el 100% de los encuestados afirmó que tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Julca (2018) titulada “Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017” en la que el 83 señaló que es constante la búsqueda de comunicación con fuentes externas, no obstante el 17% menciona no haber interés por comunicarse con estos.

Como propuesta se concluye que en la organización existe una buena comunicación con usuarios externos a la entidad. Como señala Melendez (2016) esto ayudara a mayor confianza e información actualizada en relación al giro de negocio de cualquier empresa.

Dimensión – Supervisión y/o monitoreo

Tabla 22

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % indicó que la empresa no diseña el reporte de sus deficiencias encontradas, mientras que el 29 % mencionó que desconoce al respecto.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Julca (2018) titulada “Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz,

2017” en la que el 83% afirmó que se difunden las desviaciones de control oportunamente a los trabajadores de su competencia, no obstante, el 17% señaló que no se comunican las deficiencias de la entidad.

Las desviaciones y debilidades de cumplimiento encontradas como resultado de la supervisión del control interno deben de ser inscritas y puestas a las manos de los principales responsables con la finalidad de que estos adopten las medidas correctas para su mejora (Melendez, 2016).

Como propuesta se concluye que la entidad sujeta a estudio diseña un reporte con las deficiencias que se detectan en la entidad, su oportunidad ayuda a los responsables a darle solución y poder evitar mayores contingencias.

Tabla 23

Se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % afirmó que en la entidad no se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa, mientras que el 14 % afirmaron que desconoce referente a dicha interrogante.

Estos resultados difieren en comparación con la investigación de Coz y Perez (2017) que se titula “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” en la cual mencionó que el 85% de encuestados señaló que la entidad establece propuestas para cada actividad que realiza, sin embargo un 15% indicó que no se realizan dichas pautas. Como propuesta se concluye que la organización busca solucionar cualquier problema, error o fraude que ocurra en la entidad; de ser el caso sanciona y retroalimenta desviaciones, pero no deja que se alarguen los problemas de la organización.

Tabla 24

Se muestra que del 100% de los encuestados, 57 % afirmó que la empresa se autoevalúa constantemente, mientras que el 43 % mencionó que no se realizan dichos procedimientos.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Depaz (2019) denominada “El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017” donde el 60% señaló que la supervisión de labores que para una adecuada gestión es realizada de manera ineficiente por la entidad, sin embargo un 30% considera que es adecuada y un 10% que es realizada correctamente.

“Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas” (Melendez, 2016, p.95). Como propuesta se concluye que la microempresa objeto de estudio no realiza sus actividades de manera constante, por el poco conocimiento de sus trabajadores, asimismo se debe promover un monitoreo continuo que ayude a mejorar y ser competente en el mercado con el tiempo.

V. Conclusiones

6.1. Conclusiones

- Respecto al objetivo general; Se ha determinado las siguientes características del control interno en la empresa “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020; el total de los trabajadores de esta empresa colabora con las metas de la entidad, asimismo gran parte de estos mencionó estar comprometido con la integridad y sus valores éticos, la empresa cuenta con normativas como el RIT, sin embargo, carece de difundirlo a todos los colaboradores de la organización. La empresa de transportes bajo estudio desconoce sobre la distribución de funciones, no obstante, existen políticas que regulan la contratación de personal competitivo para cada área, asimismo es importante mencionar que esta organización no posee un sector de control interno. Existen también deficiencias que se deben mencionar, como la falta de reconocer riesgos sobre aquellas inversiones o metas futuras que se quieran realizar, asimismo no se crean planeamientos estratégicos para controlar peligros, no se evalúan los riesgos y se carece de una respuesta oportuna sobre estos. Existen características como la falta de difusión al personal de un MOF, no obstante, buscan evaluar que las operaciones generen un mayor beneficio que coste; la comunicación interna y externa es fluida y adecuada, no obstante falta adaptarse a los cambios que puedan ocurrir en su entorno. Finalmente se describe la falta de un monitoreo constante y programar metas por cada objetivo propuesto por la empresa.

Como valor agregado al usuario final, se sugiere a los trabajadores de la empresa Lalo Travel, poner en práctica las recomendaciones plasmadas en el

presente estudio, como contar con un código de ética impreso, contar con un MOF, realizar capacitaciones constantes; así mismo se recomienda a los futuros investigadores abordar el problema en otros contextos bajo un enfoque cuantitativo, con el fin de proveer nuevos guías, manuales, que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno en las empresas.

- Respecto al objetivo específico 1; Se determinó respecto al componente ambiente de control, que la empresa objeto de estudio encuentra colaboración en sus trabajadores en relación a sus objetivos, se evalúa al personal su integridad y valores éticos, se realiza la contratación de trabajadores competentes para cada área, así mismo la empresa hace difusión de las metas empresariales y capacitación constante de los trabajadores en relación de sus funciones, sin embargo existe una falencia dentro de la empresa con respecto al reglamento interno de trabajo y la delegación de personal para la supervisión de comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa, situación que debe ser solucionado.
- Respecto al objetivo específico 2; Se determinó respecto al componente evaluación de riesgos, que la entidad sujeta a estudio, tiene conocimiento de los riesgos que afectan sus actividades, da una solución oportuna a los riesgos identificados que pueda asechar las metas institucionales, sin embargo, la entidad no practica el diseño de planeamientos estratégicos para el cumplimiento de sus objetivos y la estimación de probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, el cual se debe dar solución inmediata.
- Respecto al objetivo específico 3; Se determinó respecto a las actividades de control que, en la entidad sujeta a estudio, posee el Manual Organización y

Funciones que requiere ser difundido con regularidad; aplica el costo – beneficio en cada actividad que realicen no obstante la empresa no delega encargados por cada área, no existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales y no se realiza la verificación y conciliación de documentos.

