



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA DE  
TRANSPORTES “SUIZA PERUANA” S.R.L DE LA  
PROVINCIA DE HUARAZ, 2020**

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

**AUTORA**  
**BUENO ALBINO, YESENIA CECILIA**  
**ORCID: 0000-0002-3373-1040**

**ASESOR**  
**SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS**  
**ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ– PERÚ**  
**2021**

**Título de la tesis**

Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Bueno Albino, Yesenia Cecilia

ORCID: 0000-0002-3373-1040

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

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

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

### **JURADO**

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID:0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María del Pilar

ORCID: 0000-0002-5782-361X

## **Firma del jurado y asesor**

Baila Gemin, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057  
Presidente

Yepez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID:0000-0001-6732-7890  
Miembro

Roncal Morales, Ana María del Pilar  
ORCID ID: 0000-0002-5782-361X  
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios  
ORCID: 0000-0002-5204-7412  
Asesor

## **Agradecimiento**

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

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

**Yesenia Bueno**

## **Dedicatoria**

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

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

**Yesenia Bueno**

## **Resumen**

La presente tesis tuvo como objetivo: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020. El estudio fue de diseño no experimental, de tipo cuantitativo de nivel descriptivo simple, tomando como población y muestra a 4 trabajadores de la entidad, los cuales fueron sometidos a un cuestionario estructurado. Los resultados fueron: El 75% de los encuestados comentó difundir los valores éticos, 100% efectúa sus labores de forma íntegra, 25% mencionó que existen conflictos internos entre trabajadores, 75% mencionó que se les evalúa su desempeño, 50% respalda sus funciones por medio del organigrama, un 50% mencionó existir una correcta información interna y un 25% que se realizan supervisiones dentro de la organización. El estudio concluyó: En la empresa bajo investigación se logró describir un cumplimiento considerable de los principios de cada componente del control interno, sin embargo, existen deficiencias en puntos como la información y comunicación y el monitoreo constante. Se carece de normativas internas que regulen el buen actuar de los trabajadores y sus funciones en específico, un mayor control y monitoreo ayudará a realizar ajustes y a mejorar como organización y el cumplimiento puntual de metas de operación, información y en el aspecto normativo.

**Palabras Clave:** Control interno, microempresa, transportes.

## **Abstract**

The present thesis had as objective: To determine the characteristics of the relevant factors of the internal control of the transport microenterprise "Suiza Peruana SRL" of the province of Huaraz, 2020. The study was of non-experimental design, quantitative type of simple descriptive level, taking as population and sample 4 workers of the entity, who were subjected to a structured questionnaire. The results were: 75% of those surveyed reported disseminating ethical values, 100% carry out their work in an integral way, 25% mentioned that there are internal conflicts between workers, 75% mentioned that their performance is evaluated, 50% endorse their functions Through the organization chart, 50% mentioned that there is correct internal information and 25% that supervision is carried out within the organization. The study concluded: In the company under investigation, it was possible to describe a considerable compliance with the principles of each component of internal control, however, there are deficiencies in points such as information and communication and constant monitoring. There is a lack of internal regulations that regulate the proper conduct of workers and their specific functions, greater control and would help to make adjustments and improve as an organization and the timely fulfillment of operational goals, information and in the regulatory aspect.

**Key Words:** Internal control, microenterprise, transportation.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>página</b>
Título de la tesis .....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Firma del jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
Índice.. .....	ix
Indice de tablas .....	xi
Indice de figuras .....	xiii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura .....	6
2.1. Antecedentes .....	6
2.1.1. Internacionales .....	6
2.1.2. Nacionales .....	8
2.1.3. Regionales .....	11
2.1.4. Locales .....	14
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	16
2.2.1 Marco teórico .....	16
2.3. Marco conceptual .....	26
III. Hipótesis .....	29

IV. Metodología .....	30
4.1. Diseño de la investigación .....	30
4.2. Población y muestra .....	30
4.2.1. Población .....	30
4.2.2. Muestra .....	30
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	31
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
4.5. Plan de análisis .....	35
4.6. Matriz de consistencia .....	36
4.7. Principios Éticos.....	37
V. Resultados .....	39
5.1. Resultados.....	39
5.2. Análisis de resultados.....	53
VI. Conclusiones.....	62
Referencias bibliográficas.....	69
Anexos .....	75
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	75
Anexo 2: Figuras estadísticas .....	80
Anexo 3: Consentimiento informado.....	108

## Indice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización .....	39
Tabla 2: Usted realiza sus labores en forma íntegra y en uso de los valores éticos.....	39
Tabla 3: Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión.....	40
Tabla 4: Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno..	40
Tabla 5: Aplica la empresa con cursos de selección de trabajadores.....	41
Tabla 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral .....	41
Tabla 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores.....	42
Tabla 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores.....	42
Tabla 9: Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno..	43
Tabla 10: La entidad cuenta con una visión institucional.....	43
Tabla 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional .....	44
Tabla 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama .....	44
Tabla 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones.....	45
Tabla 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo .....	45
Tabla 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo .....	46
Tabla 16: Cuenta la entidad con un área de control interno.....	46
Tabla 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos.....	47
Tabla 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos .....	47
Tabla 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos .....	48

Tabla 20: La entidad realiza la separación de labores .....	48
Tabla 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas .....	49
Tabla 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria .....	49
Tabla 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno .....	50
Tabla 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	50
Tabla 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa .....	51
Tabla 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda.....	51
Tabla 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores .....	52
Tabla 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno .....	52

## Indice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización.....	80
Figura 2: Usted realiza sus labores en forma íntegra y en uso de los valores éticos .....	81
Figura 3: Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión.....	82
Figura 4: Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno	83
Figura 5: Aplica la empresa con cursos de selección de trabajadores .....	84
Figura 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral .....	85
Figura 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores .....	86
Figura 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores .....	87
Figura 9: Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno	88
Figura 10: La entidad cuenta con una visión institucional .....	89
Figura 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional.....	90
Figura 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama .....	91
Figura 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones .....	92
Figura 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo .....	93
Figura 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo .....	94
Figura 16: Cuenta la entidad con un área de control interno .....	95
Figura 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos .....	96

Figura 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos.....	97
Figura 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos.....	98
Figura 20: La entidad realiza la separación de labores .....	99
Figura 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas .....	100
Figura 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria.....	101
Figura 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno .....	102
Figura 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	103
Figura 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa.....	104
Figura 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda .....	105
Figura 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores .....	106
Figura 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno .....	107

## **I. Introducción**

Actualmente en el ámbito empresarial existe un alto interés por parte de los dueños de las organizaciones realizar ajustes, con el objetivo de conseguir un alto grado de eficiencia y eficacia en sus actividades, para la mejora de sus procesos productivos, o para la alta calidad en la prestación de los servicios que ofrecen. El control interno es un mecanismo mediante el cual se puede obtener gran beneficio en cada uno de los sectores de la entidad, en el cumplimiento de normas y en el objetivo de ser más competitivo y obtener un posicionamiento económico más sólido por parte de las organizaciones (Fonseca, 2013).

Un factor que provoca que sea diferente la manera de consumir por parte de los usuarios es la globalización, que genera diferentes medios por el cual cada cliente puede realizar la compra o venta de bienes y la prestación de servicios, comportamiento el cual genera a las empresas involucrarse en tener una gran dinámica de operar, producir y distribuir su producto a ofrecer, de tal forma que asegure una calidad alta y llegue a ser recepcionados por el consumidor en tiempo oportuno. Muchas empresas en nuestro país desconocen la distribución dinámica de un bien o servicio, no realizan un seguimiento de cada una de las fases o procesos que intervienen desde la atención al cliente hasta la manera de venta y presentación del producto, generando así que nazcan errores y se propaguen riesgos que dañen los objetivos de la empresa y que la competencia adquiera mayor beneficio y posicionamiento a futuro (Aguirre & Armenta, 2012).

Según Pereira (2019) menciona que por muchas épocas el alcance del control interno eran los sectores de contaduría y finanzas, las demás áreas de la empresa y algunos empleados no estaban entrometidos y asimismo no todo el personal directivo de la

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

Desde otra perspectiva, Orellana (2017) menciona que la falta de control interno, ocasiona que la organización sea susceptible a comportamientos erróneos que podrían atacarla, de igual manera el personal de la administración puede carecer de conocimientos en temas de administración de los recursos de la organización, además, la organización utiliza los recursos los cuales son encomendados de manera empírica, realizando desembolsos exagerados debido a que no existe la planificación y control de ellos, en resumen faltaría un alto grado de eficiencia en las instituciones. Las empresas no cumplen con sus objetivos y metas institucionales en las mejores condiciones, por tanto utilizar los recursos de manera ineficiente; es más al carecer de un mecanismo de control interno, la empresa brinda evaluaciones de eficiencia, debido a que no cuenta con información de los índices de productividad de los trabajadores, de los costos y rentabilidad que se genera en base a ello. De igual manera la entidad que tenga falta de control interno tendrá debilidades para iniciar a la integración, apoyo, progreso, fomento y publicación las diversas actividades para prevenir acontecimientos inesperados, lo que perjudica negativamente el desarrollo del ente.



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

En relación con lo mencionado anteriormente, el presente estudio diseño el siguiente enunciado del problema: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?

Los objetivos que se cumplirán en la presente investigación son los siguientes:

Como objetivo general: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

Como objetivos específicos, se diseñó los siguientes:

- Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

- Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.
- Describir las características de los factores relevantes del monitoreo constante de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

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

En el aspecto práctico, porque el presente trabajo de estudio en materia contable será de guía para aquellos titulares o administradores de las Mypes que deseen ejecutar decisiones acertadas en relación con la protección de su entidad con la implementación o mejora de un control interno para su entidad, asimismo esta investigación busca la práctica general de las empresas en relación a los factores del control interno, debido a que es una herramienta para el progreso general de cualquier empresa, la cual desee cumplir con sus metas organizacionales a largo plazo.

De igual manera este estudio permitirá tener un conocimiento referido al desarrollo empresarial en la ejecución de sus funciones como futuro contador; asimismo para la universidad genera un aporte y desarrollo a la investigación contable local.

En sentido metodológico, se justifica por la relevancia del tema y la problemática de investigación formulada, necesitara el diseño y la ejecución de instrumentos de estudio en una muestra elegida por el autor del presente estudio, con el fin de lograr resultados empíricos, los cuales serán interpretados y analizados con otras investigaciones antecedidas a esta. También se justifica en este aspecto porque al realizar una investigación de este tipo, podrá incentivar a las organizaciones a mejorar sus operaciones, de tal forma que no resulten negativas las conclusiones de su sector o giro de negocio al que se dedican.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

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

Melo & Uribe (2017) en su proyecto de investigación que fue titulada “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.” De Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia, cuyo objetivo fue; Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., la Metodología que utilizó fue: tipo de estudio Deductivo, la técnica fue la entrevista, el instrumento que utilizo fue el cuestionario. Llegó en las siguientes conclusiones : (1) De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de

prestación de servicios, propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros. (2) Conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo con la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes.

Giménez & Fernández (2017) en su trabajo de investigación que fue titulado “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Cali. Colombia”, de la Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia, cuyo objetivo fue. Diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F, tipo de estudio que utilizó: descriptiva, el método educativo, la fuente de información que aplicó son fuentes primarias y secundarias, la técnica fue la entrevista y el instrumento del cuestionario. Llegó en las siguientes conclusiones: (1) La importancia de tener un buen control de inventario, ya que depende directamente de la utilidad de la empresa. (2) se observó que la comercializadora manejaba un control de inventarios informales, basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende, no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de este. Se

puede establecer, al no existir unos procesos claros, tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía.

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.

### **2.1.2 Nacionales**

Baca (2017), en su tesis que fue titulada “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el Distrito de Miraflores, Lima”. En su investigación planteó como objetivo general de determinar,

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

Granda (2017) en su investigación denominada “Caracterización del control interno y su relación en la gestion de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015”; fue de objetivo: Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El estudio es de nivel descriptivo, tipo cuantitativo, diseño no experimental, la población correspondio a 45 hoteles del distrito y de Tumbes y como muestra unicamente 12. Los principales resultados obtenidos fueron: Del 100% de los representantes encuestados que equivale a 12, un 33% afirman que la empresa si cuenta con un organigrama de las

funciones, mientras que un 67 % manifiesta que no. Del 100% que equivale a 12, un 42% dice que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones, y el 58% señala que no. El estudio concluyó que se determina que no hay relación del control interno con la gestión ya que los controles que llevan las Mypes no se efectúan correctamente y a laves no ayudan al cumplimiento de las metas y objetivos del sector por las deficiencias que existen, a la hora de efectuar los respectivos controles.

Calle (2017) en su investigación titulada “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestion en las empresas del sector servicios – rubro hoteles de una estrella en la Ciudad de Piura, 2016”; fue de objetivo: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transeccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniendo como principales resultados: El 100% de los hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, no se elaboran estados financieros presupuestados, 94% no tienen organigramas generales, 75% no tiene establecido un Manual de Procedimientos Administrativos y contables. El estudio concluyó en los hoteles de una estrella, en la ciudad de Piura 2016, los empleados se encuentran bajo contrato de trabajo individual; las vacaciones, el tiempo extra, los aumentos de sueldo y otras compensaciones y sus modificaciones, son autorizadas por escrito; las boletas de pago son debidamente



verificadas con respecto a horas, salarios, cálculos, etc. y los expedientes personales cuentan con documentación completa.

