

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA
CONSTRUCTORA “QALLPAZ S.A.C.” - HUARAZ Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2022.**

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

AUTORA

SAAVEDRA CALVO, KATHERIN SHIRLEY

ORCID: 0000-0001- 9428- 7003

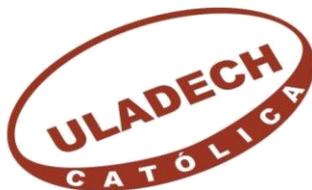
ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000 - 0002 - 4217 – 1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA
CONSTRUCTORA “QALLPAZ S.A.C.” - HUARAZ Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2022.**

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

AUTORA

SAAVEDRA CALVO, KATHERIN SHIRLEY

ORCID: 0000-0001- 9428- 7003

ASESOR

VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID: 0000 - 0002 - 4217 – 1217

CHIMBOTE – PERÚ

2022

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Saavedra Calvo, Katherin Shirley

ORCID: 0000-0001- 9428- 7003

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Egresada, Huaraz, Perú.

ASESOR

Vásquez Pacheco, Fernando

ORCID: 0000 - 0002 - 4217 - 1217

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

JURADO

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000 – 0002 – 0762 – 4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000 – 0002 – 1620 – 5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000 – 0002 – 6880 – 1141

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Mgtr. BAILA GEMÍN, JUAN MARCO

PRESIDENTE

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

MIEMBRO

Mgtr. VÁSQUEZ PACHECO, FERNNADO

ASESO

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios, por permitirme tener y disfrutar de la vida, por guiar cada uno de mis pasos y por darme fuerza en cada momento de fragilidad.

A la universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, por haberme brindado la oportunidad de forjar mis estudios y realizarme como profesional a base de valores.

Agradecer a mi docente tutor de investigación, porque me brindo conocimientos y por toda la paciencia para poder guiarme durante el desarrollo de mi tesis.

Katherin Shirley

DEDICATORIAS

A mi mamá Violeta, ya que sin ella no lo hubiera logrado, por su bendición y consejos diarios que me llevaron a lograr cada objetivo propuesto.

A mis hermanos Christopher y Abigail, quienes han estado conmigo siempre, brindado su apoyo incondicional y siendo mi motivación cada día para lograr mis objetivos.

A mi Abuelo Emilio, que siempre me motivo a cumplir mis metas, brindándome sus consejos y apoyo moral, desde el cielo guía cada uno de mis pasos.

Katherin Shirley

RESUME

características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. Para el recojo de información se utilizó técnicas de revisión bibliográfica y encuesta; como instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario, de preguntas cerradas. Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: La mayoría de autores nacionales y regionales, indican que las características del control interno en las mype del sector servicio del Perú, no cuenta con su sistema de control interno que ayude al buen desarrollo de los objetivos y la prevención de riesgos. Respecto al objetivo específico 2: La empresa de estudio, no cuenta con un correcto control interno que aplique de manera formal, lo que genera que se presente deficiencias y delimite tener un desarrollo correcto. Respecto al objetivo específico 3: Las mype y la empresa de estudio, no tienen un adecuado control interno porque no aplican de manera eficiente los componentes del control interno. Respecto al objetivo específico 4: La empresa tiene que implementar un correcto control interno aplicando los componentes. Finalmente, se concluyen que, las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, no cuentan con un control interno que aplique de manera adecuada, además de no contar con un personal idóneo que guíe el cumplimiento eficaz y eficiente de este sistema de control interno.

Palabras clave: Control Interno, Mype, sector servicio.

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the construction company "QALLPAZ S.A.C." of Huaraz and make a proposal for improvement, 2022. For the collection of information, bibliographic review and survey techniques were carried out; as instruments, bibliographic records and a questionnaire, with closed questions. Finding the following results: Regarding the specific objective 1: The majority of national and regional authors indicate that the characteristics of internal control in the mype of the service sector of Peru, does not have its internal control system that helps the good development of the objectives and risk prevention. Regarding specific objective 2: The study company does not have a correct internal control that it applies formally, which generates deficiencies and limits having a correct development. Regarding specific objective 3: The mype and the study company do not have adequate internal control because they do not efficiently apply the components of internal control. Regarding specific objective 4: The Company has to implement a correct internal control by applying the components. Finally, it is concluded that the micro and small companies in the construction sector of Peru and the company "QALLPAZ S.A.C.", do not have an internal control that is applied properly, in addition to not having adequate personnel to guide compliance effective and efficient internal control system.

Key words: Internal Control, Mype, service sector.

CONTENIDO

	Pág
CARÁTULA.....	i
CONTRACARÁTULA.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS.....	iv
DEDICATORIAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE MATRICES	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. REVISIÓN DE LITERATURA	19
2.1. Antecedentes:.....	19
2.1.1. Internacionales.....	19
2.1.2. Nacionales.....	20
2.1.3. Regionales.....	22
2.1.4. Locales.....	24
2.2. Bases teóricas:.....	25

2.2.1. Teoría del control interno.....	25
2.2.1.1. El informe COSO	25
2.2.1.2. Componentes del control interno.....	26
2.2.1.2.1. Ambiente de control interno	26
2.2.1.2.2. Evaluación de riesgos.....	28
2.2.1.2.3. Actividades de control	29
2.2.1.2.4. Información y comunicación	29
2.2.1.2.5. Supervisión y monitoreo	29
2.2.1.3. Sistema de control interno	30
2.2.2. Teoría de la empresa.....	30
2.2.3. Teoría de micro y pequeña empresa	31
2.2.4. Teoría de los sectores productivos.....	31
2.2.4.1. Teoría del sector construcción	32
2.2.5. Descriptivo de la empresa del caso estudio.....	32
2.3. Marco conceptual.....	33
2.3.1. Definición de control interno:.....	33
2.3.2. Definiciones de empresa:.....	33
2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas:.....	34
2.3.4. Definiciones de sector económico productivo:.....	34
2.3.5. Definiciones del sector construcción:.....	34
III. HIPÓTESIS	35

IV. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño de investigación	36
4.2. Población y la muestra:	37
4.2.1. Población	37
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	37
4.4. Técnicas e instrumentos:	45
4.4.1. Técnica	45
4.4.2. Instrumentos	45
4.5. Plan de análisis	45
4.6. Matriz de consistencia	47
4.7. Principios éticos	48
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	50
5.1. Resultados:	50
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:	50
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2	52
5.1.3. Respecto del objetivo específico 3	56
5.2. Análisis de resultados:	58
5.2.3. Respecto al objetivo específico 1	58
5.2.4. Respecto al objetivo específico 2	60
5.2.5. Respecto al objetivo específico 3	63
VI. CONCLUSIONES	65

6.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	65
6.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	66
6.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	67
6.4.	Objetivo específico 4: Propuesta de mejora.....	68
6.5.	Respecto al objetivo general:	69
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	70
7.1.	Referencias Bibliográficas	70
7.2.	Anexos	77
7.2.1.	Anexo 1: Modelo de fichas bibliográficas	77
7.2.2.	Anexo 2: Cuestionario del recojo de información.....	78
7.2.3.	Anexo 3: Consentimiento informado	82

ÍNDICE DE MATRICES

	Pág.
MATRIZ 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA DETERMINAR LA PERTINENCIA DE LOS ANTECEDENTES	38
MATRIZ 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	40
MATRIZ 03: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	44

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....	50
TABLA 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....	52
TABLA 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....	55

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01: PROPUESTA DE MEJORA	68

I. INTRODUCCIÓN

En toda empresa ya sea pública o privada, independiente del rubro y del tamaño en que se encuentre constituida, que le permitirá hacer un uso óptimo de sus recursos y así obtener una información financiera oportuna para una adecuada toma de decisiones; un control interno permite a la empresa detectar oportunamente fraudes y prevenir la pérdida de recursos (**Rodríguez, 2021**).

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas, en los últimos años ha ido incrementando, ya que un sistema de control interno se encarga de la adecuada organización de los procedimientos y necesidades de la empresa, para que así se resguarde y se proteja los activos para alcanzar así una adecuada gestión (**Armenta, 2012**).

Tal es así, que se puede apreciar que muchas micro y pequeña empresas aún no aplican un sistema de control interno de manera formal, ya que generalmente se hace uso, cuando se presenta una problemática pero mas no de manera constante; las MYPES no tienen una implementación adecuada y formal del sistema de control interno, ya que muchas veces no cuentan con el personal y los recursos financieros adecuados, es por ello, que se presenta deficiencias, generando así un bajo crecimiento empresarial, ya que no se puede cumplir con los objetivos y metas propuestas que se tiene como empresa (**Mares, 2013**).

En la revisión de la literatura pertinente se ha encontrado a nivel internacional los siguientes trabajos de investigación: **Aguilar, Quintuña y Bermeo (2020)** desarrollo el trabajo de investigación denominado: “Evaluación del sistema de control interno de la constructora industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y

propuesta de mejoras”. **Ferraro (2020)** ejecutó el trabajo de investigación denominado “Análisis del sistema de control interno modelo COSO, guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba”. **Peña y Andi (2021)** elaboró el trabajo de investigación denominado “Manual de control interno para el fortalecimiento de la gestión financiera de la empresa Condelpano S.A., Constructora del Rio Pano S.A”.