- Respecto al objetivo específico 4; Se ha determinado que dentro del componente información y comunicación, la entidad investigada no logra acomodarse a los cambios que pueda ocurrir en su entorno con facilidad, existe una buena comunicación entre el personal de todas las áreas y los proveedores y/o clientes, el problema radica en la información de baja calidad e insuficiente que provee la empresa, que dificulta el desarrollo óptimo e eficiente para el desarrollo de los labores de los trabajadores.
- Respecto al objetivo específico 5; Se ha determinado que dentro del componente supervisión y monitoreo, la entidad sujeta a estudio busca cumplir con las autoevaluaciones para la mejora continua, sin embargo, no diseña periódicamente las deficiencias organizacionales, no promueve aspectos para ayudar a que dichas desviaciones sean solucionadas.

6.2.Recomendaciones

- En general se recomienda implementar todo un sistema de control interno, el cual debe ser conocido por todo el personal, para asegurar el buen desempeño de los trabajadores.
- Respecto al objetivo específico 1; se recomienda contar con un código de ética impreso los cuales deben de ser entregados a todos los trabajadores, para que así no haya pretexto de desconocimiento por parte del trabajador; dar a conocer el reglamento interno de trabajo, así como también difundir entre todos los trabajadores los objetivos y metas de la empresa.
- Respecto al objetivo específico 2; se recomienda a la empresa dar capacitaciones constantes al personal, sobre todos los riesgos en general que pueda afectar la empresa.
- Respecto al objetivo específico 3; se recomienda contar con un Manual de Operaciones y Funciones (MOF), para que cada trabajador conozca su funciones u obligación, dar a conocer las funciones que debe cumplir cada trabajador dentro de la empresa.
- Respecto al objetivo específico 4; se recomienda a la empresa dar a sus trabajadores información de buena calidad, que sea suficiente y oportuna, para el desarrollo óptimo, eficiente y eficaz de sus labores.
- Respecto al objetivo específico 5; se recomienda dar solución a las deficiencias y debilidades organizacionales, designando un responsable con la finalidad de adoptar medidas correctas para su mejora.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Acuña, A. (2019). *Caracterización del control interno de las MYPES del sector comercio del Perú: caso empresa “Negociaciones Ángeles S.A.C.”-Chimbote, 2016*. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11767/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_ACUNA_ESPINOZA_ANTHONY_V_LADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Amaro, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. Artículo científico. Recuperado 13 de junio de 2020:, de <https://www.soyconta.com/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Armendariz, D. (2017). *El control interno y la gestión de inventarios en la empresa ALMOGAS Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua en el año 2017 (Universidad Técnica de Ambato)*. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de:
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24735/1/T3879ig.pdf>
- Arroyo, N., Guzman, F., & Hurtado, E. (2019). *El control interno y su importancia de su aplicación en las compañías*. Artículo científico. Recuperado de:
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Edit). Libro. Recuperado de: www.editorialpatria.com.mx
www.sali.org.mx
- Benavente , C. (2019). *Implementación Del Sistema De Control Interno En Las Empresas De Transporte En La Región Puno En El Periodo 2016 – 2017* (Vol. 0, Issue 0).

Catuche, D., & Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*. Tesis para el título de contador público.

Recuperado

de:http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Diseño_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Celmi, H. (2019). *Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017*. Tesis para optar el título de contador público. (ULADECH). Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12109/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_CELMI_TUYA_HERLINDA_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Recuperado 2 de mayo de 2020, de:

https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA15&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false

COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework. Informe*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>

Crispin, J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Hotel «El mirador servicios turísticos E.I.R.L.» - Pomabamba, 2018*. Tesis para optar el título de contador público. (ULADECH). Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11857/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CRISPIN_ARAMBUR

U_JANNET_JOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*.

Libro. Recuperado 29 de abril de 2020, de

<https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover>

[&dq=control+interno&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-)

[419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=onepage&q=control interno&f=false)

[onepage&q=control interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=onepage&q=control interno&f=false)

Fierro, E. (2016). *El sistema de control interno y su contribución en la gestión*

empresarial: caso entidades cooperativas [recurso electrónico]. Tesis para

optar el título de contador público. Recuperado de

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/9989>

Gonzales, J. (2016). *Control Interno y rentabilidad en la empresa «Corporación*

Icaro» S.A.C. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de:

www.erp.uladech.edu.

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*

Libro. (Sexta). México D.F: McGraw-Hill.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la*

investigacion. Libro. Recuperado de

www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la*

investigación (Sexta edic). Libro. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana

Editores S.A. de C.V.

Leiva, D., & Soto, H. (2015). *Control interno como herramienta para una gestión*

pública eficiente y prevención de irregularidades. Artículo científico.

Recuperado de www.cies.org.pe

Leon, M. (2020). *Características del control interno de la pequeña empresa “agroindustria la perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz, 2019*. Tesis para optar el título de contador público recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9301/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_GONZALES_TORRES_ARTURO_MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melendez, J. (2016). *Control interno*. Libro virtual. Recuperado de www.uladech.edu.pe

Millan, A., & Obando, J. (2015). *Evaluación del control interno según modelo COSO I en el área de bodega de la compañía Tecnomillan S.A. en el año 2014*. Tesis para optar el título de contador público. Universidad Politécnica Salesiana.

