



**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 COMERCIO DEL PERÚ: CASO
EMPRESA COMERCIAL “GALERÍAS HUALCAN
S.A.C.” - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA,
2021.**

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

**AUTORA
LEON ESPINOZA, LIZ VICTORIA
ORCID: 0000-0002-6119-2283**

**ASESOR
QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ
2023**

Equipo de trabajo

Autora

Leon Espinoza, Liz Victoria

ORCID: 0000-0002-6119-2283

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

Asesor

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

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

Jurados de Investigación

Dr. Espejo Chacon Luis Fernando

Código ORCID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

Código ORCID: 0000-0002-16205946

Mgtr. Soto Medina Mario Wilmar

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

Espejo Chacon Luis Fernando
Presidente

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier
Miembro

Mgtr. Soto Medina Mario Wilmar
Miembro

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar
Asesor

Agradecimiento

A Dios, y a mis padres que me brindaron su apoyo constante, aquellas palabras de fortaleza que me ayudaban a salir adelante y a levantarme ante cualquier obstáculo.

Al asesor Milagro Baldemar Quiroz Calderón quien, con su profesionalismo, experiencia y entrega constante, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi tesis.

Dedicatoria

A mis padres por su amor, consejos,
paciencia y apoyo incondicional en
todas las etapas de mi vida, gracias
por ayudarme a cumplir mis objetivos.

A mi esposo, a mis hijos Juan y
Valeria por ser los pilares más
importantes en mi vida y por
demostrarme siempre su cariño y
apoyo incondicional.

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general: identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021. La metodología que se empleó en la realización de la investigación fue, de diseño de investigación cualitativo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La técnica utilizada fue la encuesta a través de la diligencia de la herramienta de recolección de datos que es el cuestionario aplicado al gerente general de la empresa. Obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: Tenemos que la mayoría de las pequeñas empresas comerciales en el Perú no tienen implementado un sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 2: Se puntualiza que la pequeña empresa comercial “Galerías Hualcan” S.A.C. no tiene diseñado e implementado un sistema de control interno; asimismo, realiza algunas actividades de manera empírica. Respecto al objetivo específico 3: De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que no cuentan con un sistema de control interno informal realizando algunas actividades de forma empírica o práctica. Conclusión general: Se formula que la empresa Galerías Hualcan S.A.C. implemente un sistema de control interno formal con el cual mejorará sus operaciones con la finalidad de alcanzar sus objetivos en forma eficiente y eficaz.

Palabras claves: Control interno, factores relevantes, pequeña empresa,

Abstract

This research had the general objective: Identify and describe the characteristics of internal control of micro and small companies in the commerce sector of Peru and of the commercial company "Galerías Hualcan S.A.C." – Huaraz, 2021. The methodology used in carrying out the research was non-experimental, bibliographic, documentary and case research design. The technique used was the survey through the diligence of the data collection tool, which is the questionnaire applied to the general manager of the company. Obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 1: We have that the majority of small commercial companies in Peru do not have an internal control system implemented. Regarding specific objective 2: It is pointed out that the small commercial company "Galerías Hualcan" S.A.C. It has not designed and implemented an internal control system, it also performs some activities empirically. Regarding specific objective 3: According to the results obtained from specific objective 1 and specific objective 2, the relevant factors are related to both, where it is stated that they do not have a formal internal control system, carrying out some activities empirically or practically. General conclusion: It is formulated that the company Galerías Hualcan S.A.C. implement a formal internal control system with which you will improve your operations in order to achieve your objectives efficiently and effectively

Keywords: Internal control, relevant factors, small business,

Contenido

Carátula.....	i
Contracarátula.....	ii
Equipo de trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
Índice de cuadros.....	xi
I. Introducción.....	13
II. Revisión de literaria.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Internacionales.....	17
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	20
2.1.4. Locales.....	22
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	25
2.2.1. Teoría del control interno - (Modelo COSO).....	25
2.2.2. Teoría de la empresa.....	34