La mayoría de los autores mencionados en los antecedentes internacionales, evidencian en sus resultados que las empresas que han estudiado no aplican un sistema de control interno adecuado.

De la misma manera revisando los antecedentes nacionales, se encontró los siguientes trabajos de investigación: **Blua (2021)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del distrito de Jesús Nazareno, 2020 y propuesta de mejora”. **Gamboa (2018)** en su tesis denominada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferretera Ramos S.A.C., Ayacucho – 2016”.

Los autores mencionados en los antecedentes nacionales, coinciden en que las empresas Mype no cuentan con un adecuado control interno y que no se aplica además de ello de manera formal, es así que no se cumplen con los objetivos propuestos como empresa, vale recalcar que los autores mencionados (antecedentes) no tienen una propuesta de mejora que pueda servir a la empresa como un mecanismo de ayuda para mejorar su desarrollo y el cumplimiento de sus objetivos.

En los antecedentes regionales se encontró los siguientes trabajos de investigación: **Sarzosa (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del Perú: caso empresa Contratistas Generales Yanlin – EIRL de Chimbote, 2016”. **Chero (2018)** desarrollo su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa plataforma de la construcción E.I.R.L de Casma, 2017”. **Álvarez (2020)** desarrolló su trabajo de investigación nombrado “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector de construcción del Perú: caso empresa Veles Contratistas Generales S.A.C." Nuevo Chimbote, 2018”.

Los autores mencionados en el párrafo anterior señalan que en las empresas de caso no desarrollan el control interno de manera adecuada, por ello presentan deficiencias en cada uno de los componentes del control interno, además que ninguno de los autores realizó propuesta de mejora con respecto a las deficiencias que se presentan.

Asimismo, en la revisión de la literatura local se encontró a: **Palomino (2020)** en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: Empresa Constructora & Consultora Ciedras E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019”

Finamente, en cuanto a la revisión es decir que aún no se sabe las características, por lo expuesto, el enunciado del problema es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del**

sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha formulado el siguiente objetivo General: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. Así mismo, para conseguir el objetivo general, se planteó los posteriores objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022.
2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.

La presente investigación se justifica porque permitirá que se llene el vacío del conocimiento, es decir que se permitirá: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.

Se justifica también, porque servirá como guía metodológica para futuras investigaciones que se realicen con el mismo tema de investigación, asimismo se va contribuir con la obtención de datos precisos y concretos.

También, se justifica, ya que brindará una aportación a la sociedad, ya que los micros y pequeños empresarios sabrán de manera más precisa la importancia del control interno y del uso dentro de las empresas, para así mejorar su rentabilidad y cumplir de manera eficaz y eficiente con cada uno de sus objetivos propuestos.

Finalmente, se va justificar porque será útil para mí como persona, ya que al elaborar, revisar, sustentar y aprobar la presente investigación lograré el título profesional, lo que ayudará también a la universidad a contar con mejores trabajos, además de cumplir con lo establecido por la Ley Universitaria.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes:

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación que hayan sido realizados por otros investigadores de mundo, menos del Perú; que hayan utilizado la variable, unidad de análisis y el sector económico y productivo de nuestra investigación.

Aguilar, Quintuña y Bermero (2020) en su tesis denominada: Evaluación del sistema de control interno de la constructora industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras. Cuyo objetivo específico fue: realizar una evaluación al Sistema de Control Interno a la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejora. Y para el recojo de información se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento el cuestionario aplicado a los gerentes de cada área de la empresa en estudio. Encontrando los siguientes resultados, que la constructora no cuenta con un plan estratégico, manuales de políticas y procedimientos e indicadores de medición, mecanismos necesarios para medir el cumplimiento de los objetivos planteados. Finalmente, se concluyó que por lo expuesto se propone que la compañía no cumple con los componentes del control interno en su empresa, por lo cual se debe de rediseñar e implemente mejores manejos del control interno en cada área.

Ferraro (2020) en su tesis denominada: Análisis del sistema de control interno modelo COSO, guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba. Cuyo objetivo general fue:

analizar el Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO y brindar una guía para su evaluación e implementación en las empresas del sector de la Construcción de la ciudad de Córdoba. Para realizar el recojo de información se utilizó la encuesta. Como resultado se obtuvo que las empresa Pymes y la empresa en estudio no cumplen con el control interno lo que genera un mal funcionamiento y el no cumplimiento de los objetivos propuestos. Finalmente, se concluye que fundamental el hecho de que las empresas no diseñan el control interno considerando los factores del informe COSO, dañan el desarrollo de la empresa.

Peña y Andi (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Manual de control interno para el fortalecimiento de la gestión financiera de la empresa Condelpano S.A., constructora del Rio Pano S.A”. Tuvo como objetivo principal: Elaborar un manual de control interno basado en el Modelo COSO 1 CONDELPANO S.A. CONSTRUCTORA DEL RIO PANO S. A, eficiente gestión financiera y al crecimiento de su rentabilidad. Para el recojo de información se utilizó como técnica entrevista y como instrumento el cuestionario. Llegando a los siguientes resultados, que a empresa tiene falencias en el desarrollo del control interno en el área financiera, lo que aumenta significativamente el riesgo de que la empresa se desarrolle de manera adecuada. Finalmente, se concluyó que un correcto manual de control interno ayudaría a la empresa a disminuir sus riesgos y a evitar riesgos.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del

Perú, menos en alguna ciudad de la región Áncash; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestra investigación.

Blua (2021) en su tesis titulada: “Caracterización del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del distrito de Jesús Nazareno, 2020 y propuesta de mejora”. Cuyo objetivo específico 2 fue: Describir las características del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del distrito de Jesús Nazareno, 2020. Cuya técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, estructurado con 21 preguntas. El resultado que se obtuvo fue la empresa no cumple con un control interno, ya que no se permite detectar las desviaciones que se dan en la empresa en cuanto al financiamiento, además de ello, que no existe un buen adecuado manual de control y funciones, lo que genera una deficiencia en el desarrollo. Finalmente se concluye que un control interno adecuado mejora la organización de la empresa y es de mucha importancia, ya que los componentes ayudan a que los procedimientos sean eficientes, eficaces y oportunos.

Gamboa (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferretera Ramos S.A.C., Ayacucho – 2016”. Cuyo objetivo específico 2 fue: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales ferreteras del Perú, Ayacucho- 2016. Ferreteras Ramos SAC. Como técnica se utilizará el cuestionario y como instrumento el cuestionario, con preguntas cerradas y pertinentes. El resultado obtenido fue que

la empresa caso de estudio no cuenta con sistema de control interno. En cuanto a los componentes del control interno se obtuvo que aún hay deficiencias en el desarrollo de estas, lo que genera que no exista un buen ambiente. Finalmente se concluye que se cumple de manera parcial con los procedimientos del control interno.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la provincia del Santa; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestra investigación.

Sarzosa (2018) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del Perú: caso empresa Contratistas Generales Yanlin – EIRL de Chimbote, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del Perú y de la empresa “Contratistas Generales Yanlin-EIRL” de Chimbote, 2016. La técnica aplicada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Encontrándose como resultado que la empresa del caso de estudio, tiene el 100% de debilidades en los componentes del control interno; por ejemplo, no están definidas formalmente las funciones y responsabilidades que tiene cada trabajador en la empresa, no hay control de entrada y salida de los activos de la empresa, no cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas, entre otros aspectos. Por lo que finalmente se concluyó que, no existe un sistema de control

interno de manera formal; por lo tanto, tiene una serie de debilidades en el control interno empírico que realiza; por esta razón, se recomienda que dicha empresa implemente formalmente su sistema de control interno, el cual le permitirá utilizar de manera eficiente, eficaz sus procesos.

Chero (2018) en su tesis denominada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa plataforma de la construcción E.I.R.L de Casma, 2017”. Cuyo objetivo específico 2 fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Plataforma de la Construcción EIRL de Casma, 2017. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que la empresa no está al tanto de los riesgos que podría sufrir, por lo tanto, no sabe cómo tomar las medidas respectivas si sucedería algo fortuito. Y se llegó a la conclusión que la empresa en estudio carece de un sistema de control interno, lo cual se verá perjudicada y se estará propensa a posibles riesgos no permitiendo alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas por la empresa.

Álvarez (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector de construcción del Perú: caso empresa Veles Contratistas Generales S.A.C." Nuevo Chimbote, 2018”. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas

constructoras del Perú y de la empresa “Veles Contratistas Generales S.A.C” de Nuevo Chimbote, 2018. La investigación aplicada fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo, asimismo, se utilizó los siguientes instrumentos: un cuestionario pertinente de preguntas cerradas. Se obtuvo como resultado que la empresa no cuenta con manuales, normas y procedimientos que guíen el buen funcionamiento de las diferentes actividades de la misma; y éstas, tampoco son supervisadas, perjudicando la detección de posibles riesgos. Finalmente, se concluye que la empresa del caso, no cuenta con un sistema de control interno formalmente implementado; por lo que se recomienda que, trate de implementarlo formalmente, lo más pronto posible.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia del Huaraz; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestra investigación.