Ocaña, L. (2016). *El control interno en la gestión de la empresa de transportes «Huascarán S.A. 2015»*. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pacahuala, E. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa expreso internacional turismo central S.A. - Huancayo, 2018*. Tesis para optar el título de contador público recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_

INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUE
LINE.pdf?sequence=1

Rivas, G. (2011). *Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos*. Libro. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115-136.

Recuperado de

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Rivera, R. (2019). *Caracterización del control interno en el área administrativa en las empresas del rubro Hospedajes del Perú*. (ULADECH). Tesis para optar el título de contador público. Recuperado de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10144/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_RIVERA_YENQUE_ROYS_BLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, K. (2015). *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrer en la parroquia luz de América. Santo Domingo - Ecuador*. Tesis para optar el título de contador público. Recuperado 22 de abril de 2020, de

<https://www.mef.gob.pe/es/sistema-control-interno>

Valdivia, M., Palacios, J., Ñaupas, H., & Romero, H. (2013). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa*. Libro. Recuperado 12 de mayo de 2020, de:

[https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA273&lpg=PA273&dq=VALDIVIA+\(2008\)+LA+HIPOTESIS&source=bl&ots=CO2Sy0KxFZ&sig=ACfU3U3944veD-EGfGa_5MR9KEvmBI-tmg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjB7a-40a7pAhVBn-AKHU-MBYgQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=VALDIVIA&f=](https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&pg=PA273&lpg=PA273&dq=VALDIVIA+(2008)+LA+HIPOTESIS&source=bl&ots=CO2Sy0KxFZ&sig=ACfU3U3944veD-EGfGa_5MR9KEvmBI-tmg&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjB7a-40a7pAhVBn-AKHU-MBYgQ6AEwAHoECAoQAQ#v=onepage&q=VALDIVIA&f=)

Valdivieso, C. (2010). *El Caso Enron*. Artículo científico. Recuperado de:

https://www.academia.edu/6508474/El_Caso_Enron

Zafra, L. (2016). *El control interno de calidad como herramienta en la toma de decisiones en la empresa de servicios de mensajería Santos S.A.C. Surco 2015*.

Tesis para optar el título de contador público. (ULADECH). Recuperado de:

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

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El cuestionario tiene como objetivo recolectar información acerca de la micro empresa “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la Provincia de Huaraz, 2020; para realizar el proyecto de investigación que es sobre: CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA MICROEMPRESA DE SERVICIOS “LALO TRAVEL SERVICIOS TURÍSTICOS” E.I.R.L. DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2020.

Esta información se usará solo para fines académicos y para la investigación, por lo que agradecemos su participación

Encuestador (a): Yldefonzo Ramirez, Sunita

Fecha: .../.../...

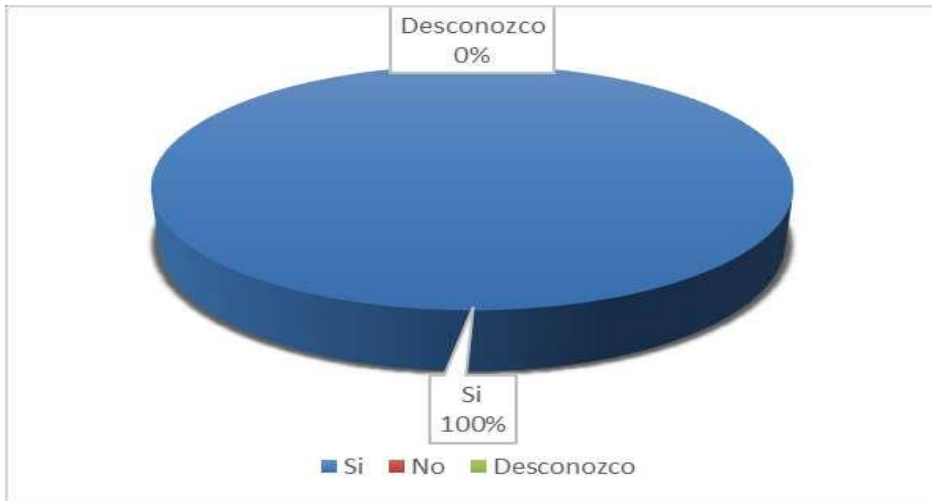
Instrucciones: marcar dentro del paréntesis con una (X) la alternativa correcta.

1. ¿Existe colaboración de los trabajadores en relación a los objetivos de la empresa?
a) Si b) No c) Desconozco
2. ¿Se evalúa al contratar al personal su integridad y valores éticos?
a) Si b) No c) Desconozco
3. ¿Posee la empresa un Reglamento Interno del Trabajo?
a) Si b) No c) Desconozco
4. ¿Se realiza la difusión de las metas empresariales constantemente?
a) Si b) No c) Desconozco
5. ¿Se escoge a personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa?
a) Si b) No c) Desconozco
6. ¿Se contrata trabajadores competentes para cada área?
a) Si b) No c) Desconozco
7. ¿Se capacita a los trabajadores en relación a sus funciones?
a) Si b) No c) Desconozco
8. ¿Posee la empresa un área de auditoría interna?
a) Si b) No c) Desconozco

Anexo 2: Figuras estadísticas

Figura 1

Existe colaboración de los trabajadores en relación con los objetivos de la empresa