2.3	Marco conceptual	40
2.3.1.	<i>Definiciones de control interno:</i>	40
2.3.2.	<i>Definiciones de empresa</i>	40
2.3.3.	<i>Definiciones de micro y pequeñas empresas</i>	41
IV.	Metodología.....	44
4.1.	Diseño de la investigación.....	44
4.4.	Técnicas e instrumentos	50
4.5	Plan de análisis	50
4.6	Matriz de consistencia	52
4.7	Principios éticos	53
V.	Resultados y análisis de resultados	55
5.1.	Respecto a los resultados.....	55
5.1.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1</i>	55
5.1.2.	<i>Respecto al objetivo específico 2</i>	58
5.1.3.	<i>Respecto al objetivo específico 3</i>	59
5.2.	Análisis de los resultados	62
5.2.1.	<i>Respecto al objetivo específico 1</i>	62
5.2.2.	<i>Respecto al objetivo específico 2</i>	64
5.2.3.	<i>Respecto al objetivo específico 3</i>	65
VI.	Conclusiones	69
6.1	Respecto al objetivo específico 1	69

6.2	Respecto al objetivo específico 2	69
6.3	Respecto al objetivo específico 3	70
6.4	Conclusión general	71
VII.	Aspectos complementarios.....	72
7.1.	Referencias bibliográficas:	72
VIII.	Anexos	76
8.1.	Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	76
8.2.	Anexo 2: Consentimiento informado.	78

Índice de cuadros

Cuadro 1.....	56
Cuadro 2.....	58
Cuadro 3.....	60

I. Introducción

En el Ecuador, el control interno en las micro y pequeñas empresas se encuentra desarticulado, existen múltiples problemas como el uso inadecuado del recurso tecnológico, difícil acceso al financiamiento, carencia de capacidades operativas, problemas con la información y comunicación, incumplimiento de las normas, todo esto ocasiona que las empresas se encuentren frágiles ante posibles sucesos que pudieran afectar; en consecuencia, la baja productividad, lo que significa la falta de eficiencia; es decir, el incumplimiento de las metas y objetivos institucionales (Crespo y Suárez, 2015).

Asimismo, en Colombia el control interno se implementa en las micro y pequeñas empresas, a través de dos enfoques: el recurso humano y el financiamiento. Se considera que el recurso humano tiene que tener las capacidades y niveles de idoneidad para cada cargo; y también dotarse de todos los instrumentos de gestión administrativos, todo esto imposibilita el cumplimiento de los objetivos institucionales de la mayoría de las micro y pequeñas empresas; las mismas, que son empresas familiares en su mayoría (Díaz, 2015).

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT, 2019) afirma las micro y pequeñas empresas presentan una deficiente organización y capacitación a nivel empresarial que comprende aspectos económicos, financieros y administrativos que limita su desarrollo, las razones es la ausencia de conocimiento para la implementación de un sistema de control interno al igual que los recursos humanos calificados.

Mendoza (2019) en el Perú, las micro y pequeñas empresas en su mayoría son empresas familiares; dado que los parientes son trabajadores de las empresas y muchas veces sin tener experiencia; es decir, no cuentan con capacidades necesarias para desempeñarse en los cargos designados. A ello se suma el desconocimiento de los dueños de la importancia de implementar un sistema de control interno ideal para la empresa, con la que podrá identificar los puntos críticos con la finalidad de implementar acciones correctivas en cada uno de sus procesos que harán que la empresa logre alcanzar sus objetivos y metas trazadas de forma eficiente.

Sanabria (2021) afirma que las micro y pequeñas empresas no toman en cuenta las acciones correctivas pertinentes a tiempo; por lo que; el control interno que implementan no favorece a la eficacia y eficiencia, en consecuencia, no existe un funcionamiento de la organización.

Por lo expuesto un sistema de control interno apropiado apoya en identificar puntos críticos en la entidad, que se manifiestan en el desarrollo de las actividades dentro de la organización. En tal sentido, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial Galerías Hualcan S.A.C. – Huaraz, 2021?

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 comercio del Perú y de la empresa comercial Galerías

Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2021, Asimismo, para conseguir el objetivo general, se planteó los objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.
2. Identificar y describir las características del control interno de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2021.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la pequeña empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2021.

La presente investigación se justifica porque servirá para llenar en el vacío del conocimiento porque permitió: Evidenciar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021.