### **2.1.3 Regionales**

Caururo (2017) En su informe de tesis para optar el título profesional de Contador Público, titulado “Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: caso empresa librería proyectos E.I.R.L. – Casma 2016”. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L. – Casma 2016. El tipo de investigación fue no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia del caso. La conclusión que pudo llegar el autor fue que el Control Interno es un proceso que se involucra a toda la organización desde la alta dirección hasta el último colaborador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la Gestión Empresarial.

Trinidad (2019) En su informe de tesis para optar el título profesional de Contador Público, titulado “Control interno y la rentabilidad de la Empresa Geoagro S.A.C. de Carhuaz, 2017”. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Geoagro SAC, Carhuaz 2017. El tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel es descriptivo, con un diseño descriptivo - no experimental - transversal, con diagrama descriptivo simple, con una población de 22 personas, la técnica fue la encuesta y el instrumento

de recolección de datos fue el cuestionario estructurado. La conclusión que pudo llegar el autor es que se determinó que el control interno influye en el ejercicio de la organización Geoagro SAC en el 2017, porque es considerado como un elemento clave para poder evitar errores en la parte contable y fraudes, utilizando estrategias y dinámicas de emprendimiento se cuidara los bienes de la empresa con la finalidad de obtener mayor rentabilidad.

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

sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarmey.

Bernabé (2017) en sus tesis sobre: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Elektra del Perú S.A., Chimbote 2016, tuvo como objetivo general Determinar y Describir Las Características Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Elektra Del Perú S.A., Chimbote 2016. Su investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental, y para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Se describe que en algunas de las empresas comerciales a nivel nacional cumple de manera adecuada con los componentes del control interno, asimismo la empresa Elektra Del Perú S.A., cuenta con un sistema de control interno implementado de manera adecuada en la ciudad de Lima su sede principal, haciendo sus revisiones paulatinamente de manera semanal a todas sus sedes a nivel nacional, siendo esta una debilidad para la sede de Chimbote ya que el sistema de control interno debería ser instruida para que así sea más eficientemente el control interno por lo que nos va a permitir detectar con tiempo los riesgos que se presenten para la toma de decisiones de manera oportuna y veraz, y así dar cumplimiento con los objetivos para el crecimiento en todas sus áreas y complementar en la mejora y eficacia de la empresa.

#### **2.1.4 Locales**

Celmi (2019) en su tesis titulada “Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de independencia - Huaraz, 2017”. Tuvo como objetivo: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017; en su metodología tuvo de tipo de investigación cuantitativo ; el nivel de investigación es descriptivo; diseño de investigación es no experimental: su población estuvo conformado por 15 colaboradores y la muestra estuvo constituida por los 15 colaboradores del hotel; se aplicó la técnica de la encuesta y para su recolección de datos se aplicó un cuestionario. Finalmente se llegó a la conclusión de que las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 son: efectividad y confiabilidad. La otra conclusión es que la mayoría de trabajadores dijeron que sí conocen la misión, visión, y el reglamento de la empresa, y la totalidad afirmó que los encargados de la organización demuestran valores éticos e integridad, delegan funciones a sus trabajadores, y que ejecutan su responsabilidad de supervisión con independencia.

Dalguerre (2017) en su investigación: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017”, tuvo como objetivo general proponer un Sistema de Control Interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de dicha entidad. La metodología utilizada fue de tipo aplicada; enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte Transversal Correlacional-Causal; asimismo, la población estuvo representada por los

trabajadores de la empresa CEVIVE E.I.R.L., con un total de 40 personas; la muestra estuvo representada por 31 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia; y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario de opinión. Los resultados obtenidos mostraron la incidencia que tiene la Propuesta de un Sistema de Control Interno en la gestión administrativa; ya que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha Propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa, y debido a que el coeficiente Eta fue de 0,878; validándose de esa forma la hipótesis de trabajo.

Gargate (2016) en su investigación titulada: Control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015. El objetivo logrado en la investigación consistió en conocer el control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. de Huaraz en el 2015. El tipo de investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño fue descriptivo simple, no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 180 directivos y trabajadores y la muestra por 52 directivos y trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado se aplicó el plan de análisis. Resultados: el 81% opinaron que los resultados obtenidos tenían relación con los objetivos de la entidad, el 83% que opinaron los riesgos afectan el logro de los objetivos de la entidad, el 94% negaron identificar y valorar los riesgos que pueden impactar con los objetivos de la entidad, el 73% que afirmaron cumplir con los valores éticos en la entidad y el 79% opinaron que los funcionarios y servidores acogen decisiones y cumplimientos correctos en las actividades para la entidad, el 90% indicaron que ejercen las buenas

prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas en la entidad, el 94% afirmaron que las referencias y juicios se traducen en norma de conducta y estilo de gestión, el 96% opinaron que formulan planes estratégicos para la administración y control del efectivo dentro de la institución.

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

### **2.2.1 Marco teórico**

#### **Teoría de control interno (Modelo COSO III)**

El Modelo COSO, conceptualiza al control interno como un sistema que comprende procedimientos a ejecutar por la administración de un ente con la finalidad de elaborar de actividad específicas y obtener una garantía meritoria en tres fundamentales aspectos, el primero es la eficiencia y efectividad de las operaciones, como segundo punto la confianza de los datos del área financiera y contable y como último punto la obediencia a normativas y leyes. (Ladino, 2009a) Es por este motivo que el control interno comprende de cinco componentes que se ponen en funcionamiento dentro de una entidad según sus características de operación, administración y tamaño, estos componentes son:

- ✓ Ambiente o entorno de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividades o acciones de control
- ✓ Información y comunicación.
- ✓ Monitoreo.

El Modelo COSO III tiene por finalidad actualizar el alcance y definiciones de control interno a motivo de las modificaciones e innovaciones en las organizaciones;

este informe favorece algunos de los casos más importantes los cuales son: el incremento de empleo de nuevos materiales tecnológicos, novedosas expectativas sobre el compromiso competitividad de los administradores en las entidades, los cambios de las grandes corporaciones por motivo de la globalización, la mayor necesidad de informarse dentro de una entidad debido a los entornos versátiles, entre otros (Melendez, 2016).

Otro concepto de control interno, lo propone Servin (2015) cuando menciona que el control interno comprende medidas y técnicas que propone una entidad para poder evidenciar la exactitud y eficiencia en su información y la protección de sus activos. Actualmente todas las entidades necesitan de control interno porque les permite cumplir con sus metas que se han propuesto a plazos largos de la manera más efectiva posible.

### **Definición de control interno**

El control interno es un sistema agrupado porque se integra a los procedimientos de una entidad, muchos piensas que es un conjunto de mecanismos burocráticos, estrictos y pesados que se insertan a una entidad, son efectuados por la junta de accionistas, la gerencia y el resto de trabajadores de una organización y está diseñado con la finalidad de brindar una confianza casi exacta para el cumplimiento de metas comprendidas en los siguientes Items:

- ✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones organizacionales.
- ✓ Confianza en la información de datos económicos y financieros.
- ✓ Obediencia a la normativa de la misma entidad y el país donde realiza el giro de negocio (Estupiñán, 2016).

## **Componentes del mecanismo de control interno**

### **1) Ambiente o entorno de control**

Es aquel componente que muestra el espíritu ético actual interno de la organización en referencia a las acciones de los trabajadores, el compromiso que reflejan en sus comportamientos y la relevancia que cada participante muestra en relación al control interno. Este elemento es de mucho interés, el más esencial que los demás componentes, muchos autores lo denominan, le cimiento del control interno (Estupiñán, 2016). Los principios que comprende este componente son:

#### **- Dirección Filosófica**

Es aquel comportamiento y acciones que deben de mostrarse en la administración de una empresa en relación al control interno. Este deberá proponer un ambiente laboral positivo y de apoyo referente a dicho mecanismo (Estupiñán, 2016).

#### **- Comportamiento íntegro y con valores éticos**

La gerencia debe de difundir aquel mensaje relacionado al comportamiento ético y con valores éticos y su cumplimiento obligatorio, el dueño, directivos y empleados deben de ejercer y obedecer con la normativa que tiene propuesto la organización (Estupiñán, 2016).

#### **- Gestión en base a estrategias**

La gestión en base a estrategias guarda relación a que todas las entidades deben de poseer metas a largo y corto plazo para conseguir metas y resultados positivos enfocados al cumplimiento de la misión y visión de la entidad. (Estupiñán, 2016).



**- Organización estructurada**

El dueño o titular de la entidad, o directivo designado a dar funcionamiento, dar aprobación y actualizar la estructura organización dentro del marco de la eficiencia y eficacia que mejora apoye a la obediencia a metas y por ende obtener resultados positivos para la entidad. (La Contraloría General de la República, 2014)

**- Gestión de personal**

Están diseñados por la modalidad y política para poder planificar y gestionar al personal de la entidad aseguran que exista competitividad y desarrollo laboral al servicio de la sociedad (Estupiñán, 2016).

**- Competitividad profesional**

El gestor de la organización debe de dar información relacionada con las competencias de cada personal que labora en determinadas áreas de la entidad, asimismo deberá realizarse constantemente en la organización la realización de capacitaciones, rotación de personal, retribución y evaluación de desempeño de los trabajadores (Estupiñán, 2016).

**- Responsabilidades y autoridades conferidas**

Dentro de una entidad cada trabajador debe de conocer sus responsabilidades y obligaciones como tal, lo cual servirá para poder dar solución a problemas que puedan ocurrir en un futuro. En relación a ello Estupiñán (2016).menciona que es importante asignar de forma clara a los trabajadores en relación a cuáles son sus deberes y obligaciones, así también proponerles reglas y delimitación a acciones que quizás quieran darse la facultad de realizar.

## **2) Evaluación de riesgos**

Este componente hace referencia a un procedimiento constante con la finalidad de que la organización pueda estar preparada a combatir dichas circunstancias negativas, asimismo también dentro de este componente se realiza la ubicación y el estudio a los riesgos que guardan influencia con los resultados de la entidad, el personal administrativo es el principal encargado de estimar el impacto y probabilidad de ocurrencia de dicho riesgo, así como de las consecuencias que podría acarrear (La Contraloría General de la República, 2014)

Dentro de este componente se dan tres fase las cuales son:

### **- Ubicación del riesgo**

Es la etapa inicial para la evaluación y es muy relevante porque mediante esta se puede establecer con mayor exactitud el nivel de exposición de la empresa ante un riesgo. El autor Pereira (2019) menciona que la para poder evaluar un riesgo se debe de realizar primero la planificación, estimación, análisis, ubicación, manejo, solución y supervisión de los riesgos de un determinado ente.

### **- Estimación del riesgo**

La estimación del riesgo facilita a la entidad poder estimar los riesgos más relevantes que puedan dañar la consecución de metas, el objetivo es poder conseguir pruebas suficientes, competente y pertinente referente a los riesgos para establecer su probabilidad de ocurrencia, solución e impacto (Pereira, 2019).

### **- Respuesta al riesgo**

El personal directivo debe de decidir una solución en relación a los riesgos que afectan su desarrollo, de igual manera deberá determinar cuan costoso le será

solucionar el riesgo y cuán grande serán los beneficios que obtendrá por ello (Huancayo, 2016).

### **3) Las acciones de control**

Las actividades o acciones de control se realizan en cada una de las fases de la administración, asimismo en cada área y nivel jerárquico de la entidad.

Previamente se deberá conocer los riesgos, para poder impedir caer en ellos o controlarlos, estos después se deberán agrupar en tres categorías según la meta de la entidad a la que estén impactando, estas categorías son la efectividad de operaciones, confiabilidad de información y obediencia a la normativa externa e interna (Antúnez, 2018).

#### **- La detección de acciones de control**

Posterior a la identificación, estimación y el cálculo de riesgos, el personal directivo este encargado de establecer las metas de control y en relación a ello debe de proponer acciones que ayuden al control y reducción de riesgos expuestos por la organización (Pereira, 2019).

#### **- Contradicción de intereses**

Dentro de las empresas a los trabajadores se les debe de asignar diversas labores y compromisos en relación a la aprobación, inscripción y supervisión de las actividades y el giro económico del negocio, esto servirá para poder medir la probabilidad de ocurrencia de la ejecución de actos dolosos y en casos que sucedan, a su más fácil corrección.

#### **- Apoyo entre sectores o áreas**

Los sectores que componen una entidad deben de comportarse de manera solidaria entre todos, esto es de apoyo para el cumplimiento de metas esenciales para la empresa y también para el cumplimiento de metas a nivel de áreas de forma independiente (Pereira, 2019).

**- Sustentación de labores mediante documentos**

La composición del control interno y las actividades de la entidad deben estar debidamente sustentadas por medio de documentación, asimismo deberá estar disponible en todo momento para su control (Pereira, 2019).

**- Definición de niveles y delimitaciones de autoridad**

Los hechos importantes deben de ser aprobados y ejecutados por personal que pueda realizarlo dentro del campo donde se desenvuelve o ejerza profesión, es por ello, que el personal directivo tiene la función de dar autorización de las circunstancias más importantes a realizar y los trabajadores tienen el deber de realizar las labores que se les ha encomendado de acuerdo a la normativa establecida (Estupiñán, 2016).

**- Inscripción oportuna y adecuada de operaciones**

Las actividades y operaciones que realice la entidad deberán de estar inscrito o registrado de acuerdo a donde se realice y por quien sea realizado en el momento oportuno.

**- Manuales internos**

Todas las entidades deben de contar con manuales que rijan sus acciones, esto trabajara de manera eficiencia para poder llevar en pie cada proceso del giro de negocio de la entidad.