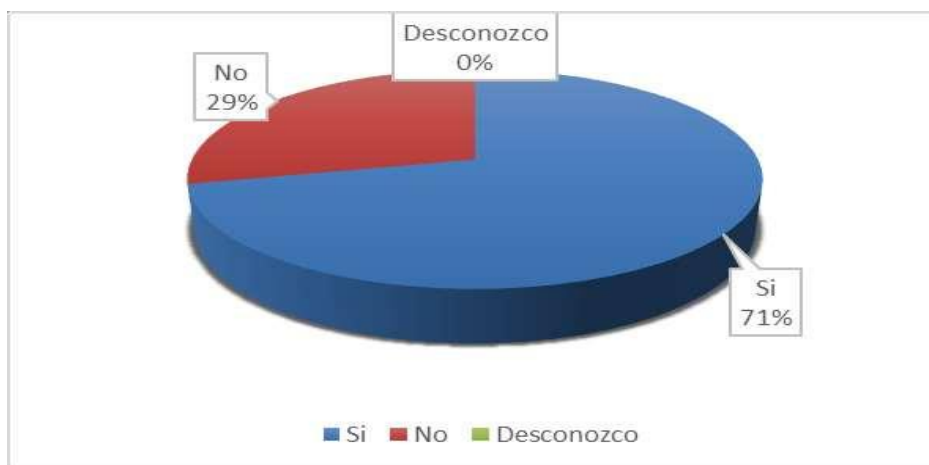


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que el 100% de los encuestados indicó que existe colaboración de los trabajadores en relación de los objetivos que se propone la empresa.

Figura 2

Se evalúa al contratar el personal su integridad y valores éticos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71% indicó que se evalúa en el personal su integridad y valores éticos, a diferencia del 29 % que mencionó de manera negativa.

Figura 3

Posee la empresa Reglamento Interno de Trabajo

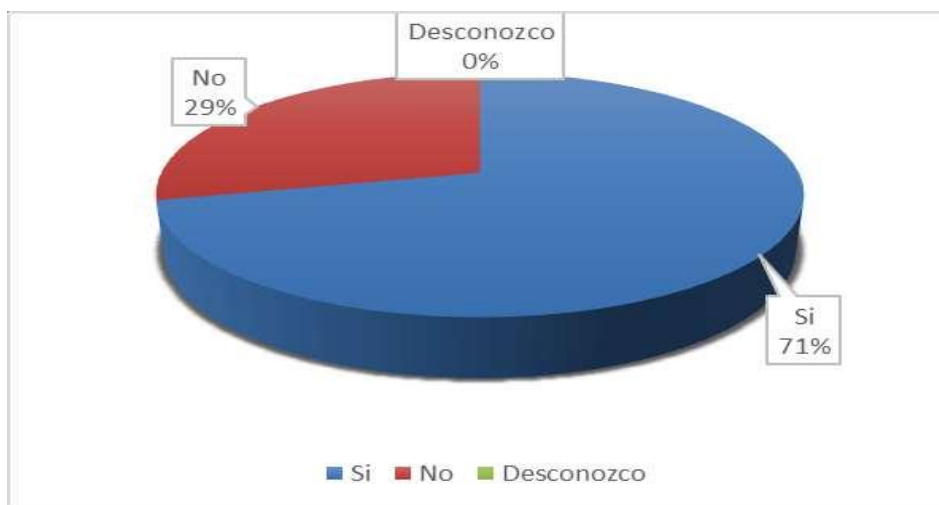


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 57 % respondió que la empresa no posee un reglamento interno de trabajo, a diferencia del 43 % que respondió con desconocimiento referente al enunciado.

Figura 4

Las metas empresariales se difunden constantemente

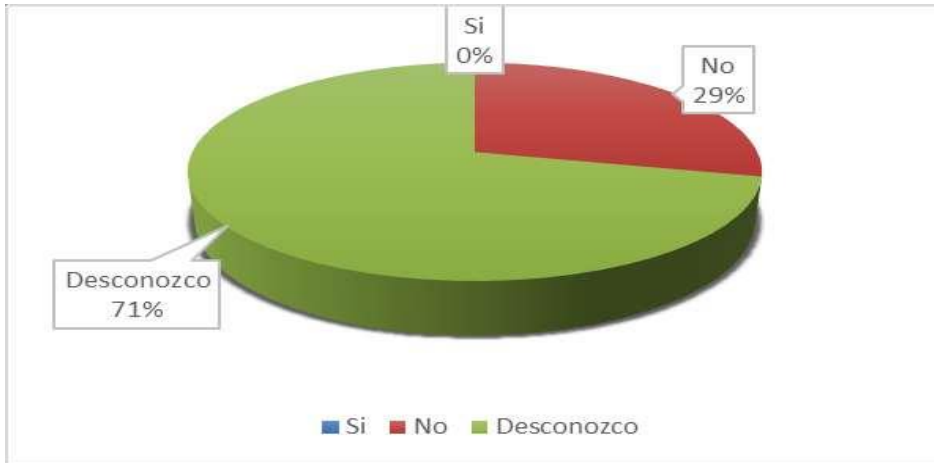


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % respondió que se realiza la difusión de las metas empresariales constantemente, mientras el 29 % respondió que no se realiza dicha política.

Figura 5

Delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % manifestó que están en desconocimiento si existe la delegación de personal que supervise comportamientos adversos a lo dispuesto por la empresa y el 29 % mencionó que no existe dicho cargo.

Figura 6

Contrata trabajadores competentes en cada área



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra del total de encuestados, el 100% dijo que se realiza la contratación de trabajadores competentes para cada área organizacional.