Palomino (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: Empresa Constructora & Consultora Ciedras E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019”. Cuyo objetivo principal fue: Identificar las oportunidades del control interno, que mejoren las posibilidades de las Micro y Pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Constructora & consultora CIEDRAS” E.I.R.L. del Distrito de Huaraz, 2019. El tipo de

investigación fue cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y de caso, como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. El resultado obtenido fue que la empresa constructora en estudio, casi en su totalidad de los encuestados manifiesta que no se evalúa y supervisa en forma continua la calidad y rendimiento del personal de la empresa. Se concluye que la empresa constructora en estudio y las Mype nacionales aún tienen deficiencias en los componentes del control interno, porque al aplicar los componentes y poniéndolo en práctica mejora la gestión.

2.2. Bases teóricas:

2.2.1. Teoría del control interno

2.2.1.1. *El informe COSO*

Señala el **Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (COSO, 2013)** que, en Estados Unidos, en los años 90, se presentó una serie de problema en varias empresas, ya que mostraban deficiencias en cuenta su manejo, además de fraudes, fue así que para dar solución a esta problemática se juntaron un grupo de empresarios y analizaron las problemáticas que se presentaba con frecuencia, fue así que nace el primer COSO, donde se menciona sobre la investigación financiera falsa. En el año 2013, se efectúa una nueva modificación del COSO, en la que se sigue amparando los cinco componentes y se añade sus principios (pág.68).

En el **COSO (2013)** se percibe los importantes métodos para la realización, gestión y control, ya que en ella se muestra que es todo proceso dirigido por la administración durante el proceso para obtener información y cumplir con los objetivos y metas de la empresa.

El informe COSO es un documento de suma importancia para toda empresa o institución, porque su objetivo principal es establecer un concepto claro, sobre el control interno (**Contraloría General de la República, 2014**).

El control interno está comprendido por controles para impulsar la eficacia, eficiencia y transparencia en las operaciones de la empresa; además de la calidad y del servicio que brinda para resguardar sus recursos (**Mendoza, García, Delgado & Barreiro, 2018**).

2.2.1.2. Componentes del control interno

El control interno se clasifica en cinco componentes vinculados entre sí y son:

2.2.1.2.1. Ambiente de control interno

Según **Monzón (2018)** señala que, “es la base de todos los componentes, ya que colabora en el orden, estructura, además de influir en el conocimiento de su personal con respecto al control.” (pág.9)

El ambiente de control interno es el conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven a la empresa para poder llevar un adecuado control. **Estupiñán (2015)** define al entorno de control interno como el entorno en el que se estimula e influye la actividad del personal, referente a las actividades que desarrollen dentro de cada área.

Quinaluisa y Ponce (2018) refiere que, el ambiente de control está compuesto por valores y principios de integridad que toda empresa debe aplicar, ya que ayuda y permiten medir la supervisión, las operaciones y los procedimientos, para una buena toma de decisiones.

Fonseca (2013) señala que el ambiente de control interno se le debe de considerar como la membrana invisible que rodea a toda empresa, ya que dentro de ella se instituyan integridad, valores, atributos; es decir que este componente es importante para reducir riesgos, las características más importantes de este componente son las siguientes:

- Influye un diseño dentro de las actividades y en determinar objetos y riesgos que se puedan presentar.
- En ella se establece normativas políticas y procedimientos, para que se pueda lograr de esta manera el cumplimiento de objetivos.
- Ayuda a que se pueda tener y disponer de un personal calificado y que sea competente.

Además de ello, este componente, se puede distinguir en dos factores: estructurados, en ella se encuentra la asignación de autoridades y del personal responsable y en los no estructurados en donde dependera de las personas y de las creencias que tengan:

- **Integridad y valores éticos:** describe que toda sociedad debe de desarrollarse y hacer uso de un código formal, para que de este modo se logre todas acciones positivas en el desarrollo de la empresa (**Contraloría General de la República, 2014**).

- **Independencia de la supervisión:** en la sociedad los representantes de supervisar son la junta directiva, ya que ellos fiscalizan el desarrollo y desempeño dentro de la empresa (**Contraloría General de la República, 2014**).

2.2.1.2.2. Evaluación de riesgos

Según **Monzón (2018)** menciona que las empresas deben de tener una evolución para identificar los riesgos internos y externos que se pueden presentar en cada área, para que así no se afecten el logro de los objetivos.

Fonseca (2013) define a la evaluación de riesgos como aquel componente de la probabilidad, ya que ella se verá si un evento o acción puede afectar a la empresa, por lo que tiene que evaluar todos los riesgos a presentarse. En estos riesgos se pueden presentar riesgos internos y externos, que pueden afectar el buen funcionamiento de la entidad; en este componente se distingue dos roles:

- Primero rol: Refiere los riesgos en la preparación y presentación de los estados financieros, la evaluación del medio ambiente y los riesgos a presentarse en el proceso de las actividades.
- Segundo Rol: refiere aquellas actividades donde se expone las fallas en el desarrollo del control interno.

Además, **Fonseca (2013)** indica que existen tres maneras de identificar los riesgos:

- Identificar los controles y la evaluación
- Evaluación de los controles en cada operación
- Documentación de todas las pruebas

2.2.1.2.3. Actividades de control

Son políticas que permiten efectuar los asuntos dispuestos por la gerencia, para controlar y evitar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos (**Monzón, 2018**).

Fonseca (2013) indica que, las actividades de control se dividen en dos elementos importantes:

- Políticas: todo lo que se debe de desarrollar en la organización
- Procedimientos: la implementación de políticas.

2.2.1.2.4. Información y comunicación

En una empresa, se diferencian las actividades que realiza cada trabajador, es así que debe de existir una comunicación cordial entre empleado y empleador, para un mejor desarrollo de las actividades. **Monzón (2018)** señala que, existen sistemas que generan información financiera y operativa que permite a la gerencia tener la información adecuada para asumir sus responsabilidades de control.

Fonseca (2013) la información y comunicación está basado en los métodos y en los procedimientos que se han dado dentro de la empresa para poder registrar, resumir y procesar la información basada en todas las operaciones financieras y en los estados financieros.

2.2.1.2.5. Supervisión y monitoreo

La **Contraloría General de la República (2014)** refiere que son actividades para la supervisión y control dentro de la empresa y mediante una evaluación realizar mejoras continuamente.

2.2.1.3. Sistema de control interno

Refiere a todos los elementos, que forman parte principal del sistema de información y la supervisión, obteniendo la eficacia y eficiencia, para aplicar las normas y principios de la supervisión y sistemas de información.

- Procedimientos que sigue el control interno:
 - Control de los registros
 - Examen de información en el ambiente
 - Evaluación de las cuentas y el balance de comprobación.
 - Supervisión y aprobación de la documentación

2.2.2. Teoría de la empresa

Hoy en día existe muchas empresas, se debe de entender que toda empresa privada está conformada por un pequeño grupo de personas, para el liberalismo económico son las empresas privadas que generan fuentes de riqueza con derechos instaurados para brindar un bien a la sociedad.

a) Clasificación:

Jiménez (2010) menciona que, la clasificación de las empresas se da de acuerdo a su actividad económica en que se desarrolla:

1. Según su actividad:
 - a. El sector industrial: elaboración y creación de bienes extraídos de la materia prima.
 - b. El sector comercio: compra y venta de productos.
2. Según el servicio: aquellas que ofrecen prestación a la sociedad.
3. Según su capital:

- a. Privadas: el objeto general son los ingresos financieros.
- b. Públicas: fondo estatal.

2.2.3. Teoría de micro y pequeña empresa

En el 2013 se dispuso la ley N°30056 - “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”.

Esta ley establece que se logre suministrar la inversión de empresas, además del impulso productivo y el incremento. Asimismo se busca que las mype se definan de acuerdo al nivel de sus ventas anuales, es decir que en el caso de las microempresas sus ventas anuales serán de 150 UIT y en la pequeña empresa será hasta los 1700 UIT. Se establece también los beneficios laborales que posee cada trabajador (**Congreso de la República, 2013**).

2.2.4. Teoría de los sectores productivos

En nuestro país existen diferentes sectores productivos que conforman una economía activa, según el **Instituto Peruano de Economía (2019)** señala que existen tres sectores productivos:

- a) Sector primario: constituida por los activos económicos que se relacionan con la extracción y transformación de todos los recursos naturales, se entiende como toda materia prima que será utilizada para otro proceso de producción.

- b) Sector secundario: conformada por todas las actividades de industriales y artesanales, en este sector se hará la transformación de toda materia prima.
- c) Sector terciario: dedicada al ofrecimiento de servicios tanto a las empresas como a la sociedad, en este sector se identificará los diferentes comercios desde los más pequeños hasta las grandes empresas.

2.2.4.1. Teoría del sector construcción

Es uno de los sectores significativos dentro de la economía ya que cuenta con dos aspectos vitales:

- Cuenta con una movilidad fija, porque el giro principal de su producción son las obras.
- Las constructoras se desenvuelven en diversas obras.