#### **4) La información y comunicación**

Los datos pertinentes deben de ser identificados, evaluados y difundidos de manera oportuna de tal forma que ayuden a los trabajadores a realizar sus trabajos, los sistemas de información producen información de las áreas financieras y como suplemento a ello ayuda a que exista un mejor control sobre el negocio y los recursos a cargo de la entidad (Gamboa, 2018).

##### **- Comunicación e información**

Los datos comprometen la circulación de ideas y la difusión de conocimientos. Pereira (2019). menciona que la información debe facilitar a los directivos y trabajadores a obedecer con deberes y obligaciones. La información relevante debe de ser captada, identificada, recopilada, registrada y contenida en sistemas de información y comunicación en la forma y tiempo oportuno.

##### **- Suficiencia y calidad de la información**

Los titulares o propietarios y personal directivo de la entidad deben de buscar la suficiencia, calidad, confianza pertinencia, competencia y oportunidad de los datos que se susciten, elaboren y comuniquen. Es por ese motivo que se debe de diseñar, estimar y poner en funcionamiento métodos de naturaleza obligatoria que atestigüe datos útiles como una parte del sistema de control dentro de la entidad (Pereira, 2019).

##### **- Sistemas de información**

Los sistemas de información brindan los datos como recurso para la apropiada toma de acciones, agilizando y avalando la eficiencia en la rendición de cuentas de la entidad (Pereira, 2019).

#### **- Registra institucional**

Pereira (2019) menciona que los trabajadores de una empresa que estén responsabilizados de proponer y poner en marcha políticas y acciones de archivo adecuados para el cuidado y protección de documentación e información que sea de gran utilidad para las necesidades técnicas o legislativas tales como los datos de contabilidad, administración y de gestión.

#### **- Comunicación dentro y fuera de la organización**

Menciona que la comunicación entre personal de la organización es el flujo de datos dentro de una red relacionada dependientemente por el control, expresión y motivación de los usuarios, y la comunicación externa es aquel flujo de datos que se intercambian entre usuarios terceros, como pueden ser los proveedores, usuarios, accionistas, empresas y otros.

#### **- Canales de comunicación**

Los canales de información o datos deben de aseverar que los datos lleguen a cada destinatario de la organización en la calidad, oportunidad y calidad necesaria para el mejor desarrollo de las labores y actividades en la consecución de metas. Asimismo también hay diversos canales de comunicación convenientes con partes terceras interesadas y partes de afuera como la prensa, sociedad, etc (Pereira, 2019).

### **5) El monitoreo y la supervisión**

Estas actividades son ejercidas mediante el seguimiento y evaluaciones exactas y constantes, este componente se caracteriza para evaluar la calidad que posee el mecanismo de control interno en el periodo que se está aplicando y es de

mucha relevancia para poder establecer si se está trabajando de forma adecuada o si es necesario hacer ajustes en dichas acciones.

#### **- Supervisión y prevención**

La supervisión facilita conocer de manera oportuna los procedimientos y actividades de las organizaciones, para conocer si son ejecutadas de acuerdo a la normatividad que la rige y si por medio de ella se logra el cumplimiento de metas, a través de estos procedimientos se toman medidas en relación a poder prevenir, cumplir y corregir lo necesario para asegurar la calidad de productos o servicios (Pereira, 2019).

La supervisión constante tiene el fin de establecer la estabilidad y calidad de las entidades, así como realizar variaciones necesarias para seguir manteniendo la eficacia en las operaciones.(Jaramillo, 2018)

#### **- Propuestas de mejora**

Cuando se realice la identificación de desviaciones o errores de control interno que puedan ayudar a mejorar la eficiencia de operaciones, la organización debe considerar tomar las acciones convenientes para poder controlar y dar solución los riesgos (Pereira, 2019).

#### **- Auditorias independientes**

Los exámenes independientes deben de ser ejecutados por las áreas competentes, de ser el caso cada empresa deberá contar con un área de auditoría interna que le permita medir y dar alternativas de mejora para el desarrollo del control interno; como consecuencia a esto originará que auditores externos no encuentren deficiencias en la ejecución de sus auditorias

## **2.3. Marco conceptual**

### **Actividades de control**

Las actividades o acciones de control se realizan en cada una de las fases de la administración, asimismo en cada área y nivel jerárquico de la entidad (Antúnez, 2018).

### **Auditoría independiente**

Es aquel servicio prestado por profesionales en la materia de contabilidad, el cual comprende en la revisión de los estados financieros de una organización, de acuerdo a las normas o técnicas específicas, con la finalidad de que estos puedan dar su opinión sobre la situación de dicha organización en el aspecto económico y financiero o su elaboración realizada en un periodo establecido (Jaramillo, 2018)

### **Control interno**

El Modelo COSO, conceptualiza al control interno como un sistema que comprende procedimientos a ejecutar por la administración de un ente con la finalidad de elaborar de actividad específicas y obtener una garantía meritoria en tres fundamentales aspectos, el primero es la eficiencia y efectividad de las operaciones, como segundo punto la confianza de los datos del área financiera y contable y como último punto la obediencia a normativas y leyes.

### **Dirección filosófica**

Es aquel comportamiento y acciones que deben de mostrarse en la administración de una empresa en relación al control interno. Este deberá proponer un ambiente laboral positivo y de apoyo referente a dicho mecanismo (Jaramillo, 2018)



## **Entorno de control**

Chero (2019) menciona que este componente muestra el espíritu ético actual interno de la organización en referencia a las acciones de los trabajadores, el compromiso que reflejan en sus comportamientos y la relevancia que cada participante muestra en relación al control interno. Este elemento es de mucho interés, el más esencial que los demás componentes, muchos autores lo denominan, le cimiento del control interno.

## **Evaluación de riesgos**

Este componente hace referencia a un procedimiento constante con la finalidad de que la organización pueda estar preparada a combatir dichas circunstancias negativas, asimismo también dentro de este componente se realiza la ubicación y el estudio a los riesgos que guardan influencia con los resultados de la entidad, el personal administrativo es el principal encargado de estimar el impacto y probabilidad de ocurrencia de dicho riesgo, así como de las consecuencias que podría acarrear (La Contraloría General de la República, 2014)

## **Gestión de recursos humanos**

Están diseñados por la modalidad y política para poder planificar y gestionar al personal de la entidad aseguran que exista competitividad y desarrollo laboral al servicio de la sociedad (Ladino, 2009).

## **Información y comunicación**

Los sistemas de información producen datos de las áreas financieras y como suplemento a ello ayuda a que exista un mejor control sobre el negocio y los recursos a cargo de la entidad (Gamboa, 2018).

### **Manual de organización y funciones**

Es una documentación técnica de carácter normativa para la gestión organizacional donde se caracteriza y determina las funciones primordiales, funciones secundarias, las relaciones autoritarias, coordinación y sujeción, así como los requerimientos de cada cargo y puesto laboral (Chero, 2019).

### **Supervisión continua**

Estas actividades son ejercidas mediante el seguimiento y evaluaciones exactas y constantes, este componente se caracteriza para evaluar la calidad que posee el mecanismo de control interno en el periodo que se está aplicando y es de mucha relevancia para poder establecer si se está trabajando de forma adecuada o si es necesario hacer ajustes en dichas acciones. (Antunez, 2018)

### **III. Hipótesis**

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

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

## **IV. Metodología**

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

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

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

La población de estudio estuvo comprendida por 4 trabajadores de la micro empresa “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra de estudio estuvo comprendida por 4 trabajadores de la micro empresa “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

#### **Criterios de exclusión:**

Se incentivo dentro del presente estudio a los trabajadores de la micro empresa Suiza peruana S.R.L, que tengan la voluntad y curiosidad de responder la encuesta.

#### **Criterios de inclusión:**

Se retiro de la presente investigación a los trabajadores de la micro empresa Suiza peruana S.R.L, que no estén de acuerdo con darnos respuesta a las interrogantes.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

<i>Variables</i>	<i>Definición Conceptual</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>
<b>Variable I.</b> Factores relevantes del Control interno	El control interno es un sistema agrupado porque se integra a los procedimientos de una entidad, muchos piensan que es un conjunto de mecanismos burocráticos, estrictos y pesados que se insertan a una entidad, son efectuados por la junta de accionistas, la gerencia y el resto de trabajadores de una organización y está diseñado con la finalidad de brindar una confianza casi exacta para el cumplimiento de metas comprendidas en los siguientes Items: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Efectividad y eficiencia de las operaciones organizacionales.</li> <li>✓ Confianza en la información de datos económicos y financieros.</li> <li>✓ Obediencia a la normativa de la misma entidad y el país donde realiza el giro de negocio. (Ladino, 2009a)</li> </ul>	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1. ¿La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización? 2. ¿Usted realiza sus labores de forma íntegra y en uso de los valores éticos?
			Profesionales competentes	3. ¿Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión? 4. ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno? 5. ¿Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores?
			Ambiente confiable	6. ¿Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral?

			<p>Modo y filosofía de dirección</p>	<p>7. ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores?</p> <p>8. ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?</p>
			<p>Metas, Misión y políticas</p>	<p>9. ¿La entidad cuenta con una misión institucional?</p> <p>10. ¿La entidad cuenta con una visión institucional?</p> <p>11. ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?</p>
			<p>Estructura organizativa</p>	<p>12. ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?</p>
			<p>Asignación de responsabilidades y autoridades</p>	<p>13. ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?</p> <p>14. ¿Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo?</p> <p>15. ¿En el estatuto se establece de forma</p>

				correcta las funciones del personal directivo?
			Área de control interno	16. ¿Cuenta la entidad con un área de control interno?
		Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	17. ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
			Estudio del riesgo	18. ¿La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos?
			Respuesta al riesgo	19. ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
		Actividades de control	Separación de labores y responsabilidades	20. ¿La entidad realiza la separación de labores?
			Coordinación y relación entre áreas	21. ¿La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas?
			Documentación	22. ¿La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria?

			Registro pertinente de las acciones y acontecimientos	23. ¿Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno?
			Acceso prohibido a recursos privados	24. ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
			Rotación de personal	25. ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
		Información y Comunicación	Información de calidad	26. ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda?
			Comunicación informática	27. ¿Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores?
		Supervisión o monitoreo	Eficiencia de Operaciones	28. ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno?



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

- a) La técnica de investigación que se aplicó en el presente estudio es la encuesta. La definición de encuesta es que es una técnica regularmente empleado como procedimiento de estudio, para obtener información de forma simple, rápida y eficiente.
- b) **Instrumento de recolección de datos:** El instrumento que se aplicó es el cuestionario, fue plasmado en un formato diseñado de forma específica a la técnica de investigación, su finalidad es recolectar datos relacionados a la variable de estudio.

#### **4.5 Plan de análisis**

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

#### 4.6 Matriz de consistencia

**Título:** Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</li> <li>• ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</li> <li>• ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</li> <li>• ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</li> <li>• ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del monitoreo constante de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</p> <p><b>Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</li> <li>• Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</li> <li>• Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</li> <li>• Describir las características de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</li> <li>• Describir las características de los factores relevantes del monitoreo constante de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.</li> </ul>	<p>Hernández et al. (2017) sostiene las hipótesis en la investigación donde se dio a saber que no todas las investigaciones tienen hipótesis, según sea el tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las solicitan. Todo proyecto de investigación solicita preguntas de investigación, y sólo aquellos que evalúen búsquedas de relaciones entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de la investigación de la tesis:</b> Nivel descriptivo- simple</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental – Un solo corte.</p> <p><b>Población y muestra:</b> 4 trabajadores de la micro empresa “Suiza Peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</p>

#### 4.7 Principios Éticos

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

- **Principio de protección a las personas:**

En la investigación se respetó a la persona de manera íntegra, ya sea en su dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad.

- **Principio de beneficencia y no maleficencia:**

En la investigación se veló el bienestar de la persona involucrada en la investigación, para esto no causaremos daño alguno que afecte al bienestar del investigado, así mismo se disminuirá los efectos adversos y se maximizará los beneficios.

- **Principio de justicia:**

En la investigación se practicó la equidad y la justicia, también se tomó las medidas necesarias para asegurar que la recopilación de la información no sea utilizada de manera injusta.

- **Principio de integridad científica:**

En la investigación se tuvo muy en cuenta la integridad científica como parte del desarrollo de las actividades de investigación, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evaluó y declararon daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación

- **Principio de consentimiento informado y expreso:**

En la investigación se contó con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual la persona involucrada en la investigación consintió el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**5.1.1 Referente al objetivo específico 1:** Describir las características de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 1**

*La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 2**

*Usted realiza sus labores en forma íntegra y en uso de los valores éticos*

Alternativa	fi	%
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 3**

*Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total		100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 4**

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

Alternativa	fi	%
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 5**

*Aplica la empresa con cursos de selección de trabajadores?*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 6**

*Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral*

Alternativa	fi	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 7**

*La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores*

Alternativa	fi	%
Si	0	0
No	4	100
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 8**

*La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.



**Tabla 9**

*La entidad cuenta con una misión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 10**

*La entidad cuenta con una visión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 11**

*Se difunden constantemente la misión y visión institucional*

Alternativa	fi	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 12**

*La empresa respalda sus funciones a través del organigrama*

Alternativa	fi	%
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 13**

*Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones*

Alternativa	fi	%
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 14**

*Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 15**

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

*directivo*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 16**

*Cuenta la entidad con un área de control interno*

Alternativa	fi	%
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**5.1.2. Referente al objetivo específico 2:** Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 17**

*La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 18**

*La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos*

Alternativa	fi	%
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 19**

*La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**5.1.3. Referente al objetivo específico 3:** Describir los factores relevantes de las actividades de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

**Tabla 20**

*La entidad realiza la separación de labores*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 21**

*La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas*

Alternativa	fi	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 22**

*La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 23**

*Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno*

Alternativa	fi	%
Si	3	75
No	1	25
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 24**

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

Alternativa	fi	%
Si	2	50
No	2	50
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.