Figura 7

Capacitación de trabajadores en relación a sus funciones



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra del 100% de encuestados el 71 % afirmó que se realiza la capacitación constante de los trabajadores en relación a sus funciones, el 29 % sin embargo negó a esa interrogante.

Figura 8

Existe un área de auditoría interna

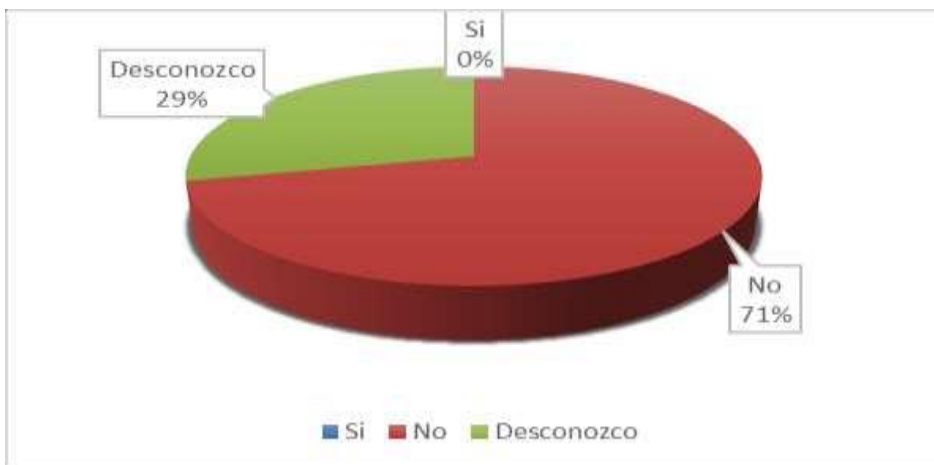


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % mencionó que la empresa no cuenta con un área de auditoría interna, mientras que el 14 % mencionó que desconocer referente a ese sector en las organizaciones.

Figura 9

Se realiza planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgos

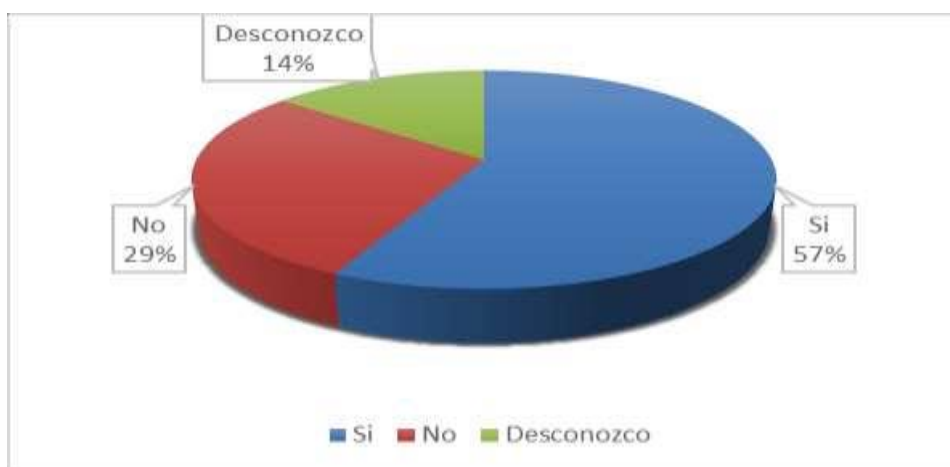


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra del 100% de los encuestados, el 71% mencionó que en la entidad no se practica el diseño de planeamientos estratégicos para la mitigación de riesgo, mientras el 29 % mencionó desconocer referente a dicho tema.

Figura 10

La empresa reconoce que riesgos afectan sus actividades



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de encuestados, el 57% mencionó que la empresa realiza el reconocimiento de aquellos riesgos que afectan sus actividades presentes o futuras, mientras el 29 % respondió de manera negativa y el 14 % mencionó desconocer referente a dicho enunciado.

Figura 11

La empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo

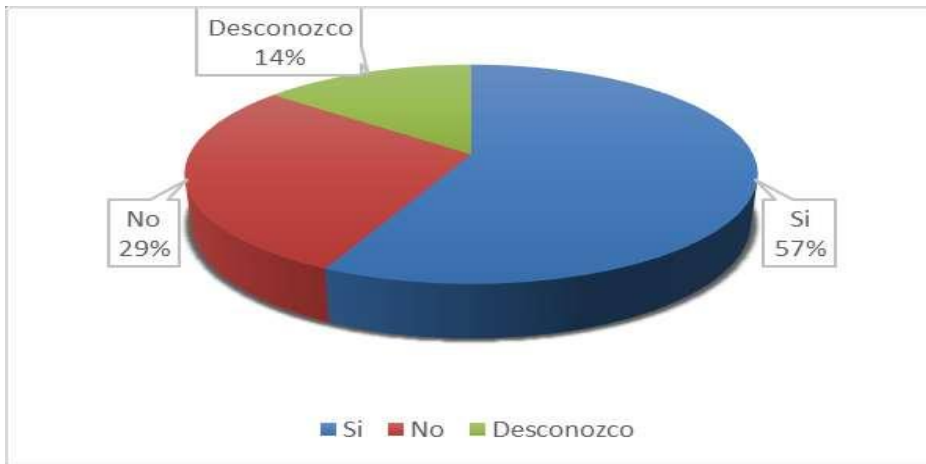


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que, al preguntarles a los encuestados, si la empresa estima la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo, un 72% respondió que no, un 14 % únicamente dijo que si y finalmente el 14 % respondió desconocer referente a dicha interrogante.