2.2.5. Descriptivo de la empresa del caso estudio

La empresa “QALLPAZ” S.A.C. con Ruc: 20603096267, con la gerente general la señorita Gianella Cornejo, empezó sus actividades el 01/05/2018, y se ubica en la ciudad de Caraz Jr. Los Pinos MZ. 15 Lote. 1 URB. Las Palmeras (al costado del Jardín la Paz). La empresa pertenece al sector servicio rubro construcción, teniendo como actividad la construcción de edificaciones.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de control interno:

El control interno es una herramienta que se utiliza en la organización para dar un cumplimiento eficaz de las actividades; el objetivo principal de este es que se pueda disminuir riesgos y peligros dentro de la empresa. Es fundamental para toda empresa porque en ella se integran procedimientos que se debe de seguir (**Vivanco, 2017**).

Estupiñán (2015) el control interno se da como una herramienta que ayuda a que se cumpla con los objetivos que tiene cada empresa, para que así se pueda tener un control de todas las existencias que posee cada área de trabajo.

Contraloría General de la República (2014) menciona que es un asunto integral de gestión realizado por el titular, funcionarios y servidores de una empresa, trazado para resolver riesgos.

2.3.2. Definiciones de empresa:

Thompson (2017) indica que “La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio”.

Universidad de Canarias (2015) señala que la empresa es una organización, que tiene como objetivo tener un beneficio, a través del mercado,

esta satisfacción se logra con la obtención de recursos, en el ofrecimiento de productos o servicios.

2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas:

Para **Superintendencia Nacional de Aduana y Administración Tributaria (SUNAT, 2019)** indica que son todas las unidades económicas constituidas por personas naturales o jurídicas, teniendo como objetivo el desarrollo de operaciones de extracción, producción o el ofrecimiento servicios.

2.3.4. Definiciones de sector económico productivo:

Sánchez, Céspedes y Vera (2014) indica que son es el conjunto de actividades productivas o comerciales que juntan una serie de rasgos similares, es decir, son mercados que cuentan con una naturaleza frecuente.

2.3.5. Definiciones del sector construcción:

Conexionindustriales (2017) señala que este sector productivo es muy importante ya que abarca una serie de actividades, ya sea desde la fabricación de materiales hasta la realización de trabajos inmobiliarios.

Organismo Internacional de Trabajo (2019) indica que el sector construcción es muy dinámicos pues sus actividades implican el crecimiento económico de un país.

III. HIPÓTESIS

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) dice que, no todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio es suficiente plantear algunas preguntas de investigación.

Por tanto, en el presente informe de investigación, no se planteó hipótesis por ser un estudio de diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue: no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental, porque la investigación se limita solo a describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas sin manipular, es decir, que toda la información que se tomó tal como estuvo en la realidad y por la manifestado por el estudio.

Fue descriptivo, porque la investigación se ha delimitado a poder escribir todos los aspectos importantes de las características del control interno de micro y pequeñas empresas.

Fue bibliográfico, porque se cumplió con todos los resultados del objetivo específico 1, se realizó una revisión bibliográfica de todos los antecedentes nacionales, regionales y locales.

Fue documental, porque en la investigación se hizo uso de documentos oficiales y pertinentes para la investigación.

4.2. Población y la muestra:

4.2.1. Población

La población de la investigación fueron las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2. Muestra

La muestra fue la empresa “QALLPAZ S.A.C” de Huaraz, la misma que fue escogida de manera dirigida e intencionada.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

4.3.1. MATRIZ 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA DETERMINAR QUE LOS ANTECEDENTES SON PERTINENTES: OBJETIVO ESPECÍFICO 1:

VARIABLE COMPLEMENTARIA	ANTECEDENTES PERTINENTES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LOS ANTECEDENTES PERTINENTES							
		ANTECEDENTE PERTINENTES	C ₁	C ₂	C ₃	C ₄	C ₅	C ₆	
Antecedentes pertinentes	Un antecedente es pertinente, si tiene la misma variable y/o variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de la investigación que se está realizando. Además, el antecedente de acuerdo a su título, debe pertenecer al modelo bibliográfico de caso, tiene que tener el objetivo específico 2 parecido al objetivo específico 2 del trabajo que se está desarrollando; por eso, en la redacción del antecedente se debe considerar el objetivo específico 2; por lo tanto, los resultados y/o conclusiones que se redacten en el antecedente tienen que ser del objetivo específico 2 del antecedente; finalmente, para el recojo de información del objetivo específico 2, se haya utilizado la misma técnica y el mismo instrumento que se está utilizando en el trabajo que se está elaborando (Vásquez Pacheco, 2022).	NACIONALES	Blua (2021)	1	1	1	1	1	1
			Gamboa (2018)		1	1	1	1	1
		REGIONALES	Sarzosa (2018)	1	1	1	1	1	1
			Álvarez (2020)	1	1	1	1	1	1
			Chero (2018)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia, con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2022).

LEYENDA:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo de la investigación que estamos llevando a cabo.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. El antecedente debe tener como mínimo un objetivo parecido a los objetivos de la investigación que estamos llevando a cabo.

C3: Tiene que ver con la metodología del antecedente: El antecedente debe tener como mínimo las técnicas e instrumentos de recojo de información, deben ser las mismas o parecidas que tienen nuestra investigación.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente.

En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C5.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Para calificar si el antecedente es pertinente, se usa 1 si coincide y se usa 0 si no coinciden.

4.3.2. MATRIZ 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			
		DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INSTRUMENTO (INDICADORES)	SI NO
C O N T R O L I N T E R N O	El control interno surge como un instrumento para dar un mejor desarrollo dentro de la empresa, este control interno cuenta con objetivos para que todas las operaciones se realicen de manera correcta, es decir, que todas las operaciones se deben de registrar oportunamente, con las cuentas apropiadas y también contabilizar todas las existencias de cada área. Espiñan (2015)	Ambiente de Control	-Filosofía de la dirección	1.1.¿La empresa tiene implementado de manera formal un control interno?	
			-Integridad y valores éticos	1.2.¿La empresa tiene debidamente aprobado y difundido su código de ética?	
			-Administración estratégica	1.3.¿La empresa comunica internamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violencias éticas?	
			-Estructura organizativa	1.4. ¿Se dan acciones de disciplina cuando se da alguna falta por parte de los trabajadores al código de ética?	
			-Administración de los recursos humanos	1.5.¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?	
			- Competencia profesional	1.6. ¿La empresa cuenta con un organigrama?	
				1.7. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?	
				1.7.¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión?	

	- Asignación de autoridad y responsabilidad	1.8.¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?
	-Órgano de control constitucional	1.9.¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?
		1.10.¿Se exige en la empresa requisitos para la selección de contratación del personal?
		2.1.¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas?
	- Planeamiento de la administración de riesgos	2.2.¿La empresa cuenta y dispone de un plan de práctica de un plan de administración?
Evaluación de riesgos	-Identificación de riesgos	2.3.¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?
	-Valoración de riesgos	2.4.¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que se puedan presentar?
		2.5.¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos que se han identificado?
		2.6.¿Se presenta reportes oportunos de administración para que se examinen y se deen solución?
Actividades de control	-Procedimiento de autorización y aprobación	3.1.¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?
		3.2.¿Se establecen procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia?

	-Segregación de funciones	3.3.¿En la empresa se establecen funciones y responsabilidades del personal?
	-Documentación de procesos, actividades y tareas	3.4.¿La empresa toma en cuenta el costo para establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?
	-Revisión de procesos, actividades y tareas	3.5.¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?
		3.6.¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de archivos?
		3.7. ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de materiales?
Información y comunicación	-Calidad y suficiencia de la información	4.1.¿ En la empresa existe una comunicación fluida entre el empleador y empleado?
		4.4.¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?
Supervisión y monitoreo	-Actividades de prevención y monitoreo	5.1.¿Se realiza un monitoreo continuo por parte de la gerencia en las actividades que se realizan en la empresa?
	-Seguimiento de	5.2.¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta

reultados

de la entidad?

-Compromiso de
mejoramiento

5.3.¿Se tiene información de las deficiencias de control interno de forma oportuna al gerente general para aplicar las medidas correctivas oportunas?

5.4. ¿La empresa realiza constantemente autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente

Fuente: Elaboración propia, tomando como base el cuestionario de la (**Contraloría General de la República 2016**).

4.3.3. MATRIZ 03: OPERACIONALIZACIÓN PARA CONSEGUIR LOS RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTO DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Se especificaron los resultados más relevantes de las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector construcción estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales y regionales.	Se especificaron los resultados más relevantes de las características de control interno de la empresa del caso de estudio.	Se vieron que los resultados pueden ser si coinciden o no coinciden.
Evaluación de riesgos	Ítem al anterior	Ítem al anterior	Ítem al anterior
Actividades de control	Ítem al anterior	Ítem al anterior	Ítem al anterior
Información y comunicación	Ítem al anterior	Ítem al anterior	Ítem al anterior
Supervisión y monitoreo	Ítem al anterior	Ítem al anterior	Ítem al anterior

Fuente: Elaboración propia en base a la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022).**

4.4. Técnicas e instrumentos:

4.4.1. Técnica

Para el recojo de información se utilizó las siguientes técnicas:

Para el objetivo específico 1 se utilizó la revisión bibliográfica, para el objetivo específico 2 la encuesta y para el objetivo específico 3 un análisis comparativo.