Asimismo, se justificó porque será un instrumento valioso para la sociedad, porque los propietarios y administradores de las micro y pequeñas empresas conocerán la importancia de la implementación del control interno en su organización, y así lograr alcanzar la eficiencia, eficacia y transparencia en sus operaciones con el objetivo de conseguir las metas trazadas; otra razón por lo que la investigación se justifica es porque servirá como orientación metodológica para futuras investigaciones.

Los resultados hallados en la revisión de los antecedentes fueron que todos los investigadores afirmaron que las micro y pequeñas empresas comerciales, no tienen diseñado e implementado un sistema de control interno formal teniendo como estructura el modelo COSO, realizando algunas actividades de forma empírica.

Asimismo, respecto a la empresa “Galerías Hualcan S.A.C.” igualmente carece de un sistema de control interno diseñado e implementado; por lo que, realiza algunas actividades de manera práctica.

Por último, se concluye que las características del sistema de control interno de micro y pequeñas empresas estudiadas no tienen implementado un sistema de control interno formal, y la empresa “Galerías Hualcan S.A.C”., debe implementar los cinco componentes del sistema de control interno bajo la estructura del diseño COSO que conlleva a lograr la eficiencia y eficacia en sus operaciones optimizando recursos, tiempo y riesgos.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador o investigadores en cualquier ciudad o país del mundo, menos Perú, que hayan utilizado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Rincón (2017) en su tesis titulada: Factores estructurales que limitan la implementación de sistemas de control interno en un grupo de pymes comerciales en Bogotá D.C. La investigación tuvo como objetivo general: Identificar y analizar los factores estructurales que limitan la implementación de sistemas de control interno en un grupo de Pymes comerciales ubicadas en la ciudad de Bogotá D.C. para facilitar el cumplimiento a esta tesis se realizó el diseño de investigación del método no experimental, descriptivo bibliográfico, documental y de caso; el nivel de la investigación será descriptivo, para concluir uno de los aspectos más preocupantes y que predomina al interior de las organizaciones es la poca importancia que se le da a los sistemas de control interno, ya que a pesar de que los propietarios, directivos o administradores son conscientes de la necesidad de contar con ellos, no se preocupan por implementarlos y ajustarlos a las políticas corporativas y organizacionales de sus empresas.

Balla y López (2018) en su tesis titulada: Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador, tiene como objetivo: Determinar y

describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en el Ecuador. Es una investigación documental puesto que consiste en la revisión literaria más relevante extraída de diferentes fuentes de información de manera que nos permite ampliar la temática expuesta aplicando técnicas de interpretación textual para llegar a una conclusión. Finalmente, podemos concluir que el control interno es una herramienta que debe ser utilizada por las empresas independientemente al entorno económico, productivo en el que se desenvuelvan, como resultante se puede ver en la eficacia y eficiencia entre las operaciones, la información financiera, regulaciones de normas y leyes.

2.1.2. Nacionales

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador o investigadores en cualquier ciudad del Perú menos en la región Áncash, que hayan utilizado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Ponce (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo María, 2017. La investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo María, 2017. El diseño de investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario, obteniéndose el siguiente

resultado, respecto al resultado del caso, se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en la gestión de la empresa, lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones, no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, carece del manual de organización y funciones, no cuenta con un plan estratégico y plan operativo, en lo que se ha identificado sus riesgos internos y externos aunque no cuenta con procedimientos que puedan darle una solución, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración, para verificar si el personal cumple adecuadamente con sus funciones.

Gutiérrez (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú; Caso Empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y propuesta de mejora 2018. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú y la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2018. El diseño de investigación fue descriptivo, bibliográfico y de caso. Se aplicó las técnicas de encuesta y entrevista. El resultado del primer objetivo específico, concluye que la mayoría de las MYPES del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú tienen deficiencias en el control interno, el segundo objetivo específico concluye, que el control interno de la empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela no es el adecuado ya que no se maneja un Manual de Organización y Funciones que ayudaría

para el desarrollo de las actividades; solo cuentan con un control de asistencia del personal y un registro de entradas y salidas de productos, dinero y otros.