**Tabla 25***Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa*

Alternativa	fi	%
Si	2	50
No	2	50
Total	15	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**5.1.4. Referente al objetivo específico 4:** Describir los factores relevantes de la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2019.

**Tabla 26***La información de la entidad es de calidad y se resguarda*

Alternativa	fi	%
Si	1	50
No	3	50
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Tabla 27***Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores*

Alternativa	fi	%
Si	4	100
No	0	0
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

**5.1.5. Referente al objetivo específico 5:** Describir los factores relevantes de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2019.

**Tabla 28***La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno*

Alternativa	fi	%
Si	1	25
No	3	75
Total	4	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

## 5.2. Análisis de resultados

- ✓ En la tabla 1 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad difunde el cumplimiento de valores éticos organizacionales, mientras que el 25 % negó que la entidad realice dicha actividad.

Estos resultados guardan vínculo con el estudio de Sanchez (2019) en el cual un 83% sostuvo que la entidad difunde los valores éticos que deben de cumplirse, sin embargo, un 7% mencionó respondiendo con inconformidad a la pregunta.

- ✓ En la tabla 2 se puede observar que el 100 % mencionó que la entidad realiza sus labores en forma íntegra y en aplicación de los valores éticos.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Asensios (2017) en el cual la empresa de transporte de Huaraz por parte de sus empleados reconoció en un 83% que cumple con la integridad y los valores éticos que propone esta entidad.

- ✓ En la tabla 3 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión, asimismo un 25% negó que exista el nivel el nivel de competencia adecuado en sus colaboradores.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Asensios (2017) en el cual los trabajadores de una entidad de transportes de Huaraz en un 93% comentó que practican la administración de sus recursos humanos, seguido por un 7% que respondió de manera negativa.

- ✓ En la tabla 4 se puede observar que el 100 % mencionó que la entidad conoce los fines importancia y procedimientos de control interno..

El Modelo COSO III tiene por finalidad actualizar el alcance y definiciones de control interno a motivo de las modificaciones e innovaciones en las organizaciones; este informe favorece algunos de los casos más importantes los cuales son: el incremento de empleo de nuevos materiales tecnológicos, novedosas expectativas sobre el compromiso competitividad de los administradores en las entidades, los cambios de las grandes corporaciones por motivo de la globalización, la mayor necesidad de informarse dentro de una entidad debido a los entornos versátiles, entre otros. (González, 2013)

- ✓ En la tabla 5 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realiza concursos de selección de trabajadores, asimismo un 25% negó la aplicación de la selección de trabajadores a través de dicho procedimiento.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Matos (2019) en la cual la gerencia de una empresa de transportes de Chimbote recaló que su entidad realiza el plan de formación y capacitación de sus empleados para que se cumplan los objetivos de la empresa de forma más segura.

- ✓ En la tabla 6 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestado el 25 % opino que hay existencia dentro de empresa de conflictos que afecten el ambiente laboral, asimismo un 75% negó que en la empresa haya conflictos que afecten el ambiente laboral.

Estos resultados se vinculan con el estudio de Bailon (2019) en la cual en una empresa de Huánuco sus trabajadores en un 75% hicieron mención que perciben un

correcto compañerismo y ambiente de control, un 15% lo considera mala y un 5% como demasiado deficiente.

- ✓ En la tabla 7 se puede observar el 100 % mencionó que la entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores.

Dicho resultado no demuestra correspondencia con la tesis de Asensios (2017) en la cual un 73% de los encuestados señaló difundir su filosofía de dirección a sus empleados, un 17% desconoce y el 10% respondió de manera negativa.

- ✓ En la tabla 8 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que a entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores, mientras que el 25 % negó realizar dicho acto.

Estos resultados se vinculan con el estudio de Bailón (2019) en la cual en una empresa dedicada a transportes en Huánuco, obtuvo que un 55% de sus trabajadores mencionó que se practica casi nunca el estudio de desempeño de personal y un 45% indicó que solo a veces.

- ✓ En la tabla 9 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 100% mencionó contar con una misión organizacional.

Dicho resultado no demuestra correspondencia con la investigación de Asensios (2017) en la cual el 83% de los microempresarios de transportes de Huaraz señaló practicar la integridad y valores éticos, un 13% respondió desconocer al respecto y un 3% negó a la interrogante.

- ✓ En la tabla 10 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50 % mencionó que la entidad cuenta con una visión institucional, mientras que el 50% restante negó nuestra pregunta.

Relacionado con el marco teórico, el principio dirección filosófica involucra aquel comportamiento y acciones que deben de mostrarse en la administración de una empresa en relación al control interno. Este deberá proponer un ambiente laboral positivo y de apoyo referente a dicho mecanismo (Estupiñan, 2015).

- ✓ En la tabla 11 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó si se difunden constantemente la misión y visión institucional, fines y procesos de control interno, mientras que el 75 % negó dicha pregunta.

Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Meza (2018) en la cual resultó que la empresa de transportes no posee una organigrama definido, asimismo también una misión, visión y metas organizacionales.

- ✓ En la tabla 12 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50% mencionó la empresa respalda sus funciones a través del organigrama, mientras que el saldo porcentual no se respalda de dicha figura representativa.

Estos resultados guardan correspondencia con el estudio de Bailón (2019) en la cual en una empresa de transportes de Huánuco resultó que un 55% de los empleados manifestó que la estructura organizacional que poseen es buena, un 20% se mostró indiferente y un 25% consideró que es muy mala.

- ✓ En la tabla 13 se puede observar que el 100 % de los empleados sostuvo que la entidad posee un manual de organización y funciones.

Dicho resultado demuestra correspondencia con la tesis de Asensios (2017) en la cual un 87% afirmó que la empresa realiza la distribución de funciones y responsabilidades por medio del MOF, asimismo un 7% negó contar con dicho manual y el porcentaje restante no responde.

- ✓ En la tabla 14 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que conocen a la entidad con un reglamento interno del trabajo, mientras que el 25 % negó que no conocen referente a esta normativa interna.

Estos resultados guardan vínculo con el estudio de Zamudio (2018) en el cual la gerencia de la entidad de transportes sujeta a estudio sostuvo que dentro existen normativas de conducta que facilitan a los empleados conocer que aspectos considera la empresa como correctos y sancionables.

- ✓ En la tabla 15 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que el estatuto establece de forma correcta las funciones del personal directivo, mientras que el 25 % negó que no conocen referente a la función del personal de dirección.

En relación al marco teórico, el dueño o titular de la entidad, o directivo designado a dar funcionamiento, dar aprobación y actualizar la estructura organización dentro del marco de la eficiencia y eficacia que mejora apoye a la obediencia a metas y por ende obtener resultados positivos para la entidad. (La Contraloría General de la República, 2014)

- ✓ En la tabla 16 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50% menciono que la entidad posee un área de control interno, mientras que otro 50 % mencionó que no se posee dicho sector.

Estos resultados no guardan vínculo con el estudio de Zamudio (2018) en la cual en esta entidad de transportes no se pudo apreciar la existencia de un mecanismo de control interno.

- ✓ En la tabla 17 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos, mientras que el 25 % negó conocer al respecto.

Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Meza (2018) en la cual el director de dicha empresa mencionó que la entidad ha identificado aquellos peligros internos y externos que puedan afectar las metas de dicha organización dedicada al transporte urbano.

- ✓ En la tabla 18 se puede observar que el 100 % de los empleados mencionó que la entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos.

Dicho resultado demuestra correspondencia con la tesis de Asensios (2017) en la cual un 87% afirmó que los microempresarios valoran los riesgos de sus organizaciones, un 10% desconoce al respecto y un 7% negó a la interrogante.

- ✓ En la tabla 19 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75% mencionó que la entidad da una solución rápida a aquellos riesgos que afectan a sus objetivos, mientras que el 25% negó respecto a ello.

Estos resultados guardan relación con la tesis de Sanchez (2019) en la cual un 72% de los encuestados recalzó que la entidad aplicación procedimientos para la mitigación oportuna de peligros organizacionales, sin embargo, la diferencia porcentual mencionó contradiciendo a la interrogante.

- ✓ En la tabla 20 se puede observar que del 100% de empleados encuestados, el 50% mencionó que la entidad realiza la separación de labores, mientras en la diferencia porcentual comentó que no existe tal función por parte del ente económico.



Estos resultados no guardan vínculo con el estudio de Zamudio (2018) en el cual la directiva de la entidad de transportes estudiada manifestó que no se practica la asignación de funciones a cada trabajador, con el fin de que ellos puedan conocer con claridad sus labores.

- ✓ En la tabla 21 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó realizar las operaciones de forma coordinada con los demás sectores, sin embargo, un 75% respondió de forma negativa.

Al respecto el marco teórico establece que la composición del control interno y las actividades de la entidad deben estar debidamente sustentadas por medio de documentación, asimismo deberá estar disponible en todo momento para su control (Pereira, 2019).

- ✓ En la tabla 22 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75% señaló que la empresa exige que cada labor de la empresa sea documentada, no obstante, un 25% negó referente a la sustentación de funciones.

En relación al marco teórico, las actividades o acciones de control se realizan en cada una de las fases de la administración, asimismo en cada área y nivel jerárquico de la entidad. Previamente se deberá conocer los riesgos, para poder impedir caer en ellos o controlarlos, estos después se deberán agrupar en tres categorías según la meta de la entidad a la que estén impactando, estas categorías son la efectividad de operaciones, confiabilidad de información y obediencia a la normativa externa e interna (Antúnez, 2018).

- ✓ En la tabla 23 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que las operaciones realizadas son informadas oportunamente, no obstante, un 25% respondió de forma negativa.

Estos resultados guardan correspondencia con la investigación de Meza (2018) en la cual resultó que en esta entidad de la ciudad de Chimbote existe una adecuada información y comunicación entre sus empleados.

- ✓ En la tabla 24 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50 % indicó que se practica la restricción a personal no autorizado para el manejo de documentos institucionales, seguido por otro 50% que negó al respecto.

Estos resultados guardan relación con la tesis de Zamudio (2018) en la cual se obtuvo que la directiva de la empresa de transportes investigada señaló que existe la práctica de controles de acceso restringido sobre información institucional de la organización.

- ✓ En la tabla 25 muestra que el 50% de los encuestados señaló practicar la rotación de funciones a cada trabajador, mientras el otro porcentaje restante respondió de manera negativa.

Los hechos importantes deben de ser aprobados y ejecutados por personal que pueda realizarlo dentro del campo donde se desenvuelve o ejerza profesión, es por ello, que el personal directivo tiene la función de dar autorización de las circunstancias más importantes a realizar y los trabajadores tienen el deber de realizar las labores que se les ha encomendado de acuerdo a la normativa establecida (Comité Nacional Académico, 2005).

- ✓ En la tabla 26 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó que la información generada por la empresa es de calidad y se protege y archiva constantemente, no obstante, un 75% no considera que sea de esa manera.

Ello no demuestra relación con la investigación de Obregón (2019) en la cual un 75% de los encuestados señaló que el contenido de su información interna es apropiada. Sin embargo, el 25% restante respondió negando a la interrogante.

- ✓ En la tabla 27 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 100 % mencionó que si existe un medio para comunicarse.

Estos resultados guardan correspondencia con el estudio de Bailón (2019) en la cual en una empresa de transportes de Huánuco resultó que un 60% de los empleados consideró que la comunicación de los trabajadores para cumplir con las metas es muy buena, un 15% se mostró indiferente y un 35% manifestó respondiendo que es muy mala.

- ✓ En la tabla 28 se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó la entidad realiza la evaluación de eficacia referente al control interno, mientras que el 75 % negó que se practique dicho componente del mecanismo de control organizacional.

Estos resultados son contrario al estudio de Sanchez (2019) en el cual un 83% sostuvo que se practica la evaluación periódica del control interno de dicha entidad, no obstante un 17% aseguró que no se cumple con dicho componente del control organizacional.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1. Referente al objetivo general:**

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

#### **6.1.2. Referente al primer objetivo específico:**

Las características principales de los factores del ambiente de control en las microempresas de transportes “SUIZA PERUANA S.R.L” de la provincia de

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

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

### **6.1.3. Referente al segundo objetivo específico:**

Las características principales de los factores de la evaluación de riesgos en las microempresa de transportes “SUIZA PERUANA S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020, son las siguientes: Esta empresa en la mayoría de casos efectúa la identificación de aquellos peligros internos y externos que puedan afectar sus metas institucionales, asimismo se practica de manera eficiente y continua el estudio de cada uno de ellos conforme el nivel de impacto sobre las metas u objetivos de la

entidad, finalmente se pudo identificar la solución pronta de estos peligros a través de las actividades de control.

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

#### **6.1.4. Referente al tercer objetivo específico:**

Las características principales de los factores de las actividades de control en las microempresa de transportes “SUIZA PERUANA S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020, son las siguientes: Esta organización practica periódicamente la distribución de funciones y compromisos laborales, asimismo se busca la coordinación entre los distintos sectores de la entidad, un punto en el cual flaquea esta organización es la sustentación de funciones por medio de documentos y evidencias que le cometan. Asimismo, las el registro de transacciones se realiza de forma adecuada y puntual y se practica la protección de información institucional al encargar a un personal de confianza y específico para dicha labor. Otro punto deficiente es la carencia de rotación de funciones de manera periódica.