4.4.2. Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó, para el objetivo 1 las fichas bibliográficas, para el objetivo 2 el cuestionario de preguntas cerradas y para el objetivo específico 3, las tablas 01 y 02 de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.5. Plan de análisis

Para que se pueda conseguir los resultados se aplicó el siguiente plan de análisis, en el objetivo específicos 1, se realizó un análisis comparando los resultados obtenidos a través de los antecedentes regionales y nacionales, luego los resultados obtenidos fueron comparados y explicados en relación a las bases teóricas y al marco conceptual oportuno. El análisis de los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los resultados obtenidos en este objetivo con los resultados de los antecedentes regionales y locales; luego, estos resultados obtenidos fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y en el marco conceptual.

Para finalizar, el análisis de resultado del objetivo específico 3, consistirá en tratar las coincidencias o no coincidencias de la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” - Huaraz y propuesta de mejora, 2022.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y cómo mejorarlas, 2022?</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022. 2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2022).

4.7. Principios éticos

La investigación se desarrolló basándose en los principios establecidos en el código de ética de la Universidad ULADECH Católica.

- **Consentimiento informado:** Dichos principios se cumplieron a través de la información que brindaron los trabajadores de la micro empresa, la información brindada fue voluntaria, libre e informada.
- **Protección a las personas:** Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confiabilidad y la privacidad, debido a que la persona durante el desarrollo de la investigación fue el fin y más no el medio.
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que participaron de la investigación deben estar informados de la finalidad de este estudio y la persona es la única quien deberá decidir su participación en ella.
- **Beneficencia no maleficencia:** Se tiene que asegurar el bienestar de las personas que participan en la investigación. El investigador debe respetar lo siguiente: no causar daño, disminuir los posibles efectos desfavorables y extender los beneficios.
- **Justicia:** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

- **Integridad científica:** La integridad o integridad deben regir no sólo la actividad científica del investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1. Resultados:

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2022.

Tabla 01: Resultado del objetivo específico 1:

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Blua (2021)	Afirma que, la empresa estudiada no permite detectar las desviaciones que se en cuanto al financiamiento, además de ello, que no existe un adecuado manual de control y funciones, lo que genera una deficiencia en el desarrollo, no cuenta con un sistema de control interno formal, ya que no se permite detectar las desviaciones que se den, además de ello, que no existe un adecuado manual de control y funciones, lo que genera una deficiencia en el desarrollo.
Gamboa (2018)	Argumenta que, la empresa “Ramos S.A.C” no cuenta con un sistema de control interno adecuado, ya que cuenta con deficiencias en cada componente del control interno, los que genera que exista un buen ambiente de trabajo y un buen desarrollo.
Sarzosa (2018)	Refiere que la empresa estudiada “Contratistas Generales Yanlin-EIRL” presenta debilidades en los componentes del control interno; por ejemplo, no están definidas formalmente las funciones

y responsabilidades que tiene cada trabajador en la empresa, no hay control de entrada y salida de los activos de la empresa, no cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas, entre otros aspectos, es así que se presenta una serie de debilidades.

Chero (2018) Sostiene que, la empresa del caso de estudio no tiene una adecuada implementación del sistema de control interno formal, ya que no está al tanto de los riesgos que podría sufrir, por lo tanto, no sabe cómo tomar las medidas respectivas si sucedería algo fortuito, lo cual se ve perjudicada y propensa a posibles riesgos no permitiendo alcanzar y cumplir con los objetivos trazadas por la empresa.

Álvarez (2020) Afirma que, la empresa en estudio no cumple con el sistema de control interno, ya que la empresa no cuenta con manuales, normas y procedimientos que guíen el buen funcionamiento de las diferentes actividades de la misma; y éstas, tampoco son supervisadas, perjudicando la detección de posibles riesgos.

Fuente: Elaboración propia, basado en los resultados de antecedentes nacionales y regionales, con la guía del DTI **Vásquez Pacheco (2022)**.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2: Identificar y describir las características del control interno de la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2:

ITEMS (PREGUNTAS)	RESPUESTA	
	SI	NO
PERFIL DE LA MYPE		
1 ¿La MYPE es formal?	X	
2 ¿La empresa es una microempresa?	X	
3 ¿La empresa una pequeña empresa?		X
¿Cuál es la naturaleza jurídica de la Empresa:	S.A.C	
4 - S.A.C. - S.R.L. - E.I.R.L.		
5 ¿Su empresa se formó por sobrevivencia?		X
6 ¿Su empresa es familiar?	X	
7 ¿Cuántos años de permanencia en el rubro tiene la MYPE?	4 AÑOS	
8 ¿Tiene la MYPE trabajadores permanentes?	X	
PERFIL DEL TITULAR DE LA MYPE DEL CASO DE ESTUDIO		
¿Cuál es su edad?		
9 - Entre 18 y 28	X	
- Entre 29 y 39		
- Entre 40 y 50		
- Entre 50 a más		
¿Cuál es su estado civil?		
10 - Soltero	X	
- Casado		
- Viudo		
- Divorciado		
- Conviviente		
¿Cuál es su grado de instrucción?		
11 - Primaria completa		
- Primaria incompleta		
- Secundaria completa		
- Secundaria incompleta		
- Instituto completo		

- Instituto incompleto
- Superior completa X
- Superior incompleta

CONTROL INTERNO

I. AMBIENTE DE CONTROL

- | | |
|--|---|
| 1.1. ¿La empresa tiene implementado de manera formal un control interno? | X |
| 1.2. ¿La empresa tiene debidamente aprobado y difundido su código de ética? | X |
| 1.3. ¿La empresa comunica internamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violencias éticas? | X |
| 1.4. ¿Se dan acciones de disciplina cuando se da alguna falta por parte de los trabajadores al código de ética? | X |
| 1.5. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal? | X |
| 1.6. ¿La empresa cuenta con un organigrama? | X |
| 1.7. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad? | X |
| 1.8. ¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión? | X |
| 1.9. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)? | X |
| 1.10. ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo? | X |
| 1.11. ¿Se exige en la empresa requisitos para la selección de contratación del personal? | X |

2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

- | | |
|---|---|
| 2.1. ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas? | X |
| 2.2. ¿La empresa cuenta y dispone de un plan de práctica de un plan de administración? | X |
| 2.3. ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores? | X |
| 2.4. ¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que se puedan presentar? | X |
| 2.5. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos que se han identificado? | X |
| 2.6. ¿Se presenta reportes oportunos de administración para que se examinen y se den solución? | X |

3. ACTIVIDADES DE CONTROL

- | | |
|--|---|
| 3.1. ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos? | X |
| 3.2. ¿Se establecen procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia? | X |

3.3.	¿En la empresa se establecen funciones y responsabilidades del personal?	X
3.4.	¿La empresa toma en cuenta el costo para establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?	X
3.5.	¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: ¿efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?	X
3.6.	¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de archivos?	X
3.7.	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de materiales?	X
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1.	¿En la empresa existe una comunicación fluida entre el empleador y empleado?	X
4.2.	¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X
5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1.	¿Se realiza un monitoreo continuo por parte de la gerencia en las actividades que se realizan en la empresa?	X
5.2.	¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?	X
5.3.	¿Se tiene información oportuna de las deficiencias de control interno para que el gerente general aplique medidas correctivas oportunas?	X
5.4.	¿La empresa realiza constantemente da autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X

Fuente: Elaboración propia aplicado a la gerente Ángeles Cornejo Gianella de la empresa.

5.1.3. Respetto del objetivo específico 3: Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.” de Huaraz, 2022.

Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3:

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	<p>Sarzosa (2018) establece que, la empresa del caso no aplica de manera adecuada el control interno, lo que evidencia mas debilidades. En cuanto al ambiente de control interno no se viene cumpliendo con un plan estratégico, así como la falta de un manual de función y organización.</p> <p>Así como, Chero (2018) quien indica que la empresa que estudió no cumple con un control interno adecuado, se da porque los trabajadores, no cuentan con un reglamento de trabajo, lo que genera la falta de capacidad para los trabajos designados.</p> <p>Finalmente, Álvarez (2020) menciona que su empresa de estudio no cumple con la buena</p>	<p>La gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C” indicó que no se cuenta con un código formal de control interno, debido a que no cuenta con un código de ética formal y debidamente aprobado, ya que no se dan acciones disciplinarias cuando se comete algun acto de falta al código, además de ello, no tiene establecido un organigrama, asi como un manual de organización y funciones, lo que genera deficiencias. Tampoco cuenta con un reglamento interno de trabajo, lo que crea que se presentes deficiencias en los</p>	Sí coinciden