Mogollón (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: distribuidora “Otoya” S.A.C. del distrito de Sullana y propuesta de mejora, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y la distribuidora “Otoya” S.A.C. En la metodología el diseño de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Obteniendo los siguientes resultados la empresa no tiene un sistema de control interno pues no tiene los manuales de procesos, funciones y demás en la empresa. Llegando a la siguiente conclusión en la empresa Distribuidora Otoya no cuentan con un sistema de control interno, no se cuenta con la utilización de instrumentos de control en el área de almacén para llevar a cabo los registros de entradas y salidas de mercadería del almacén lo cual trae consigo la falta de mercadería.

2.1.3. Regionales

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador o investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash menos la provincia de Huaraz, que hayan utilizado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Ángeles (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Sáenz E.I.R.L - Casma 2017. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Grupo Mercantil SAENZ E.I.R.L. Casma 2017. La investigación fue descriptiva bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose el siguiente resultado, la empresa caso de estudio cuenta con una adecuada implementación de un sistema de control interno formal, siendo su forma de trabajo de manera positiva, obteniendo buenos resultados para no correr con riesgos que le conllevarían a fraudes o mala información o manejo dentro de sus empleados.

Lazarte (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: Empresa comercial J.Blanco S.A.C– Casma 2016. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Comercial J.Blanco S.A.C. – Casma 2016. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó la revisión de la literatura del tema y la aplicación de un cuestionario a la gerencia de la empresa de caso, encontrando el siguiente resultado en la empresa del caso estudiado, no cuenta con un adecuado sistema de control interno, lo que conlleva a un trabajo desordenado, sin metas ni objetivo, susceptible de riesgos

potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en las áreas de trabajo.

Hernández (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Rosmely - Pomabamba, 2017. Tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Comercial Rosmely de Pomabamba, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental. Para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia de la empresa. Finalmente, se concluye que la empresa del caso no tiene implementado un sistema de control interno, dificultando la consecución óptima de los objetivos, trayendo como consecuencia una reducción en la productividad; por lo que, deberá promover la aplicación correcta de estos componentes para poder liderar el mercado.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador o investigadores en cualquier en la provincia de Huaraz, que hayan utilizado las variables, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

Se realizó las búsquedas correspondientes de los antecedentes locales sin encontrarse; por lo que, se está registrando los antecedentes regionales.

Toscano (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Virgen de la Asunción de Huaraz E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2020. La investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Virgen de la Asunción de Huaraz E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2020. El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso de estudio. Se obtuvo el siguiente resultado la empresa estudiada cuenta con un sistema de control interno aplicado a sus actividades, lo cual le permite que se mantenga en el mercado ya que lleva siete años de funcionamiento; sin embargo, se pudo ver que sería más eficiente si adoptaría el modelo COSO.

Robles (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Dakani E.I.R.L. - Chimbote, 2018. La investigación tuvo como objetivo específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Dakani E.I.R.L. – Chimbote 2018. La investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, bibliográfica y de caso, para el recojo de información se utilizó la revisión de la literatura pertinente y la aplicación de un cuestionario a la empresa del caso, encontrándose la siguiente conclusión: Respecto a la empresa en estudio no cuenta con una adecuada implementación de control interno, teniendo una forma de trabajo de manera empírica, las cuales conllevan a riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo.

Bardales (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Beatriz E.I.R.L. de Chimbote 2017. La investigación tuvo por objetivo específico 2: Describir las características del Control Interno de la Empresa Comercial Beatriz E.I.R.L. de Chimbote 2017. La investigación fue bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; encontrando el siguiente resultado: Respecto a la revisión bibliográfica los autores revisados a nivel nacional, regional y local establecen que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema control interno adecuado para el desarrollo de sus actividades, siendo las razones principales la falta de conocimiento de las normas de control y el costo elevado en el país para la implantación de un sistema de control en este tipo de empresas, esto conlleva a concluir a que este sería el principal motivo del porqué las empresas peruanas fracasan en sus primeros años de vida, ya que al no contar con un sistema de control que afiance las fortaleza y brinde seguridad, no siendo ajeno la empresa estudiada.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Teoría del control interno - (Modelo COSO)

Según Mantilla (2013) se origina con el objetivo de unir los diferentes enfoques y perspectivas del control interno de aquella época, ofreciéndonos enfoques teóricos modernos del control interno. Asimismo, en una unidad económica es fundamental que los gerentes y administradores, así como los colaboradores comprendan perfectamente la importancia del control interno como un proceso de actividades relacionadas en sí que conlleva a mejorar la gestión.