La propuesta de mejora que se plantea es la puesta en funcionamiento la rotación de labores con la finalidad de que un determinado cargo no se quede en responsabilidad de una sola persona y así incentivar a actos de corrupción. Asimismo, se propone la entidad diseñe formatos para que a través de ellos los trabajadores puedan evidenciar cada una de sus funciones dentro de la organización.

#### **6.1.5. Referente al cuarto objetivo específico:**

Las características principales de los factores de la información y comunicación en las micro y pequeñas microempresas de transportes “SUIZA PERUANA S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020, son las siguientes: Esta organización considera que la información que maneja cumple con las características de calidad, protección y suficiencia, asimismo dentro de ella existen mecanismos informativos sobre los cuales pueden comunicarse de manera fluida y rápida para asegurar el desarrollo eficiente de las operaciones.

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

#### **5.1.6. Referente al cuarto objetivo específico:**

Las características principales de los factores de supervisión en las micro y pequeñas empresas del Perú, transportes “SUIZA PERUANA S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020 son las siguientes: Este ente económico no practica la supervisión y evaluación de la eficiencia y eficacia del control interno, no obstante, en puntos anteriores se señaló que si practican la evaluación de cada trabajador por medio de su empeño

La propuesta de mejora que la implementación de un área de control interno con trabajadores propios que puedan evaluar la eficiencia de la gestión y del mecanismo de control, no obstante, será necesario de manera periódica la contratación de personal ajeno a la institución para conocer cómo van direccionadas

las políticas de la empresa y si los procedimientos aplicados en materia de operaciones, contabilidad y normativas van siendo cumplidas de manera correcta.



## **6.2. Recomendaciones**

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

procedimientos aplicados en materia de operaciones, contabilidad y normativas van siendo cumplidas de manera correcta.

## Referencias bibliográficas

- Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*, 76, 1–17.
- ALMACHI, & MOREIRA. (2019). *EVALUCIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA GRAND TOTEL SANTANDER, EN SANTO DOMINGO, AÑO 2018*.
- Antunez, E. (2018). *Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de Las Mypes de Huarmey - Período 2016*. tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú.
- Asencios, A. (2017). *Control interno y gestion financiera en las mype de servicios turisticos rubro transportes - Huaraz, 2016*. ULADECH.
- Asencios, A. (2017). *Control Interno y Gestión Financiera en la MYPE de servicios turisticos rubro transportes - Huaraz , 2016 (Tesis de grado)*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Auditoría Interna de la Nación. (2007). *Normas Generales de Control Interno*.
- Bailon, L. (2019). *Propuesta de mejora de factores relevantes del control interno y rentabilidad de la empresa de transportes Turismo Las Brizas - Huanuco - 2019* [ULADECH].
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16894/ANALISIS\\_CONTROL\\_INTERNO\\_BAILON\\_COTRINA\\_LOURDES\\_YANINA.pdf?sequence](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16894/ANALISIS_CONTROL_INTERNO_BAILON_COTRINA_LOURDES_YANINA.pdf?sequence)

=1&isAllowed=y

Borrajo, M. (2002). *La auditoria interna y externa*. www.partidadoble.es

Calle, M. del C. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del Sector servicios - Rubro Hoteles de una Estrella en la ciudad de Huaraz* [ULADECH].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL\\_INTERNO\\_HOTELES\\_DE\\_UNA\\_ESTRELLA\\_CALLE\\_PINTADO\\_MARIA\\_DEL\\_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL_INTERNO_HOTELES_DE_UNA_ESTRELLA_CALLE_PINTADO_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Caururo Coral, C. G. (2017). *Caracterización del control interno de las Micro Y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Librería Proyectos E.I.R.L.–Casma 2016*.

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* [ULADECH].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12109/CARACTERISTICAS\\_CONTROL\\_INTERNO\\_CELMI\\_TUYA\\_HERLINDA\\_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12109/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_CELMI_TUYA_HERLINDA_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chero, M. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el area contable de la empresa constructora Construcciones COSAT E.I.R.L., de la ciudad de Talara en el año 2019*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14325/EVALUACION\\_DE\\_RIESGOS\\_ACTIVIDADES\\_DE\\_CONTROL\\_CHERO\\_VELASQUEZ\\_MERLY\\_JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14325/EVALUACION_DE_RIESGOS_ACTIVIDADES_DE_CONTROL_CHERO_VELASQUEZ_MERLY_JULIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Comité Nacional Académico. (2005). *Programa de Preparación Económica para Cuadros, Control Interno.*

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

[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](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)

Estupiñán, R. (2016). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna (2a. ed.)* (E. Ediciones (ed.)).

Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones - Oswaldo Fonseca Luna - Google Libros.* In 2013. Insituto de Investigación de Accountability y Control.

Gamboa, Y. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso empresa “El Imán Ferreteros S.A.C.” de Juanjuí, 2017.* tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.

González, R. (2013). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III.*

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

- Granda, S. (2017). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbres, 2015*. [ULADECH].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_MYPES\\_GRANDA\\_IZQUIERDO\\_SEGUNDO\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerrero, F. y Portillo, A. (2011). *Sistema de control interno con base al enfoque coso para la alcaldía municipal de San Sebastián, Departamento de San Vicente, para implementarse en el año 2010*. tesis de pregrado). Universidad de el Salvador, San Vicente, El Salvador.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (sexta edic).
- Huancayo, L. (2016). *Caracterización de control interno administrativo en las empresas del sector comercio - rubro ferreterías en el Perú. Caso: Centro Ferretero Salvador S.R.L Paita - 2015*. tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura, Perú.
- Jaramillo, Y. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016*. tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pomabamba, Perú.
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*.
- Ladino, E. (2009a). *Control Interno Informe Coso*.

<https://www.worldcat.org/title/control-interno-informe-coso/oclc/780213481?referer=di&ht=edition>

Ladino, E. (2009b). *Control Interno Informe COSO*. El Cid Editor.

Matos, E. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14461/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUEÑAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIOS\\_MATOS\\_FLORES\\_ERIKA\\_DEL\\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14461/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUEÑAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_MATOS_FLORES_ERIKA_DEL_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melendez, J. (2016). *Control interno*. [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)

Meza, F. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa “ Transportes Ibarra E.I.R.L. ”, de Huancayo, 2016.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8201/CONTROL\\_INTERNO\\_TRANSPORTES\\_MEZA\\_QUISPE\\_FLORMIRA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8201/CONTROL_INTERNO_TRANSPORTES_MEZA_QUISPE_FLORMIRA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Obregón, S. (2019). *Control interno y su relación con la rentabilidad en las empresas de servicios turísticos de la ciudad de Huaraz, 2018.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12039/CONTROL\\_INTERNO\\_RENTABILIDAD\\_OBREGON\\_RAMIREZ\\_SOLEDAD\\_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12039/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_OBREGON_RAMIREZ_SOLEDAD_EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orellana, J. (2017). *Empresas refuerzan sus sistemas de control interno.*

<https://www.latercera.com/noticia/empresas-refuerzansistemas-control-interno/>

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad.*

[https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnrHfn4\\_pAhUMUt8KHUJKCv4Q6AEILjAB#v=onepage&q=control interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnrHfn4_pAhUMUt8KHUJKCv4Q6AEILjAB#v=onepage&q=control interno&f=false)

Sanchez, F. (2019). *Características del control interno en la empresa “YARDYC”*

*E.I.R.L. 2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESAS\\_SANCHEZ\\_CAURURO\\_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15476/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SANCHEZ_CAURURO_FIDENCIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Servin, L. (2015). *¿Por qué es importante el control interno en las empresas?*

*Recuperado* . <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-internoempresas.html>

Trinidad Rojas, L. N. (2019). *Control interno y la rentabilidad de la Empresa Geoagro*

*S.A.C. de Carhuaz, 2017. 75.*

Zamudio, R. (2018). *Caracterización del control interno en el área de encomienda de las empresas de transportes del Perú: Caso “ Empresa de transportes Flores Hnos S.R.L. ” - Lima, 2017 [ULADECH].*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4786/CARACTERIZ>



## **Anexos**

### **Anexo 1: Instrumento de recolección de datos**

#### **CUESTIONARIO**

La información que usted facilite será empleada solo con fines académicos y de investigación, con lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Características de los factores relevantes del control interno de la micro empresa “suiza peruana S.R.L” de la provincia de Huaraz, 2020.

**Encuestadora (o):** Yesenia Bueno Albino

**Variable independiente: control interno**

1. ¿La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización?  
a) Si    b) No
2. ¿Usted realiza sus labores de forma íntegra y en uso de los valores éticos?  
a) Si    b) No
3. ¿Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión?  
a) Si    b) No
4. ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno?

- a) Si    b) No
5.     ¿Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores?
- a) Si    b) No
6.     ¿Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral?
- a) Si    b) No
7.     ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores?
- a) Si    b) No
8.     ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?
- a) Si    b) No
9.     ¿La entidad cuenta con una misión institucional?
- a) Si    b) No
10.    ¿La entidad cuenta con una visión institucional?
- a) Si    b) No
11.    ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?
- a) Si    b) No
12.    ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?
- a) Si    b) No
13.    ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?



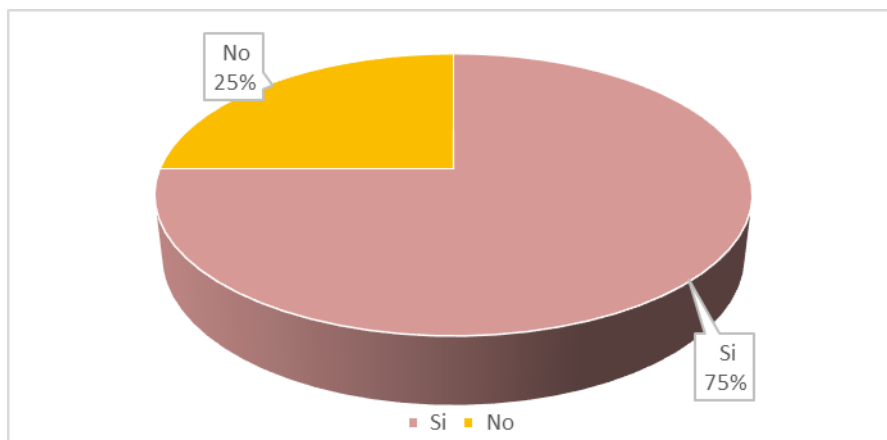




## Anexo 2: Figuras estadísticas

**Figura 1**

*La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización*

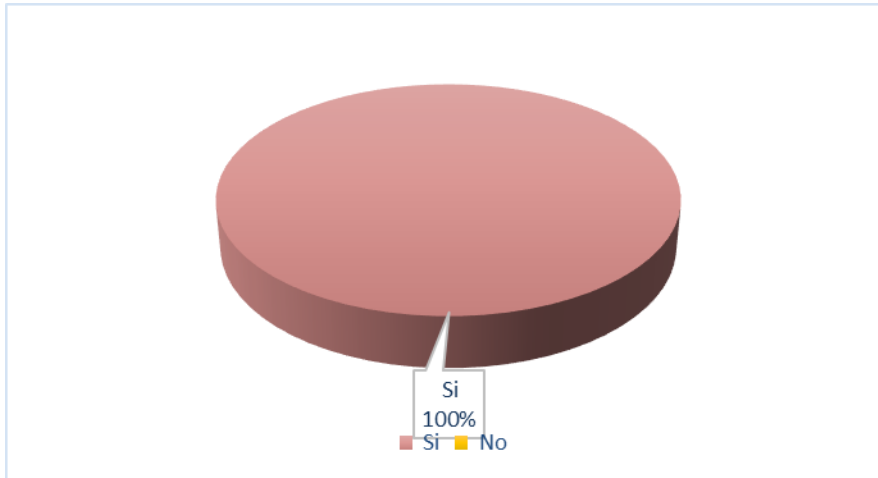


**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realiza la entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización, mientras que el 25 % negó que la entidad realice dicha actividad.

**Figura 2**

*Usted realiza sus labores en forma íntegra y en uso de los valores éticos*

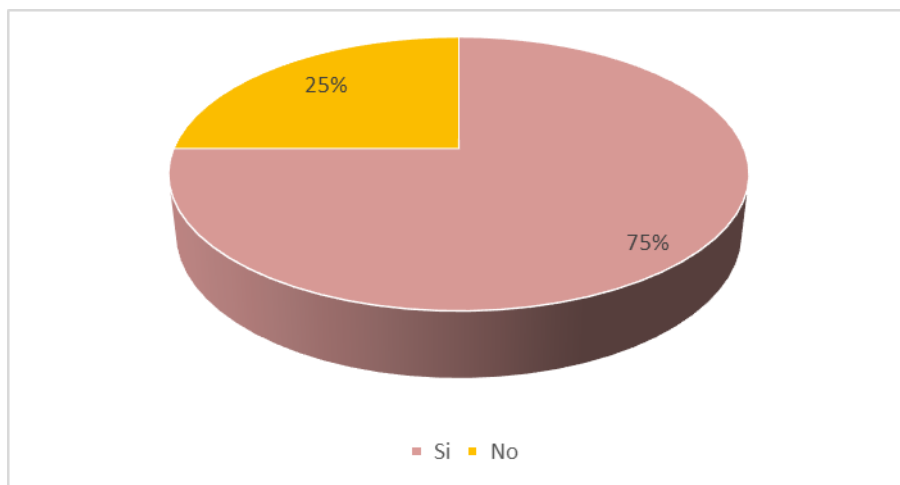


**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 100 % mencionó que la entidad realiza sus labores en forma íntegra y en uso de los valores éticos.