Figura 12

La empresa da solución oportuna al riesgo

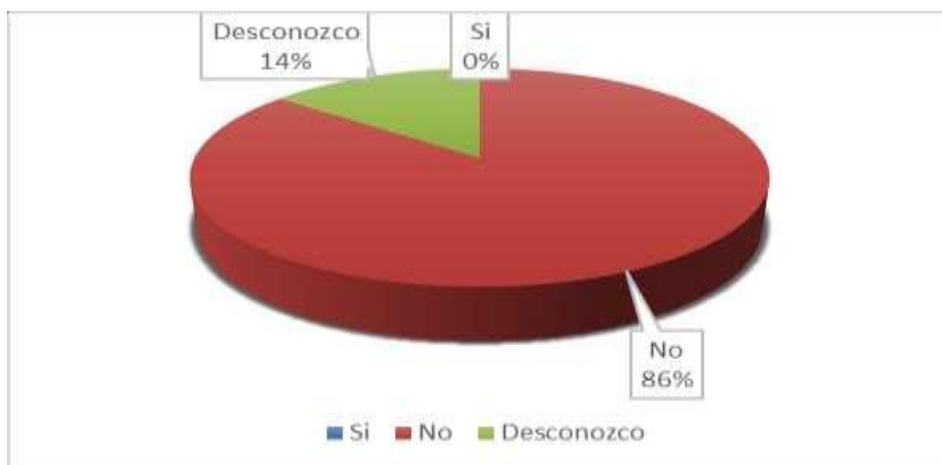


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de encuestados, el 57% afirmó que la organización da solución oportuna a los riesgos identificados y evaluados por la entidad, el 29 % negó que se realice la solución adecuada, finalmente el 14 % mencionó desconocer al respecto.

Figura 13

Delegan trabajadores encargados de cada área

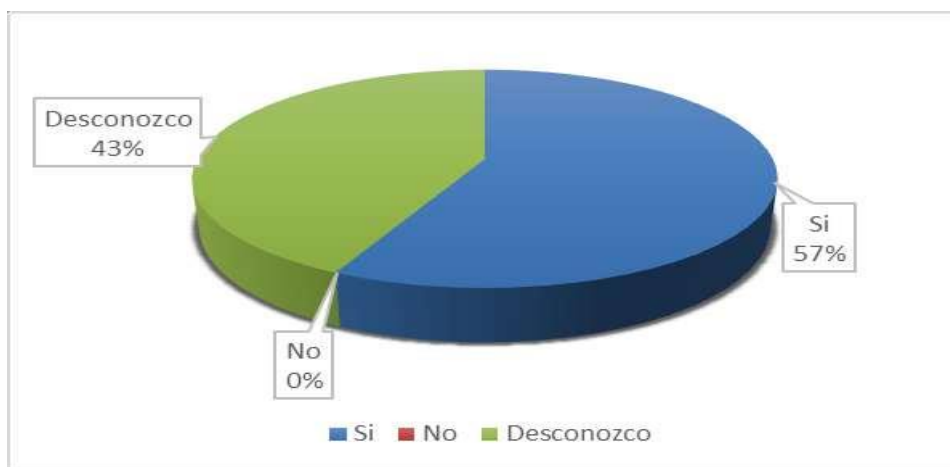


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % indicó que no se delegan trabajadores encargados de cada área, mientras que el 14 % respondió reconocer al respecto.

Figura 14

La empresa posee un MOF o ROF

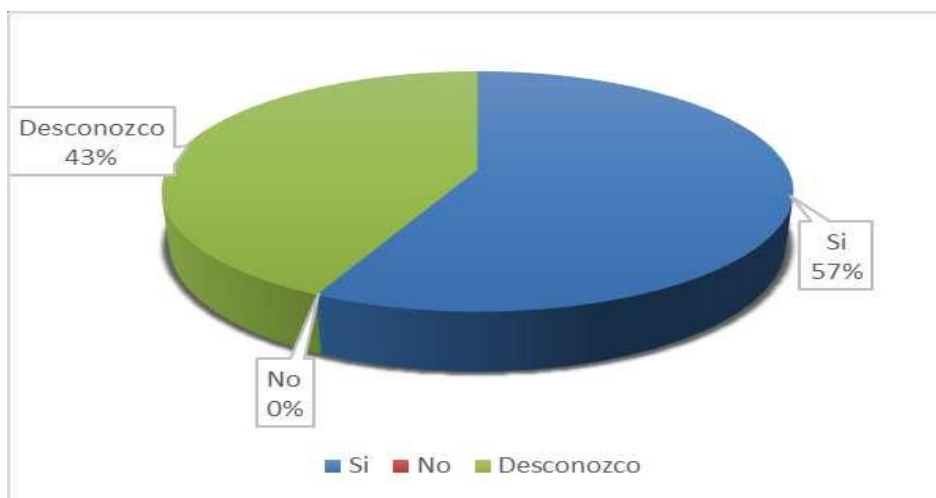


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 57 % respondió que la empresa posee un manual de organización y funciones, mientras que el 43 % mencionó desconocer al respecto.

Figura 15

La empresa evalúa por cada actividad el Costo – Beneficio



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que, el 57 % afirmó que la empresa evalúa el Costo – Beneficio por cada actividad que realiza, mientras que el 43 % respondió desconocer dicha evaluación del beneficio que obtendrá la entidad.