Por otro lado, Estupiñán (2016) afirma:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos. (p. 27)

- Seguridad y eficacia de las transacciones
- Competencia y seguridad de la información financiera
- Cumple con las normas y leyes.

2.2.2. Control interno

Según Mantilla (2013) es una sucesión de actividades que se realizan de forma continua por los gerentes y/o administradores de las organizaciones con el propósito de alcanzar sus objetivos que están vinculados con la eficiencia y eficacia.

Asimismo, los elementos que lo componen son: los recursos humanos, los sistemas de información los procedimientos y la supervisión.

Desde otra perspectiva Estupiñán (2016) afirma:

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino en un proceso multidireccional repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. (p. 44)

2.2.3. *Importancia del control interno*

Para Estupiñán (2016) el control interno es importante en todas organizaciones con o sin fines de lucro porque permite a la administración llevar sus actividades de forma ordenada y orientadas a lograr los objetivos y metas.

Desde otro punto de vista, Pereira (2019) afirma:

La importancia de diseñar e implantar el control interno de una organización encaminado a minimizar el impacto de los diferentes tipos de riesgos que pueden influir, de manera adversa en los resultados esperados de la alta dirección, con el objeto de que, al establecerse los controles, estos contribuyan, eficazmente, a lograr la eficiencia operativa de las empresas. Asimismo, se mencionan acciones concretas que contribuyen a una mejor administración del factor riesgo que, de manera contingente, son el común denominador en todas las empresas y áreas que conforman las mismas. (p.32)

2.2.4. Tipos de control interno

Según Estupiñán (2016) por su naturaleza se divide en dos tipos:

2.2.4.1. El control interno administrativo. Implica los procedimientos, políticas y planes referentes a los procesos de decisión que conducen a la autorización de las operaciones y transacciones por parte de la administración. Su propósito es promover la eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las políticas establecidas por la administración y alcanzar las metas planteadas.

2.2.4.2. El control interno contable. Contiene las políticas, procedimientos y el plan de la organización relacionados a la protección de los recursos de la organización, de la misma manera la comprobación de la exactitud y confiabilidad de la información financiera. Su objetivo es brindar una seguridad razonable a:

- Las transacciones se realizan con la aprobación de la gerencia
- Las operaciones se registran conforme a los principios contables de la organización.

2.2.5. Métodos de evaluación del control interno

Según Estupiñán (2016) son:

2.2.5.1. Método descriptivo. Consiste en describir en forma detallada las actividades y procedimientos principales de las diferentes áreas, departamentos, funcionarios y colaboradores nombrando los formularios y registros que participan en el sistema.

2.2.5.2. Método de cuestionario. Consiste en utilizar como herramienta para la investigación cuestionarios anticipadamente preparados. Dichos cuestionarios deben ser aplicados a los responsables de las diferentes áreas o departamentos, el cual contribuirá a establecer las áreas o departamentos o críticas de forma confiable y similar.

2.2.5.3. Método de flujogramas. Consiste en describir una estructura orgánica a través de símbolos estandarizados; de tal manera que se reflejen una idea clara del sistema, mostrando un orden en los procedimientos.

Este método tiene sus ventajas como: nos brinda una visión panorámica de los procedimientos de la organización, identifica procedimientos innecesarios.

2.2.6. Componentes del control interno:

Según Estupiñán (2016) está constituido por cinco componentes relacionados entre sí.

2.2.6.1. Ambiente de control. Es el núcleo de los componentes, porque comprende toda la organización él se sostienen el resto de los componentes.

Por otro lado, para Mantilla (2013) es el pilar para la implementación de los demás componentes, pues se relaciona particularmente a los documentos normativos de la organización, el clima y la ética organizacional en la organización.