### Figura 3

*Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión*



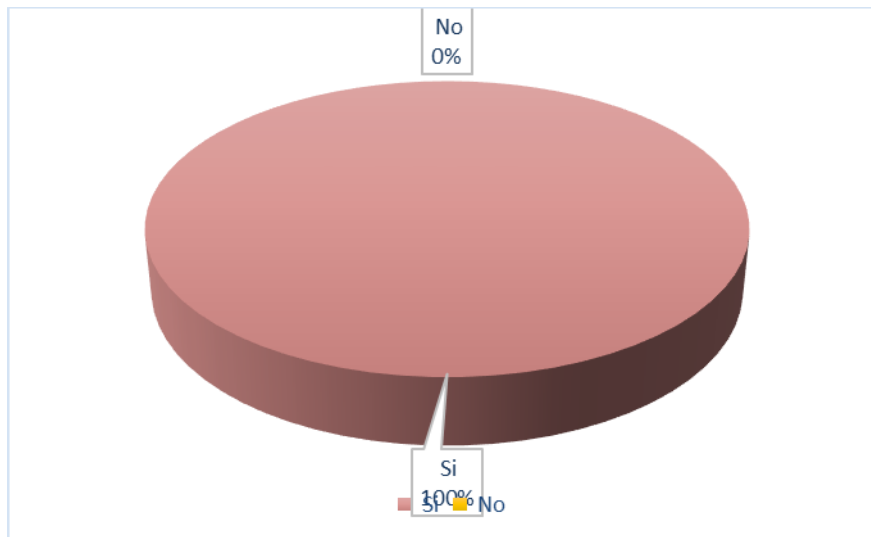
**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realizan los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión , asimismo un 25% negó que exista el nivel competitivo de la entidad.



**Figura 4**

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

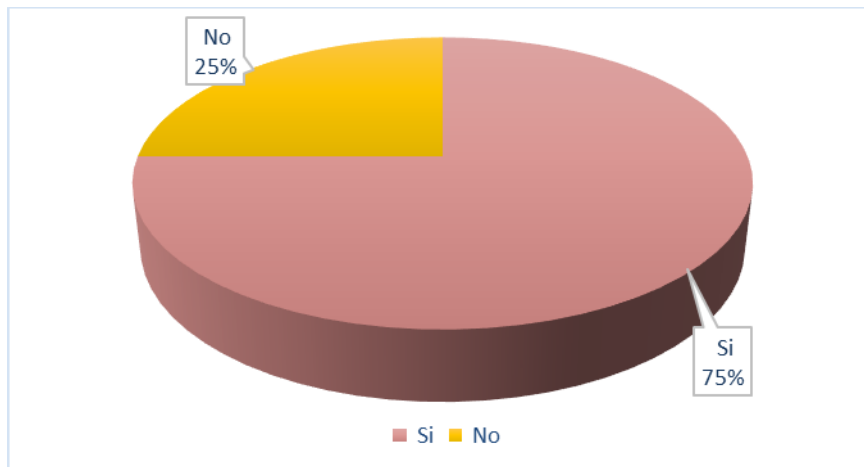


**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que el 100 % mencionó que la entidad conoce los fines importancia y procedimientos de control interno.

**Figura 5**

*Aplica la empresa con cursos de selección de trabajadores*

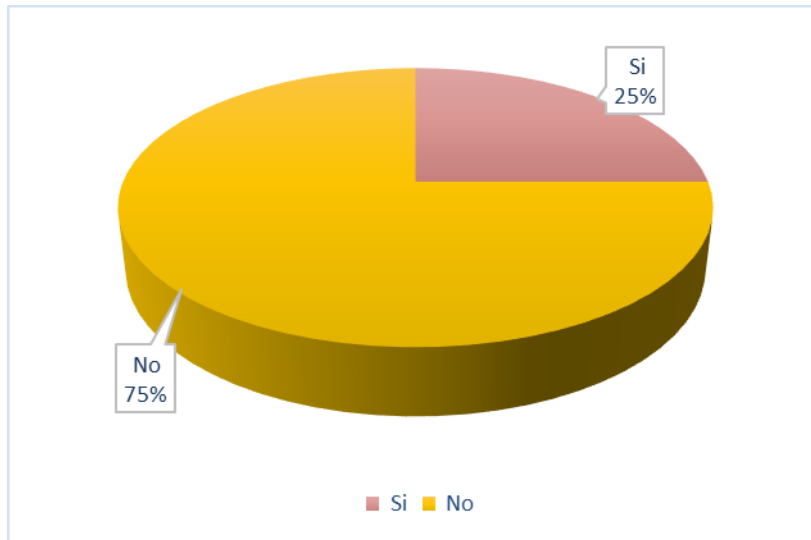


**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realiza concursos de selección de trabajadores, asimismo un 25% negó la aplicación de la selección de trabajadores a través de dicho procedimiento.

**Figura 6**

*Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral*

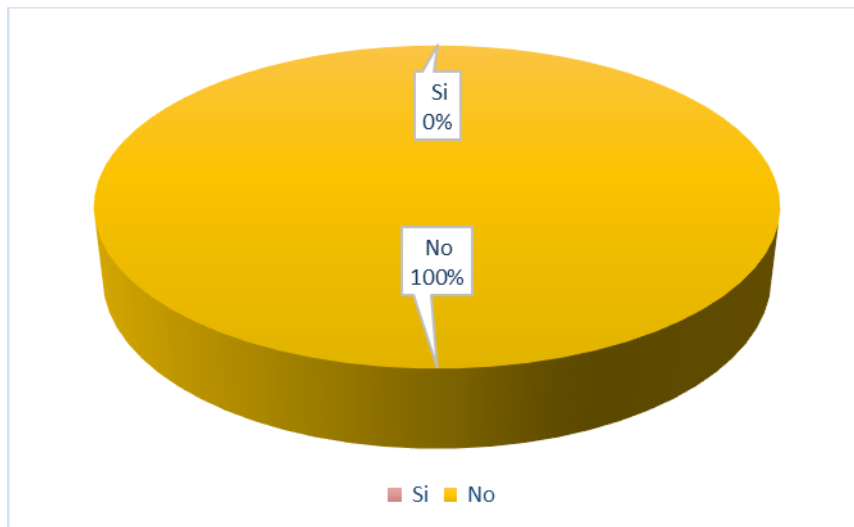


**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestado el 25 % opino que hay existencia dentro de empresa de conflictos que afecten el ambiente laboral, asimismo un 75% negó que en la empresa haya conflictos que afecten el ambiente laboral.

**Figura 7**

*La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores*

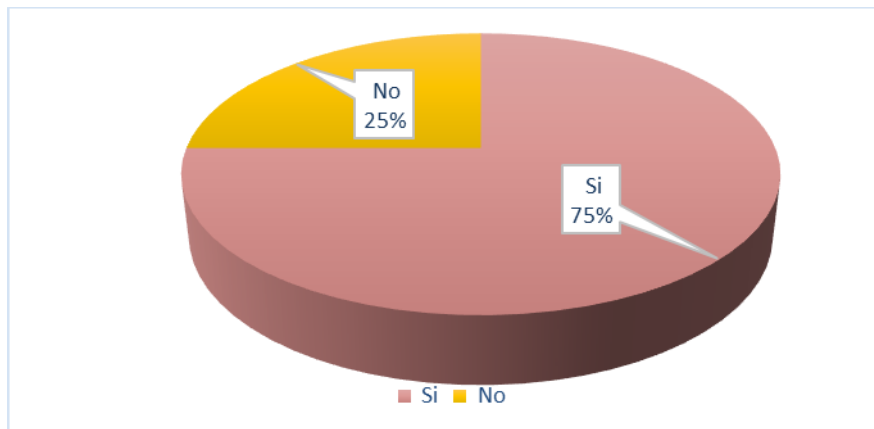


**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar el 100 % mencionó que la entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores.

**Figura 8**

*La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores*

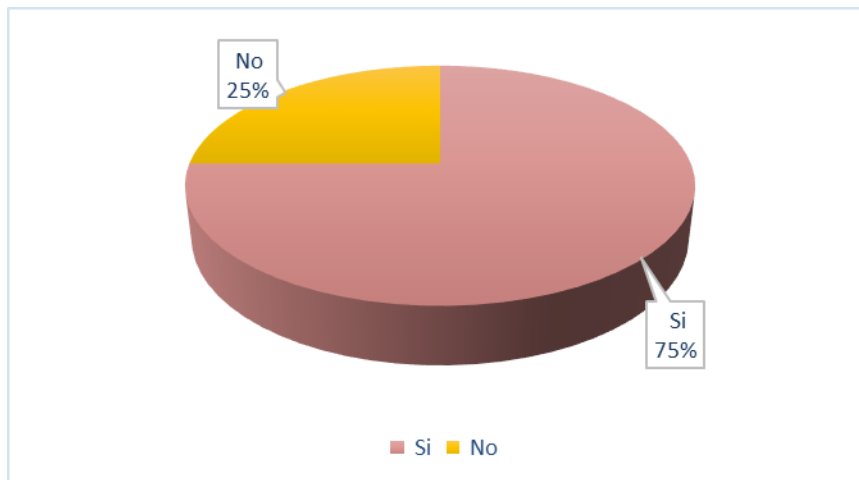


**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que a entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores, mientras que el 25 % negó realizar dicho acto.

**Figura 9**

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

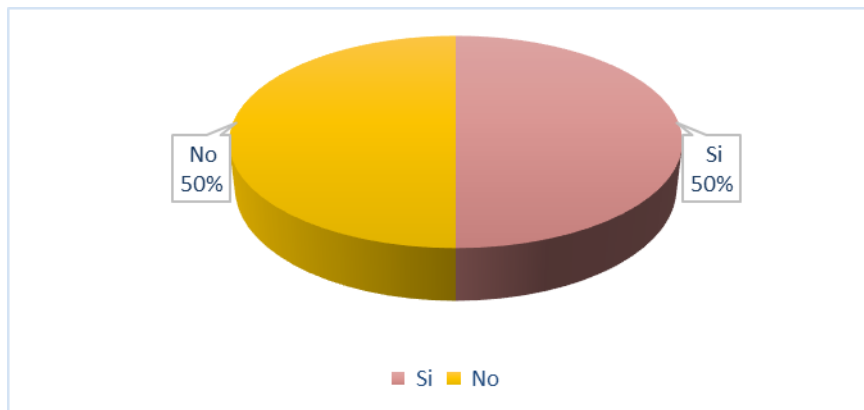


**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó los trabajadores conocen la importancia, fines y procesos de control interno, mientras que el 25 % negó que no conocen referente al tema.

**Figura 10**

*La entidad cuenta con una visión institucional*

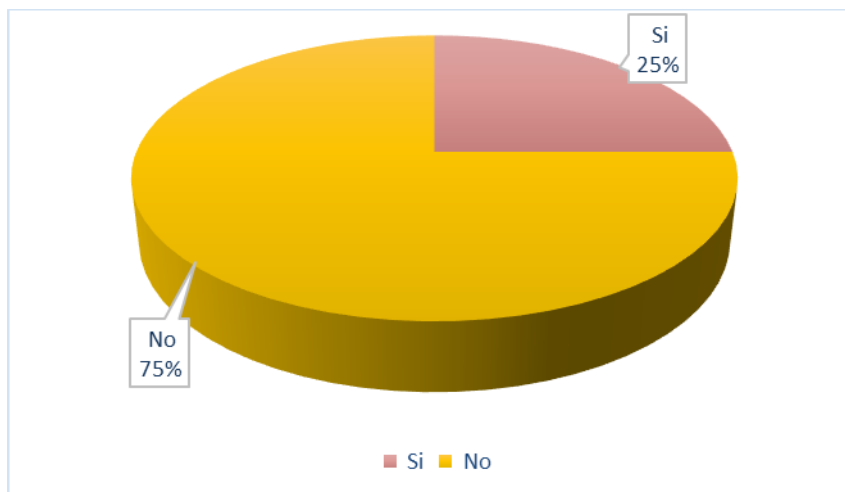


**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50 % mencionó que la entidad cuenta con una visión institucional, mientras que el 50% restante negó nuestra pregunta.

**Figura 11**

*Se difunden constantemente la misión y visión institucional*



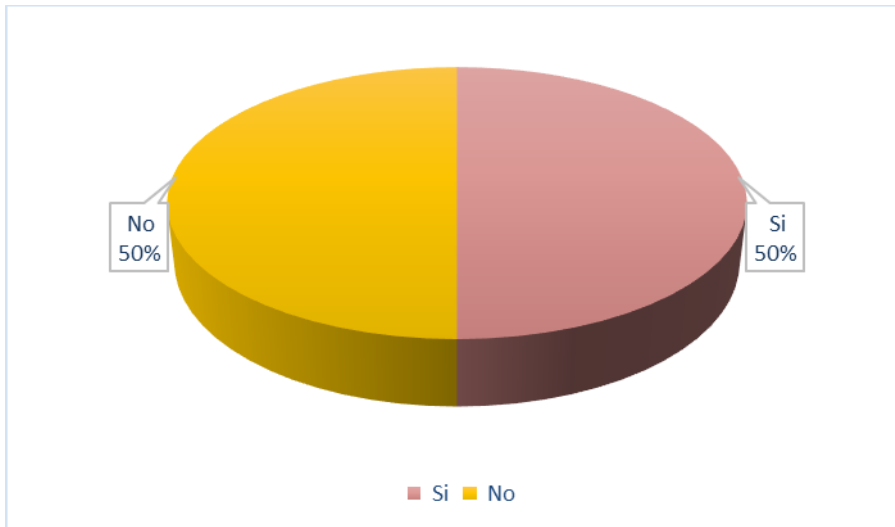
**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó si se difunden constantemente la misión y visión institucional, fines y procesos de control interno, mientras que el 75 % negó dicha pregunta.