Figura 16

Existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que, de 07 encuestados, que representan el 100%, el 57 % manifestó que no existe un personal responsable para el acceso a recursos o archivos institucionales, mientras que el 43 % afirmó desconocer al respecto.

Figura 17

Verifican y concilian documentos constantemente con las labores del personal

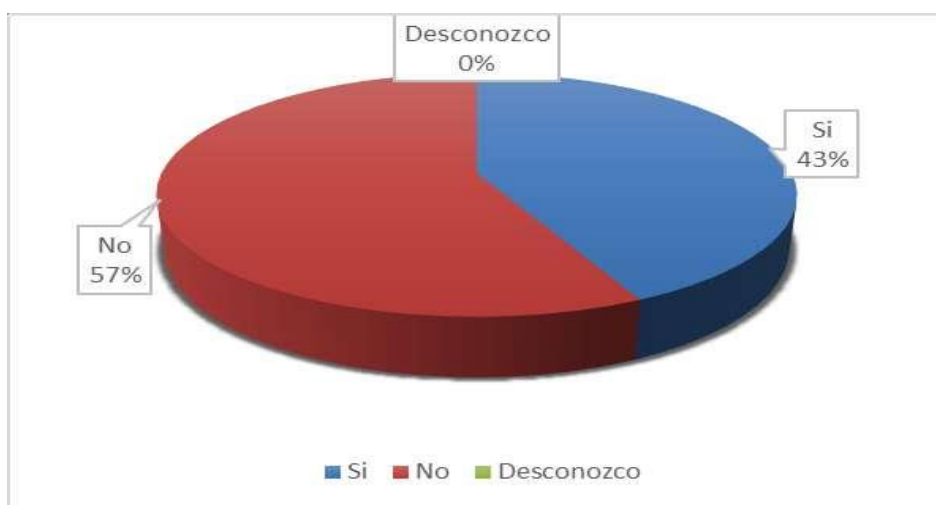


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % manifestó que no se realiza la verificación y conciliación de documentos constantemente con las labores del personal, mientras que el 29 % indicó que no conocen de dichos procedimientos.

Figura 18

La información generada es de calidad y suficiente

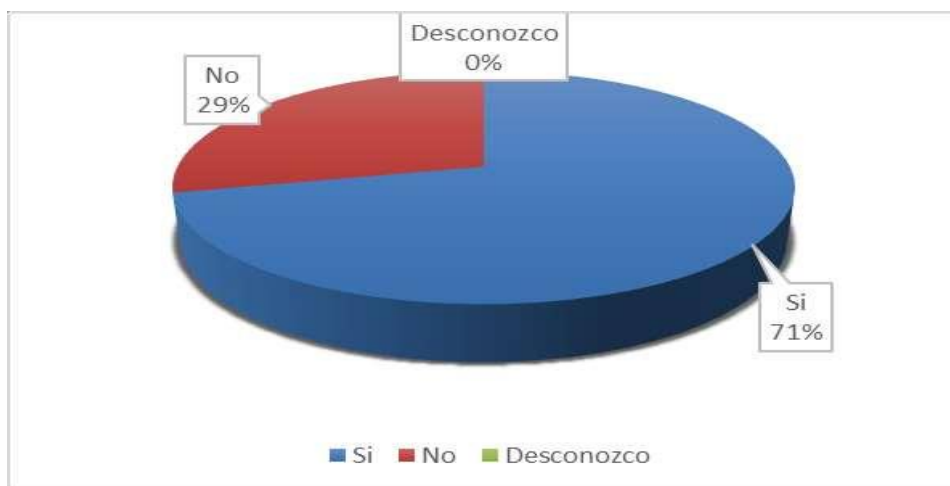


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que, de 07 encuestados, que representan el 100%, el 57 % indicó que la información generada no es de calidad ni mucho menos suficiente, asimismo que el 43 % indicó que si se posee información de calidad y pertinente el desarrollo óptimo de sus operaciones.

Figura 19

La empresa se acomoda a los cambios externos que puedan ocurrir en su entorno o con sus objetivos



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % afirmó que la empresa se logra acomodar a los cambios externos que puedan ocurrir en su macroentorno o con sus objetivos, mientras que el 29 % únicamente mencionó de manera negativa.

Figura 20

Tienen una buena comunicación entre los trabajadores



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de encuestados, todos de forma unánime manifestaron que existe una buena comunicación entre los trabajadores de la entidad.

Figura 21

Tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes

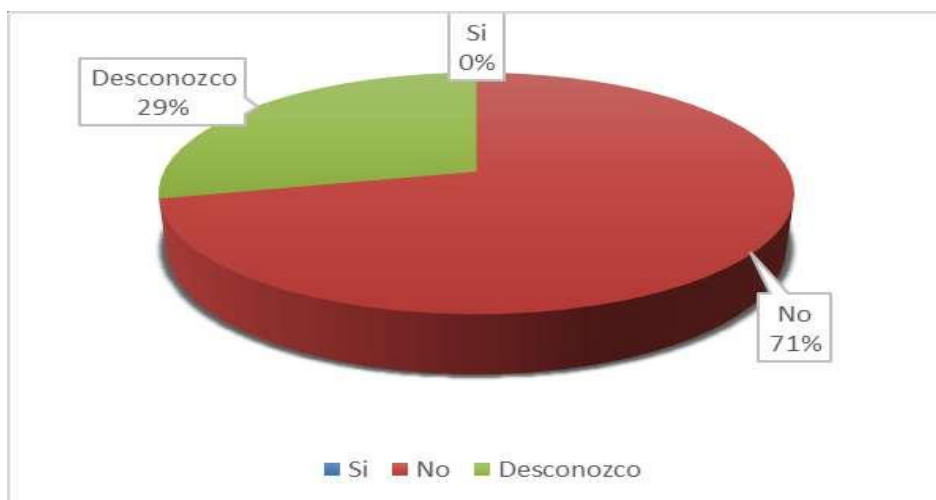


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que el 100% de los encuestados afirmó que tienen una buena comunicación con los proveedores y/o clientes.