	<p>aplicación del control interno, se evidencia la falta de normas, manuales y una estructura organizativa en la cual se mencionen las responsabilidades del personal.</p>	trabajadores.	
Evaluación de riesgos	<p>Sarzosa (2018) indica que, la empresa de su estudio, no identifica y evalúa los riesgos que se puedan presentar, para la identificación de los riesgos en las actividades.</p> <p>Chero (2018) indica que, la empresa en estudio no cumple con a evaluación de los riesgos, debido a que no sabe tomar medidas si susciera alguna actividad de riesgo.</p>	<p>La empresa del caso “QALLPAZ S.A.C”, no tiene un plan para disminuir los riesgos, debido, que el personal no tiene conocimiento de los posibles riesgos que se puedan presentar, además, no se ha identificado de manera clara las actividades que puedan generar riesgos en la empresa.</p>	Sí coinciden
Actividades control	<p>Sarzosa (2018) sostiene que, la empresa no cuenta con procedimientos para el resguardo, proteccio y rendición de los activos.</p> <p>Finalmente, Álvarez (2020) tiene una deficiencia en su desarrollo, ya que no define y no desarrolla actividades para asegurar la protección y evitar riesgos.</p>	<p>La empresa no realiza actividades de control, debido a que no asegura el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos, esto se debe a la falta de un MOF que se aplique correctamente. También no cuenta con un encargado que vele y resguarde por los activos. Además, de ello no se da un control adecuado de</p>	Sí coinciden

		las entradas y salidas de los materiales, lo que genera que se puedan presentar robos y retrasos en la entre de los materiales, lo que genera que no se de una adecuada rentabilidad.	
Información y comunicación	Sarzosa (2018) argumenta que se comunica los problemas e irregularidades con el fin de poder tomar acciones para corregirlas. Tambien, Chero (2018) establece que, la gerencia recibe la información y comunicación de manera óptima para que se de solucion a los problemas que se pueda presentar en la empresa.	La gerente general de la empresa “QALLPAZ S.A.C” menciona que, si existe un comunicación fluida entre empleador y empleado, lo que genera que los empleados comuniquen sobre algunas irregularidades que se puedan presentar dentro del desarrollo de las labores.	Sí coinciden
Supervisión y monitoreo	Sarzosa (2018) argumenta que no se da un monitoreo, recolección y evaluación de actividades, asi como la falta de supervision en el cumplimiento de los componentes del control interno.	En la empresa “QALLPAZ S.A.C”, se efectua un monitoreo de las actividades por parte de la gerencia, en ella evalúa constantemente las actividades, para que así se propogan planes de mejora .	No coinciden

Fuente: Elaboración propia basado a la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, de la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022).**

5.2. Análisis de resultados:

5.2.3. Respecto al objetivo específico 1:

Blua (2021), Gamboa (2018), Sarzosa (2018), Chero (2018) y Álvarez (2020) afirmar que, un gran número de micro y pequeñas, no cuentan con una implementación del control interno y no es aplicado de manera formal, por lo que el uso de este control interno lo realizan de manera empírica, esto se debe a que no se tiene el personal calificado para que ponga en funcionamiento y se aplique. Es por ello, que muchas veces se genera debilidades en la empresa, ocasionando el incumplimiento de los objetivos trazados, presentando carencias como, la falta de implementación de un manual formal para la aplicación del control interno, no presente un código de ética que se haya establecido para la difusión en todo el personal. Además, de no tomar acciones disciplinarias para aquellos trabajadores que cometan alguna falta. Asimismo, carecen de un organigrama formal; también no cuenta con un manual de organización y funciones que delimite las funciones de cada uno de los que laboran. Es, necesario recalcar que no se cuenta y no dispone con un plan de administración para que se de cumplimiento de cada uno de los objetivos que se tiene proyectado. También, no se tiene claro e identificado los riesgos interno y externos que pueda presentar. No se cuenta con procedimientos y actividades para un control eficaz y eficiente. Además, el personal no tiene claro las funciones y responsabilidades que tiene que cumplir, lo que genera que no se tenga un control de los ingresos y salidas de los materiales. No se tiene una

comunicación fluida por lo que genera que se presenten problemas, al momento de querer dar solución a algún inconveniente, ello genera que no se tomen oportunas decisiones. Asimismo, no se brinda una supervisión correcta de cada una de las actividades que se desarrollen, lo que genera que no se puedan dar soluciones rápidas a inconvenientes que se puedan presentar. Las características mencionadas que presentan las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú, repercuten y generan que no se pueda tener un mejor desarrollo en cuanto su rentabilidad y competitividad, lo que retrasa que se pueda dar cumplimiento a cada objetivo propuesto. Estos resultados concuerdan con **Aguilar, Quintuña, y Bermero, R., Ferraro (2020)** quienes indican que, las medias y pequeñas empresas, no cuenta con un control interno adecuado y establecido de modo clara, lo cual genera que se vea perjudicado y no se desarrolle de manera eficiencia y eficaz cada una de las operaciones.

Finalmente, los resultado señalados no coinciden con las definiciones argumentas por: **Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018), Contraloría General de la República (2014) y Monzón (2018)** quienes señalan que, el control interno es fundamental porque mediante ella se podrá evaluar y generar pautas para una gestión de calidad, además que se cuanta con cinco componentes, que guardan relación entre sí; diseñado con el propósito de que detectar posibles fraudes y riesgos, que dificulten el buen logro de los objetivos, asimismo, el control interno, lo que busca es resguardar los activos y recursos.

5.2.4. **Respecto al objetivo específico 2:**

Respecto al componente de ambiente de control

De las 11 preguntas realizadas a la gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo como resultado que; 8 (73%) de las prespuestan fueron que No y 3 (27%) fueron que sí. Dejando en evidencia que el componente del ambiente de control interno no se de manera apropiada, porque se aplica de manera no formal, lo que genera que este componente este frágil y debíl ante situaciones fortuitas que se puedan dar en la empresa, debido a que la empresa no tiene un código de ética que se expresado a sus trabajadores, lo que genera que no se tome acciones disciplinarias ante actos irregulares, asimismo, no se cuenta con un manual de organización y funciones, que delimite cada una de las funciones de los trabajadores y puedan asi cumplir con sus roles; no se cuenta con un reglamento interno de trabajo. Estos resultados no concuerdan que la base teórica de **Fonseca (2013)** quien afirma que este componente debe de considerarse como la parte mas importante porque en ella se constituye los valores éticos, atributos y la integridad, para así reducir riesgos. Asimismo no concuerda con **Estupiñán (2015)** quien señala que este componente es de suma importancia para el desarrollo de operaciones, la reduccion de riesgos y el logro de los objetiuvos, además de generar un entorno activo con el personal.

Respecto al componente de evaluación de riesgos

De las 6 preguntas realizadas a la gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo como resultado que; 5 (91%) de las respuestas fueron que No y 1 (9%) fueron que sí. Lo cual muestra que la empresa no tiene una forma precisa de aplicar la evaluación de riesgos; esto debido a que no cuenta con un método estratégico para evaluar riesgos internos y externos que se puedan presentar, lo que ocasiona que sus actividades se vean perjudicadas y no se den reportes oportunos de riesgos para que la administración brinde la solución oportuna. Estos resultados obtenidos se contradicen con las teorías de **Monzón (2018)** quien señala que a todo riesgo se debe de hacer frente tanto de manera interna y externa, es por ello que se debe de evaluar, identificar y analizar las condiciones de riesgos en cada área. Tampoco coincide con **Fonseca (2013)** quien menciona que servirá para evaluar si un evento puede afectar o no el desarrollo de la empresa, por lo que se tiene que evaluar los riesgos a desarrollarse que pueden afectar el buen funcionamiento de la entidad.

Respecto al componente de actividades de control

De las 7 preguntas realizadas a la gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo como resultado que; 7 (100%) de las respuestas fueron que No. Se evidencia que no se realizan actividades de control que aseguren el buen desarrollo y cumplimiento de

los objetivos, asimismo la empresa no establece procedimientos que delimiten las funciones y responsabilidades de cada personal. Asimismo, no existe una protección y custodia adecuada de los activos; así como el control correcto de los materiales dentro del almacén. Estos resultados no coinciden con **Monzón (2018)** quien señala que estas actividades ayudan a cumplir con la toma de decisiones para que exista un balance entre la prevención y la detección de riesgos.

Respecto al componente de información y comunicación

De las 2 preguntas realizadas a la gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo como resultado que; 100% fueron que Sí. Lo que muestra que en la empresa si existe una buena comunicación entre la gerencias y el personal que labora en la empresa, ya que se una comunicación fluida para así tomar decisiones ante posibles riesgos que se puedan dar. Estos resultados coinciden con **Monzón (2018)** quien menciona que facilita a la gerencia para la obtención de información oportuna y necesaria para que se cumpla las responsabilidades de control.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

De las 4 preguntas realizadas a la gerente de la empresa “QALLPAZ S.A.C.”, las cuales representan el 100%, se obtuvo como resultado que; 100% fueron que sí. Lo que muestra que se da cumplimiento lo que permite detectar deficiencias oportunas para la toma de decisiones, las mismas que permiten la verificación correcta de actividades dadas en la gerencia. Estos resultados concuerdan con la bases teóricas de la **Contraloría General de**

la República (2014) quien señala que son el conjunto de actividades con fines de evaluación y mejoras continuas.

5.2.5. Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al ambiente de control

De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivos específico 1 se observa que si coinciden, ya que las micro y pequeñas empresa constructoras no cuentan con un control interno formal, debido a que carecen de un código formal y establecido, además de contar con un manual de organización y funciones, así mismo no tienen un personal idoneo para su adecuada aplicación. el resultado del cuestionario aplicado, señala que la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.”, no tiene un sistema de control interno exacto, debido a que no cuenta con un código de ético, además de no tener un manual de organización y funciones, lo cual genera que el personal de labora no cumpla de manera idonea con sus responsabilidades.