**Figura 12**

*La empresa respalda sus funciones a través del organigrama*

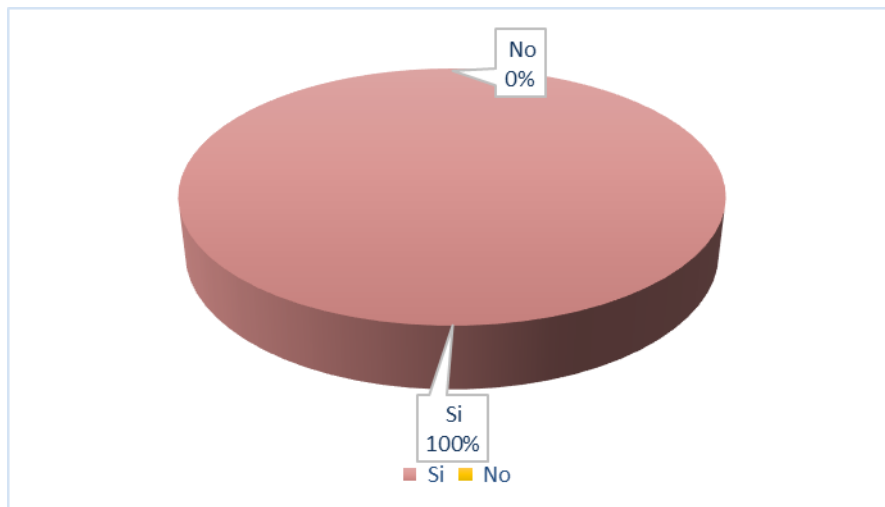


**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50% mencionó la empresa respalda sus funciones a través del organigrama, mientras que el saldo porcentual no se respalda de dicha figura representativa.

**Figura 13**

*Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones*

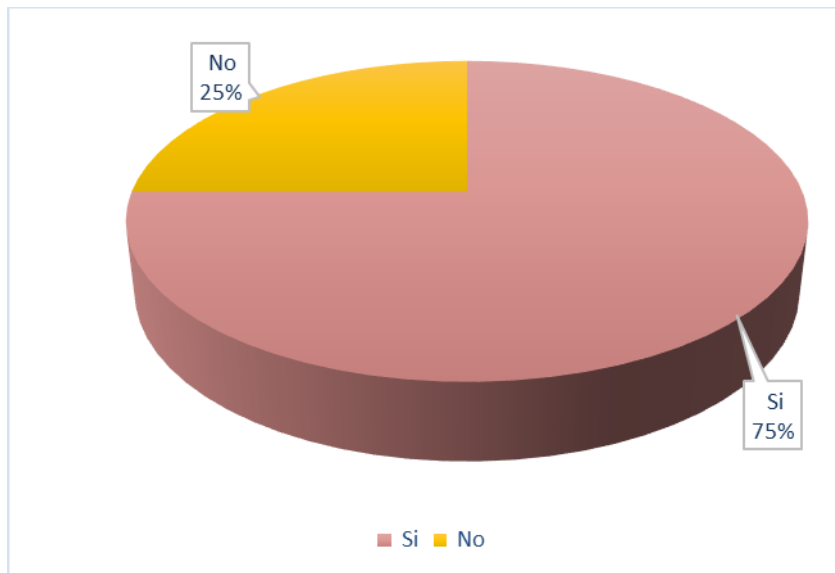


**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que el 100 % de los empleados sostuvo que la entidad posee un manual de organización y funciones.

**Figura 14**

*Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo*

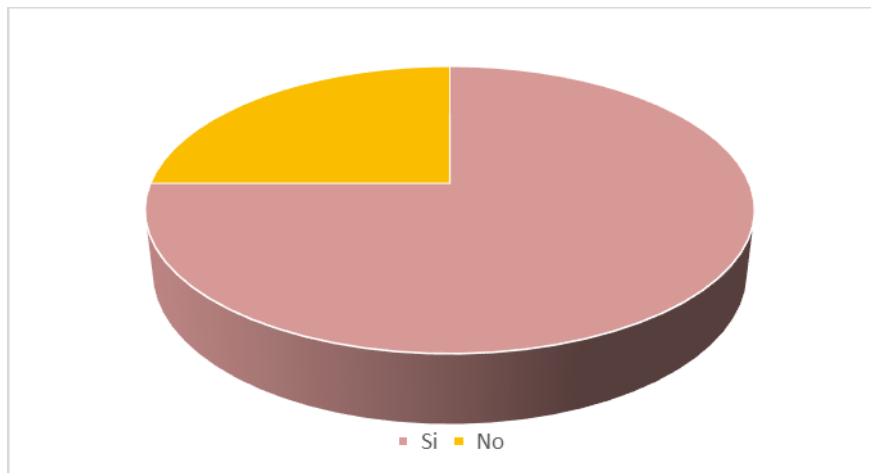


**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que conocen a la entidad con un reglamento interno del trabajo, mientras que el 25 % negó que no conocen referente a esta normativa interna.

**Figura 15**

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

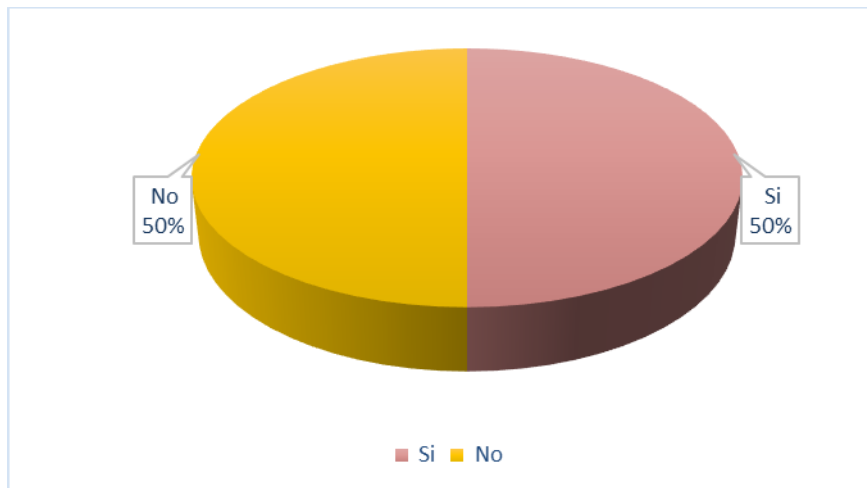


**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que el estatuto establece de forma correcta las funciones del personal directivo, mientras que el 25 % negó que no conocen referente a la función del personal de dirección.

**Figura 16**

*Cuenta la entidad con un área de control interno*

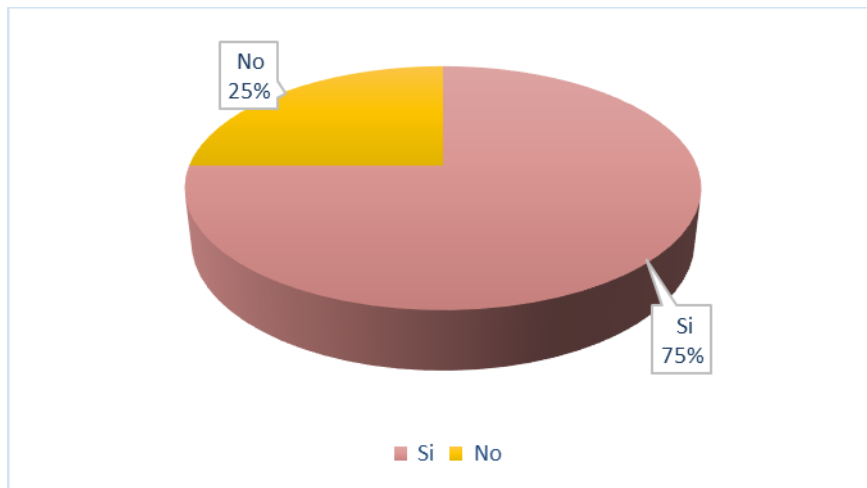


**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50% menciono que la entidad posee un área de control interno, mientras que otro 50 % mencionó que no se posee dicho sector.

**Figura 17**

*La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos*

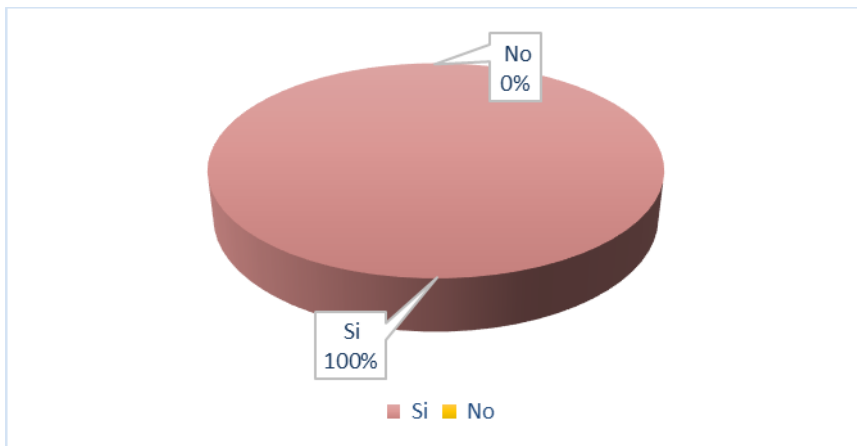


**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos, mientras que el 25 % negó conocer al respecto.

**Figura 18**

*La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos*

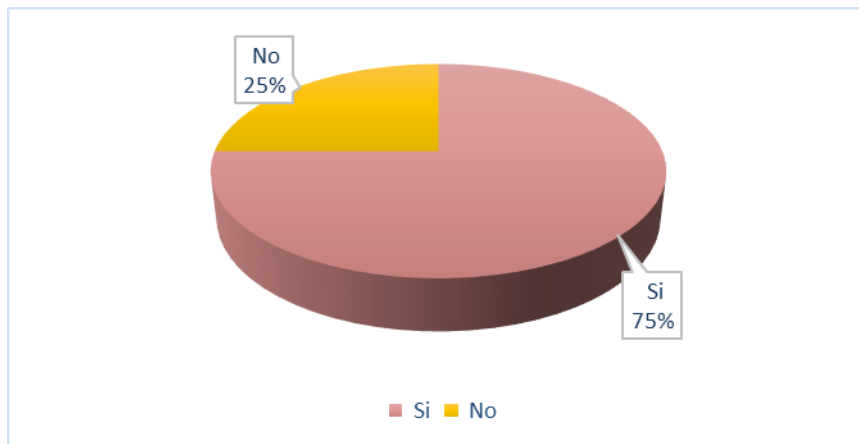


**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que el 100 % de los empleados mencionó que la entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos.

**Figura 19**

*La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos*



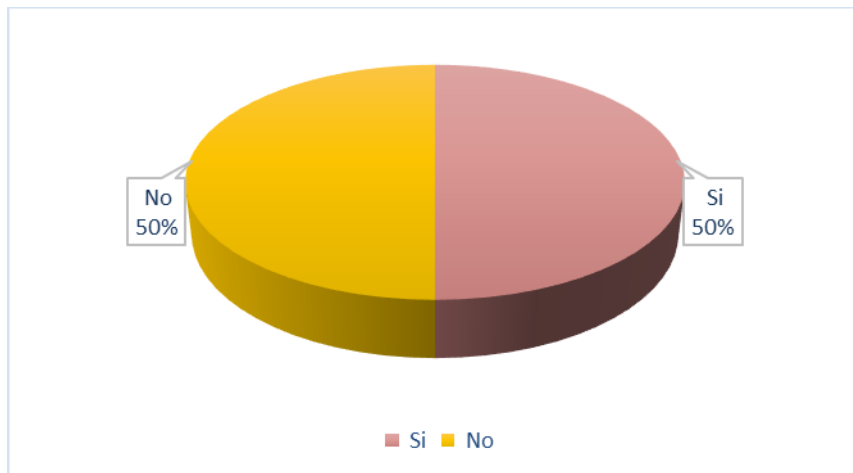
**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75% mencionó que la entidad da una solución rápida a aquellos riesgos que afectan a sus objetivos, mientras que el 25% negó respecto a ello.