Figura 22

Diseña la empresa el reporte de deficiencias encontradas

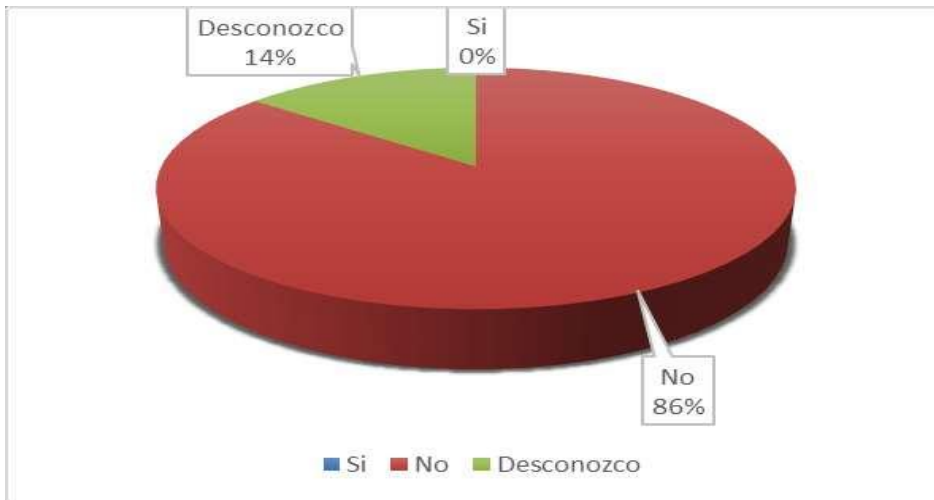


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 71 % indicó que la empresa no diseña el reporte de sus deficiencias encontradas, mientras que el 29 % mencionó que desconoce al respecto.

Figura 23

Proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa

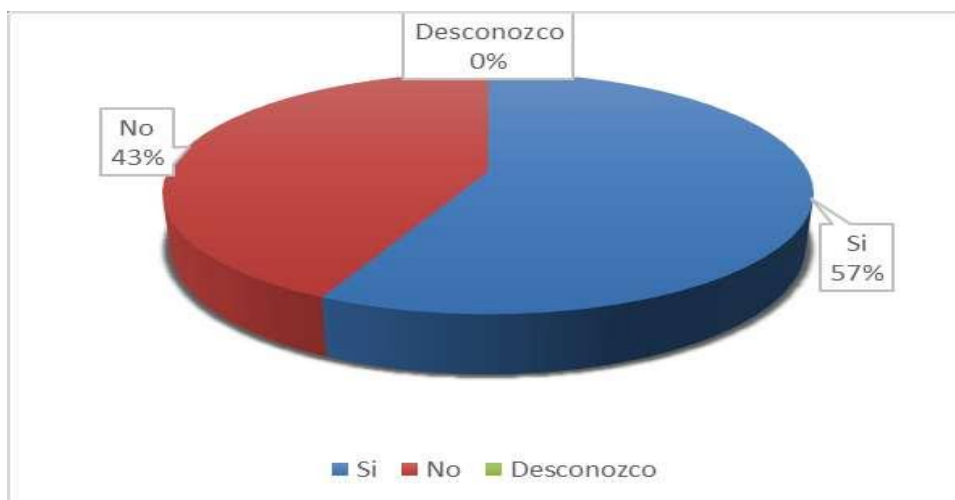


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, el 86 % afirmó que en la entidad no se proponen programas para solucionar las deficiencias de la empresa, mientras que el 14 % afirmaron que desconoce referente a dicha interrogante.

Figura 24

Se autoevalúa constantemente



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente figura se muestra que del 100% de los encuestados, 57 % afirmó que la empresa se autoevalúa constantemente, mientras que el 43 % mencionó que no se realizan dichos procedimientos.

Anexo 3: Consentimiento informado



PROTOCOLO 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: **Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020** y es dirigido por **Yldefonzo Ramirez Sunita**, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: de que la entidad **“Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.** sea objeto de estudio en una investigación donde se describirá los factores del control interno dentro de su organización, en base a las deficiencias negativas, se darán propuestas de mejora las cuales serán de utilidad positiva para la empresa, la cual podrá tener una ventaja sobre las demás entidades de su mismo giro de negocio.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del whatsapp al número

941026127. Si desea, también podrá escribir al correo sunitayr@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: José Luis Anaya Rodríguez

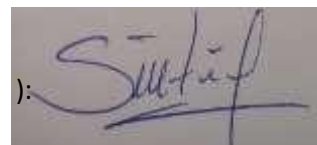
Fecha: 24/03/2021

Correo electrónico: Lalotravelhuaraz@hotmail.com

Firma del participante:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Anaya Rodríguez", written over a horizontal line.

Firma del investigador (o encargado de recoger información

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sunitayr", written on a dark background.