Respecto a la evaluación de riesgos

De los resultados establecidos en el objetivo específico 1 y del resultado del objetivo específico 2, Sí concuerdan, porque los antecedentes mencionados indican que las empresas del sector servicio no cuentan con una identificación adecuada de riesgos, por ello no se da una detección oportuna de los errores que se puedan dar, lo que genera que no se logre con las metas deseadas. Así mismo, la gerente, indica que en la empresa constructora “QALLPAZ S.A.C.”, no se cumple con la verificación y valoración de los riesgos, que se puedan dar de manera interna y externa; de este modo se

puede observar que la empresa ante los riesgos solo actúa de manera espontánea de acuerdo a la situación.

Respecto al componente de actividades de control

Los resultados establecidos se encuentran que Sí coinciden, ya que los resultados de los antecedentes indican que las micro y pequeñas empresas no tienen un adecuado cumplimiento de objetivos, además de no tener un adecuado resguardo de los activos. Asimismo el representante legal de la empresa en estudio constructora “QALLPAZ S.A.C.”, sostiene que debido a la falta de un manual de organización y funciones el personal no tiene delimitado sus responsabilidades y como consecuencia no se vela por los activos de manera correcta; además de no contarse con un control adecuado de los ingresos y salidas de los materiales, lo que genera que se debe retrasos en la entrega de los materiales.

Respecto a la información y comunicación

Los resultados obtenidos en los antecedentes señalan que las MYPE, comunican los problemas e irregularidades que presentan con el fin de dar solución a los posibles riesgos que se puedan presentar. Asimismo el representante legal de la empresa en estudio constructora “QALLPAZ S.A.C.”, sostiene que se da una comunicación eficiente entre el personal y la gerencia, además de brindarse información oportuna, veraz y detallada de los problemas a presentarse.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

Para este el quinta elemento no se encontro coincidencias, debido a que los resultados obtenidos en los antecedentes mencionan que las micro y pequeñas empresas estudiadas no cumplen con el monitoreo, recolección y evaluación de las actividades, asi como la falta de supervisión en el cumplimiento de los componentes de control interno. Por otro lado, la gerente general de la empresa caso de estudio constructora “QALLPAZ S.A.C.”, señala que, sí existe una evaluación constante de las actividades desarrolladas.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respecto al objetivo específico 1:

Según los autores antes mencionados, de los antecedentes regionales y nacionales, se concluye, en muchos micros y pequeñas empresas del sector construcción del Perú, no cuentan con una implementación adecuada del sistema de control interno, ya que muchas de ellas presentan deficiencias en su desarrollo, esto se debe a que estas empresas no toman la importancia al control interno por falta de conocimiento o por creer que la implementación de esta pueda tener un alto costo e incluso por no contar con un personal idóneo para esta implementación, ello conlleva a que no se pueda cumplir con cada uno de los componentes, presentando así deficiencias en el buen manejo y difusión de los manuales y procedimientos normativos, además de no tener un control adecuado de su personal y las actividades que desarrollan cada uno, además que no hay un análisis adecuado de los riesgos que se puedan presentar, lo que conlleva a que no se pueda cumplir con los objetivos que se

tiene como empresa. Al no contar con un control interno adecuado genera problemas de rentabilidad y desarrollo, ya que no se tiene la misma productividad e ingresos adecuados, lo que pueda generar deficiencias, delimitando de este modo el crecimiento y el cumplimiento eficaz de los objetivos.

6.2. Respecto al objetivo específico 2:

Después de aplicar el cuestionario a la gerente de la empresa “QALLPAZ” S.A.C, de las 30 preguntas realizadas, 10 preguntas (33%) fueron afirmativas, mientras que 20 preguntas (67%) fueron negativas, al observar los resultados se apreció que la empresa caso de estudio está empleando de manera errónea el sistema de control interno, al igual que cada uno de los componentes de la conforman, se observó que presenta mayor debilidad en el ambiente de control interno, evaluación de riesgos y actividades de control.

Al realizar un análisis de cada componente que tiene mayor debilidad, encontramos que el ambiente de control interno tiene deficiencias en dar a conocer su código de ética al personal, para que se cumpla y de este modo se pueda sancionar por actos de indisciplina que se puedan presentar, asimismo no se cuenta con un manual de organización y funciones que pueda disponer la responsabilidad de cada trabajador en el área que se desarrolla; en el componente de evaluación de riesgos, no se dispone de manera clara de un plan estratégico para que se pueda tener de conocimiento los posible riesgos que se puedan dar en el desarrollo del trabajo; en las actividades de control no cuenta

con un control adecuado de los ingresos y salidas de la mercadería, asimismo no se tiene estipulado las funciones y responsabilidad de cada personal.

6.3. Respecto al objetivo específico 3:

Respecto a los resultados del análisis comparativos, entre el objetivo específico 1 y 2, concluyendo que, los resultados de los autores mencionados en los antecedentes y de la empresa “QALLPAZ” S.A.C de Huaraz, de cada uno de los componentes del control interno, los cuales representan el 100%, 4 si coinciden la cual representa el 80% y 1 no coincide la cual representa el 20%, las coincidencias se presentan en el ambiente de control interno, evaluación de riesgos, actividades de control e información y comunicación.

6.4. Objetivo específico 4: Propuesta de mejora

Cuadro 01: Propuesta de mejora:

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
<p>Ambientes de control Evaluación de riesgos Actividades de control</p>	<p>La empresa no cuenta con un código formal, así como un manual de organización y funciones, además de no tener identificado las actividades que puedan generar riesgos, además de no contar con un encargado que vele y resguarde por los activos como son las entradas y salidas de los materiales.</p>	<p>Se propone a la empresa “QALLPAZ” S.A.C implemente un código de ética que sea de conocimiento para todos sus trabajadores, además de diseñar un reglamento interno de trabajo, para así prever riesgos e implementar un mejor sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pedir la capacitación y asesoría a un profesional, para que oriente y mejore en la gestión. - Difundir a todo el personal el código de ética. - Crear y diseñar un organigrama, para que permita a los trabajadores ver sus funciones. - Establecer un reglamento claro donde se especifica las responsabilidades y funciones.

Fuentes: Elaboración propia con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2022).**

6.5. Respecto al objetivo general:

Respecto a las características del control interno de las mype del sector servicios del Perú, se concluye que, en su gran mayoría las mype del sector servicio y la empresa estudiada, no cuentan con un sistema de control interno establecido y que se aplica de manera clara, esto debido que el personal de la empresa, presenta deficiencias en el rol de sus responsabilidades, además de ello, no dispone de un control de riesgos claro, que puedan ayudar a la empresa a prever riesgos que se puedan presentar a futuro, como son los fraudes, robos y estafas.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1. Referencias Bibliográficas

Aguilar, B., Quintuña, B. y Bernero, R. (2020). Evaluación del Sistema de Control Interno de la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras. Recuperado de <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9763>

Álvarez, M. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector de construcción del Perú: caso empresa "Velas Contratistas Generales S.A.C." Nuevo Chimbote, 2018. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15486?show=full>

Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. Revista EL Buzón de Pacioli. Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Blua, P. (2021). Caracterización del financiamiento y control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del distrito de Jesús Nazareno, 2020 y propuesta de mejora. Recuperado de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27888/CONTROL_INTERNO_FINANCIAMIENTO_Y_MYPE_BLUA_CORONADO_PAMELA_ARACIDI.pdf?sequence=1

Chero, D. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa plataforma de la construcción E.I.R.L de Casma, 2017. Recuperado de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17748/CONTROL_INTERNO_CHERO_%20CASTILLO_%20DIANA_%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas - COSO. (2013). Control interno - Marco integrado. Resumen Ejecutivo. Recuperado de https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a/3.+COSO+2013+Resumen+Ejecutivo.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=8ba7cc8040809738ac41ed9515c1560a&fbclid=IwAR1MfIPGZmpi7TkMNzwwjXm30XefqoiLk9qK8a4UhZGRTpfcs4BCdY_J_0

Congreso de la República.(2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial Ley 30056. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3017949/Ley%2030056.pdf?v=1649882208>

Conexionindustriales. (22 de Junio de 2017). El sector de la Construcción en España. Recuperado de <https://conexionindustriales.com/el-sector-de-la-construccion-en-espana/>

Contraloria General de la Republica. (2014). Marco conceptual del control interno. Recuperado de

https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Estupiñán, R. (2015). Control Interno y fraudes, análisis de informe Coso I,II Y III con base en los ciclos transaccionales. Tercera edición. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.mx/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edición.pdf>