**Figura 20**

*La entidad realiza la separación de labores*

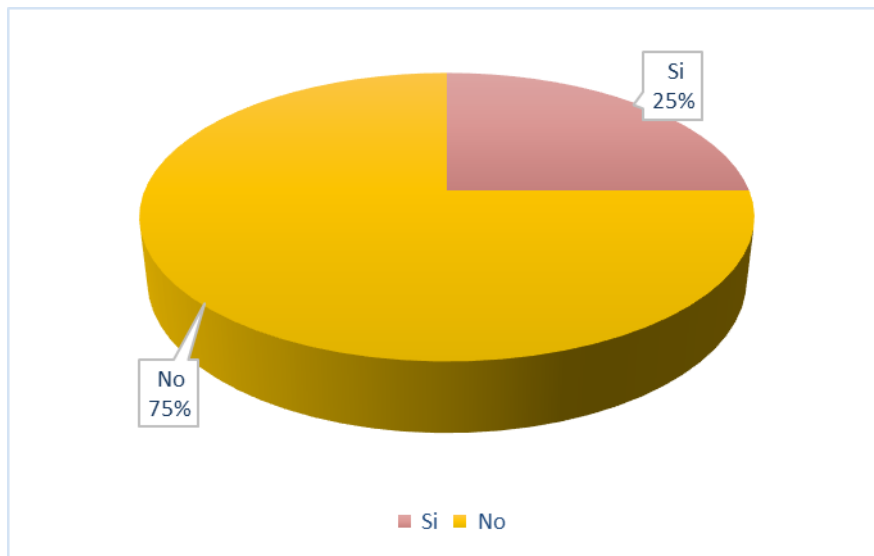


**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de empleados encuestados, el 50% mencionó que la entidad realiza la separación de labores, mientras en la diferencia porcentual comentó que no existe tal función por parte del ente económico.

**Figura 21**

*La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas*

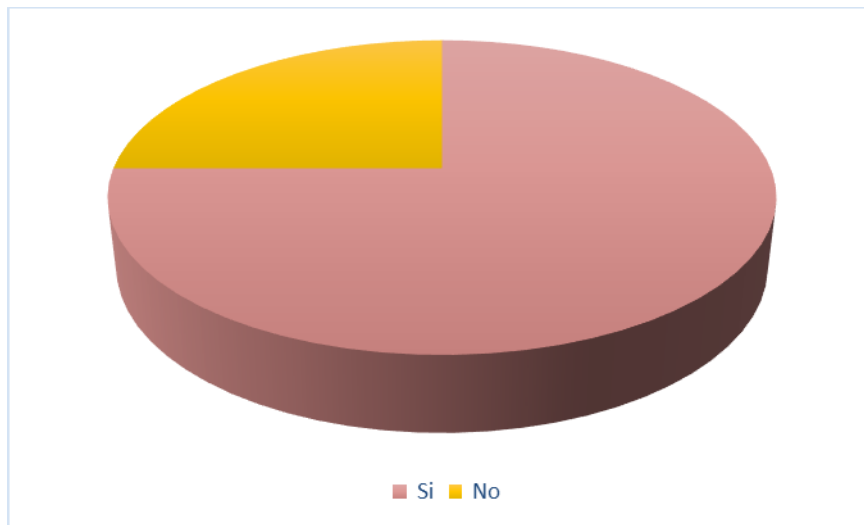


**Fuente:** Tabla 21

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó realizar las operaciones de forma coordinada con los demás sectores, sin embargo, un 75% respondió de forma negativa.

**Figura 22**

*La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria*

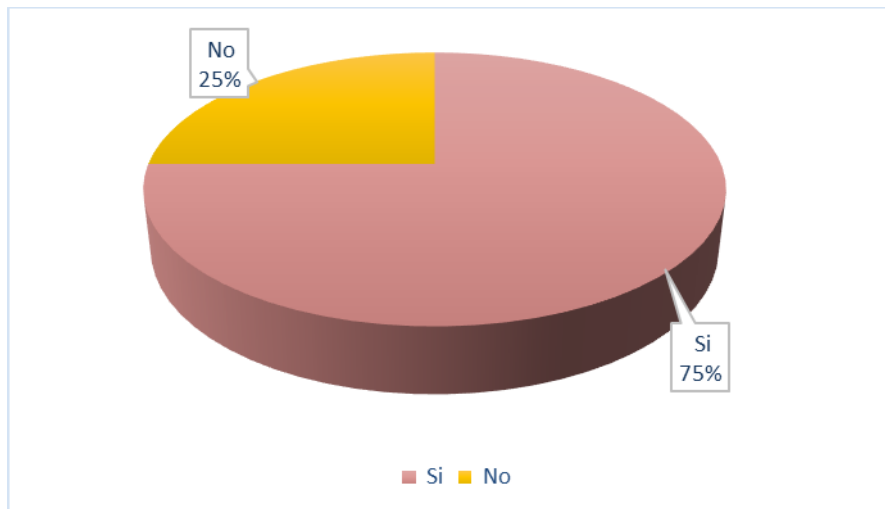


**Fuente:** Tabla 22

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75% señaló que la empresa exige que cada labor de la empresa sea documentada, no obstante, un 25% negó referente a la sustentación de funciones.

**Figura 23**

*Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno*

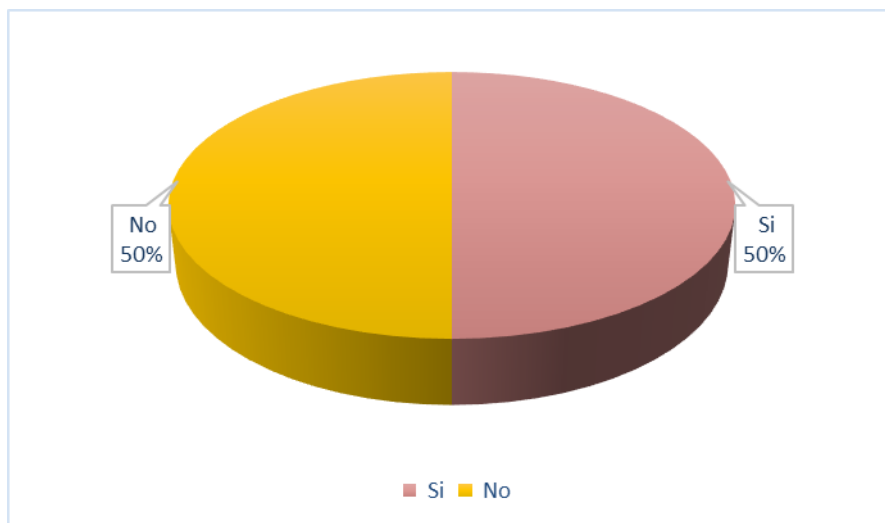


**Fuente:** Tabla 23

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 75 % mencionó que las operaciones realizadas son informadas oportunamente, no obstante, un 25% respondió de forma negativa.

**Figura 24**

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

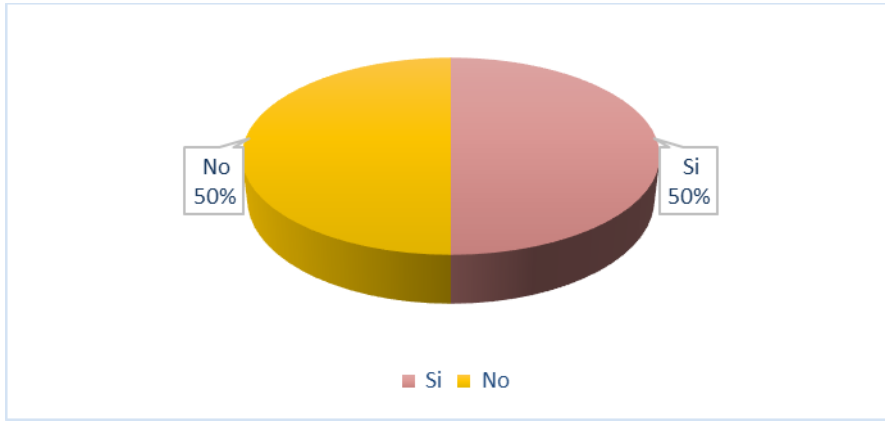


**Fuente:** Tabla 24

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 50 % indicó que se practica la restricción a personal no autorizado para el manejo de documentos institucionales, seguido por otro 50% que negó al respecto.

**Figura 25**

*Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa*

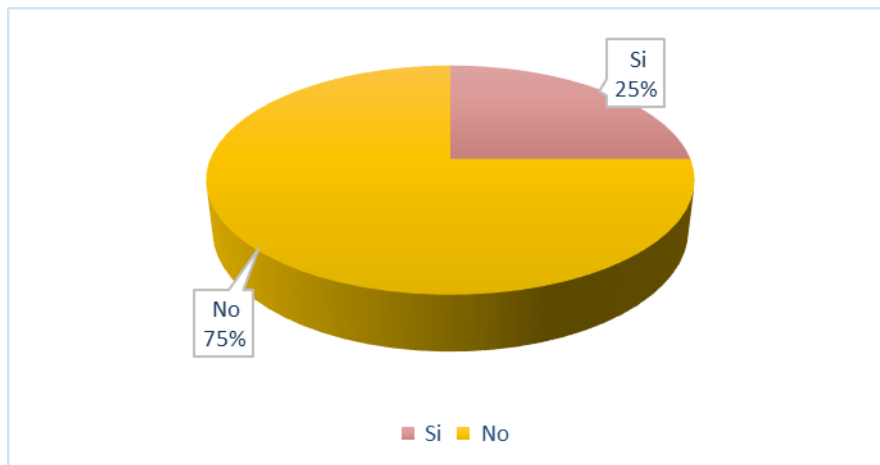


**Fuente:** Tabla 25

**Interpretación:** La presente figura muestra que el 50% de los encuestados señaló practicar la rotación de funciones a cada trabajador, mientras el otro porcentaje restante respondió de manera negativa.

**Figura 26**

*La información de la entidad es de calidad y se resguarda*

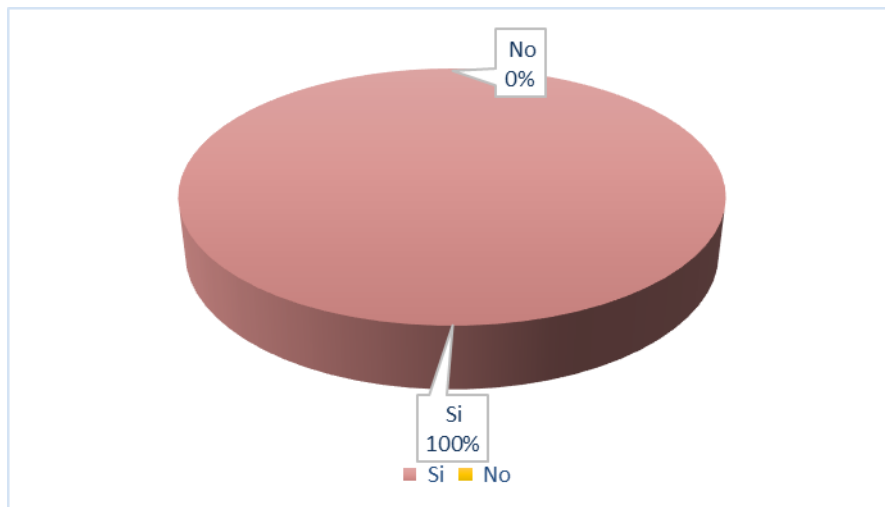


**Fuente:** Tabla 26

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó que la información generada por la empresa es de calidad y se protege y archiva constantemente, no obstante, un 75% no considera que sea de esa manera.

**Figura 27**

*Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores*



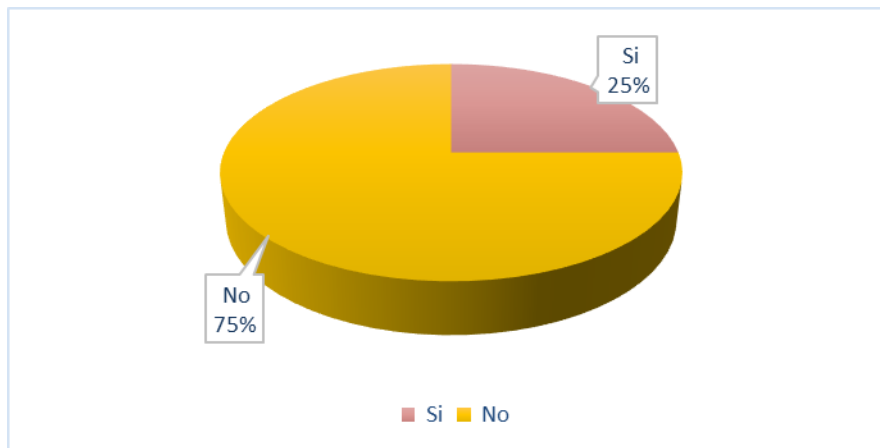
**Fuente:** Tabla 27

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 100 % mencionó que si existe un medio para comunicarse.



**Figura 28**

*La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno*



**Fuente:** Tabla 28

**Interpretación:** En la presente figura se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 25 % mencionó la entidad realiza la evaluación de eficacia referente al control interno, mientras que el 75 % negó que se practique dicho componente del mecanismo de control organizacional.

### 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 Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes "Suiza Peruana S.R.L" de la provincia de Huaraz, 2020 y es dirigido por Bueno Albino , Yesenia Cecilia , investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes "Suiza Peruana S.R.L" de la provincia de Huaraz, 2020.

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

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de correo electrónico . Si desea, también podrá escribir al correo cesi\_tv\_love@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: DIAZ YANAC LIONEL

Fecha: 28-09-2020

Correo electrónico: diazyanac.lionel@gmail.com

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

CIEI VERSION 001

Aprobado 24-07-2020

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS  
(Ciencias Sociales)**

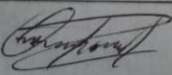

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Bueno Albino, Yesenia Cecilia, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de transportes “Suiza Peruana S.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2020.

- La entrevista durará aproximadamente..20.. minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: cesi\_tlv\_love@hotmail.com o al número 967353591 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico ciei@uladech.edu.pe

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Diaz Yanac Lionel
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	28-09-2020