Ferraro, G. (2020). Análisis del Sistema de Control modelo COSO . Guía para su Interno basado en el evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba. Recuperado de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17936/Ferraro%20Pederzini%20C%20G.%20C.%20%282020%29.%20Análisis%20del%20sistema%20de%20control%20interno%20basado%20en%20el%20modelo%20COSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fonseca, O. (2013). Sistemas de control interno para organizaciones. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Gamboa, I. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferreteria Ramos S.A.C., Ayacucho – 2016. Ayacucho. Recuperado de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20950/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_GAMBOA_ALARCON_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Hernández,R.,Fernández,C. & Baptista,P. (2014). *Métodología de la investigación*. Sexta edición. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Instituto Peruano de Economía. (2019). Sectores productivos. Obtenido de <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos>
- Jiménez, F. (2010). La economía peruana del último medio siglo. Ensayos de Interpretación. Recuperado de http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/cisepapucp/20170323033202/pdf_616.pdf
- Mares, C. (2013). Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú. Recuperado de: https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>
- Monzón, M. (2018). El control interno en las Empresas Privadas como Herramienta de Gestión. Recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2689/CONTABILIDAD - Marie Monzon Mozombite.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organismo Internacional de Trabajo (2019). Definición del sector construcción. Recuperado de <https://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/construction/lang--es/index.htm>

- Palomino, E. (2020). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: Empresa Constructora & Consultora Ciedras E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16920/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_PALOMINO_VALDERRAMA_ELVA_YENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, D. y Andi, I. (2021). Manual de control interno para el fortalecimiento de la gestión financiera de la empresa Condelpano S.A. Constructora del Rio Pano S.A. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12550>
- Quinaluisa, N y Ponce, V. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofín Habana. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Rodríguez, A. (2021). El control interno su influencia en la rentabilidad de la empresa Alsur Perú S.A.C., 2019. Arequipa. Recuperado de: [/https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FC_E_310_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FC_E_310_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf).
- Sánchez, A., Céspedes, N, y Vera R. (2014). Productividad sectorial en el Perú: Un análisis a nivel de firmas. Recuperado de [https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios Economicos/28/ree-28-cespedes-aquije-sanchez-veratudela.pdf](https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-EstudiosEconomicos/28/ree-28-cespedes-aquije-sanchez-veratudela.pdf)

Sarzosa, M. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del Perú: caso empresa “Contratistas Generales Yanlin - EIRL.” de Chimbote, 2016. Recuperado de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3818/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_Y_EMPRESAS_SARZOSA_SANCHEZ_MAYRA_DELIT.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia Nacional de Aduana y Administración Tributaria - SUNAT. (2019). Régimen Mype tributario. Recuperado de <https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/herramientas/regimen-mype-tributario>

Palomino, E. (2020). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: Empresa Constructora & Consultora Ciedras E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16920/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_PALOMINO_VALDERRAMA_ELVA_YENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Thompson, I. (2017). Definición de Empresa. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html#:~:text=%22La%20empresa%20es%20una%20entidad,y%20deseos%20existentes%20en%20la>

Universidad de Canarias (2015). La empresa: concepto, elementos, funciones y clases. Recuperado de

<https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/cperpad/files/2012/05/tema1empresa.pdf>

Vásquez Pacheco, F. (2022). Docente Tutor Investigador de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech Católica y autor de la estructura formal de las matrices 1, 2, y 3, cuadro 01, así como los tablas 01,02 y 03 de la investigación.

Vivanco. M (2017). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización. Revista Universidad y Sociedad. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

7.2. Anexos

7.2.1. Anexo 1: Modelo de fichas bibliográficas

AUTOR:

FECHA DE PÚBLICACIÓN:

TÍTULO:

TIPO DE MEDIO:

LUGAR DE PÚBLICACIÓN:

FECHA DE ACCESO:

DE:

AUTOR:

FECHA DE PÚBLICACIÓN:

TÍTULO:

TIPO DE MEDIO:

LUGAR DE PÚBLICACIÓN:

FECHA DE ACCESO:

DE:

7.2.2. Anexo 2: Cuestionario del recojo de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario será aplicado al gerente de la Micro y pequeña empresa “QALLPAZ” S.A.C. El cuestionario tiene por finalidad el recojo de información de las micro y pequeñas empresas para que se pueda desarrollar la siguiente investigación: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA CONSTRUCTORA “QALLPAZ S.A.C.” - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022.

La información brindada en el cuestionario será para fines académicos y de investigación, motivo por el cual solicito a su persona marcar con un aspa (X) la respuesta que considere correcta.

Nº	CATEGORIAS Y VARIABLES	PREGUNTAS	RESPUESTA	
			SI	NO
PERFIL DE LA MYPE				
1		¿La MYPE es formal?	X	
2		¿La empresa es una microempresa?	X	
3		¿La empresa una pequeña empresa?		X
4		¿Cuál es la naturaleza jurídica de la Empresa: - S.A.C. - S.R.L. - E.I.R.L.	S.A.C	

5		¿Su empresa se formó por sobrevivencia?		X
6		¿Su empresa es familiar?	X	
7		¿Cuántos años de permanencia en el rubro tiene la MYPE?	4 AÑOS	
8		¿Tiene la MYPE trabajadores permanentes?	X	
PERFIL DEL TITULAR DE LA MYPE DEL CASO				
9		¿Cuál es su edad?		
		- Entre 18 y 28	X	
		- Entre 29 y 39		
		- Entre 40 y 50		
10		¿Cuál es su estado civil?		
		- Soltero	X	
		- Casado		
		- Viudo		
		- Divorciado		
11		¿Cuál es su grado de instrucción?		
		- Primaria completa		
		- Primaria incompleta		
		- Secundaria completa		
		- Secundaria incompleta		
		- Instituto completo		
		- Instituto incompleto		
		- Superior completa	X	
- Superior incompleta				
CONTROL INTERNO				
AMBIENTE DE CONTROL				
12		- ¿La empresa tiene implementado de manera formal un control interno?		X
13		- ¿La empresa tiene debidamente aprobado y difundido su código de ética?		X
14		- ¿La empresa comunica internamente las acciones disciplinarias que se toman sobre violencias éticas?		X
15		- ¿Se dan acciones de disciplina cuando se da alguna falta por parte de los trabajadores al código de ética?		X
16		- ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación del personal?	X	

17		- ¿La empresa cuenta con un organigrama?		X
18		- ¿Existe una cultura de rendición de cuentas con características de integridad, confiabilidad y oportunidad?		X
19		- ¿La empresa ha difundido a su personal la visión y misión?	X	
20		- ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?		X
21		- ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?		X
22		- ¿Se exige en la empresa requisitos para la selección de contratación del personal?	X	
EVALUACIÓN DE RIESGOS				
23		- ¿La empresa tiene definido sus objetivos y metas?	X	
24		- ¿La empresa cuenta y dispone de un plan de práctica de un plan de administración?		X
25		- ¿La empresa ha difundido sus objetivos institucionales a sus trabajadores?		X
26		- ¿El personal de la empresa tiene conocimiento de los posibles riesgos internos y externos que se puedan presentar?		X
27		- ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado el efecto que pueden ocasionar los riesgos que se han identificado?		X
28		- ¿Se presenta reportes oportunos de administración para que se examinen y se dean solución?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL				
29		- ¿La empresa cuenta con actividades que aseguren el cumplimiento de sus objetivos?		X
30		- ¿Se establecen procedimientos de actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia?		X
31		- ¿En la empresa se establecen funciones y responsabilidades del personal?		X
32		- ¿La empresa toma en cuenta el costo para establecer un control no supere el beneficio que se puede obtener?		X

33		- ¿Tiene la empresa controles establecidos para proteger los activos vulnerables como: efectivo, inversiones e inventarios que pueda ser vulnerable al riesgo o pérdida?		X
34		- ¿La empresa ha establecido procedimientos que incluyan actividades de control suficientes para asegurar la custodia de archivos?		X
35		- ¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de materiales?		X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				
36		- ¿En la empresa existe una comunicación fluida entre el empleador y empleado?	X	
37		- ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO				
38		- ¿Se realiza un monitoreo continuo por parte de la gerencia en las actividades que se realizan en la empresa?	X	
39		- ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la entidad?	X	
40		- ¿Se tiene información oportuna de las deficiencias de control interno para que el gerente general aplique medidas correctivas oportunas?	X	
41		- ¿La empresa realiza constantemente da autoevaluaciones que permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente?	X	

Fuente: Elaboración propia, tomando como base el cuestionario de la (Contraloría General de la República 2016).



ÁNGELES CORNEJO, Granella
DNI. N° 32517489

7.2.3. Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Carta N°01 - 2020-ULADECH CATÓLICA

Sr(a).
Sra. Ángeles Cornejo Gianella
Empresa Constructora "Qallpaz" S.A.C.
Presente. -

De mi consideración:

Es un placer dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo e informarle que soy estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El motivo de la presente tiene por finalidad presentarme, Saavedra Calvo Katherin Shirley, con código de matrícula N° 1203172180, de la Carrera Profesional de Contabilidad, ciclo VIII, quién solicita autorización para ejecutar de manera remota o virtual, el proyecto de investigación titulado **"PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA MICRO EMPRESA CONSTRUCTORA "QALLPAZ" S.A.C, HUARAZ – 2020"**, durante los meses de Marzo a Junio del presente año.

Por este motivo, mucho agradeceré me brinde el acceso y las facilidades a fin de ejecutar satisfactoriamente mi investigación la misma que redundará en beneficio de su Institución. En espera de su amable atención, quedo de usted.

Atentamente,

SAAVEDRA CALVO, Katherin Shirley
DNI. N° 70971148

ÁNGELES CORNEJO, Gianella
DNI. N° 32517489