2.2.6.2. Evaluación de riesgos. Es identificar y realizar un análisis de los riesgos mas importantes o destacados para lograr los objetivos; y es el cimiento para establecer las mejoras.

De otro lado, según Lybrand (2007) los objetivos que se tienen que tomar en cuenta para la evaluación de riesgos se agrupan en tres categorías:

Objetivos relacionados con las operaciones. Esta relacionado con la eficiencia y eficacia de las transacciones de la organización, incluido los objetivos de rentabilidad, rendimiento y protección de los recursos contra probables pérdidas.

Objetivos relacionados con la información financiera. Se refiere a la elaboración de los informes financieros confiables y a la prevención de la adulteración de los reportes financieros.

Objetivos de cumplimiento. Se refiere al cumplimiento de las normas y leyes a la que está expuesta la organización.

2.2.6.3. Actividades de control. Son actividades que realiza la administración y el resto de los colaboradores de la entidad con la finalidad de desempeñar cotidianamente sus labores asignadas. Dichas actividades están indicadas en los procedimientos y políticas.

Por otro lado, el autor Mantilla (2013) son actividades que se desarrollan en toda la organización y en todos los niveles jerárquicos, tanto horizontal como vertical; es decir, dichas actividades debe ser ejecutadas con cada uno de los

colaboradores de la organización por ello deben mantener una comunicación efectiva.

2.2.6.4. Información y comunicación. Los sistemas de información están distribuidos en toda la organización, y están relacionados a uno o más objetivos de control.

Asimismo, Mantilla (2013) es el conjunto de actividades que establece la organización con el objetivo de obtener información confiable y precisa que contribuya a tomar decisiones.

Según Lybrand (2007)

Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en un plazo tal que permitan a cada uno asumir sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes, que recogen información operacional, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. (p.92)

2.2.6.5. Actividades de supervisión: El monitoreo de las actividades debe guiar a la identificación de los controles críticos, frágiles e innecesarios para impulsar con la ayuda de la administración las correcciones necesarias.

Al respecto, Mantilla (2013) afirma que para tener éxito en la supervisión se encuentra en la diversidad de instrumentos, herramientas y mecanismos que se utilizan.

2.2.7. Normas generales del control interno

Según Ladino (2009) indica las normas generales del control interno son:

2.2.7.1. Ambiente de control.

2.2.7.1.1. Integridad de valores éticos. El control interno se sostiene en los principios éticos, que determinan la conducta. Estos principios éticos corresponden a la dimensión moral; por lo que, va más allá que el cumplimiento de los lineamientos normativos.

2.2.7.1.2. Competencia profesional. Los gerentes y colaboradores deben definirse por tener un nivel de capacidad para comprender lo importante de la implementación, desarrollo y seguimiento de los controles internos.

2.2.7.1.3. Filosofía y estilo de la dirección. La alta dirección debe comunicar a todos los niveles de la entidad de forma permanente, clara y contundente su liderazgo y compromiso a cerca de los controles internos y los principios éticos.

2.2.7.1.4. Asignación de personal y autoridad. Toda organización debe integrar su estructura orgánica con un manual de organizaciones y funciones, en el cual debe consignar los cargos, responsabilidades y acciones, a la vez establecer las jerarquías.

2.2.7.2. Evaluación de riesgos.

Según Ladino (2009):

2.2.7.2.1. Identificación del riesgo. Consiste en identificar los riesgos internos o externos más destacados que confronta una organización en el seguimiento de sus objetivos. El identificar los riesgos en un proceso repetitivo y constante y forma parte de la planificación.

2.2.7.2.2. Estimación del riesgo. Se debe evaluar la periodicidad con que presentará los riesgos identificados; asimismo, se debe medir la probabilidad de pérdida que puede causar.

2.2.7.2.3. Determinación de los objetivos de control. Después de identificar, evaluar y medir los riesgos la gerencia debe establecer los objetivos específicos de las acciones de control y determinar los procedimientos de control convenientes

2.2.7.2.4. Detección del cambio. La organización debe disponer los mecanismos para informar a tiempo los cambios inminentes en el entorno interno y externo que puedan poner en riesgo la probabilidad de lograr los objetivos de acuerdo a lo deseado.

2.2.7.3. Actividades de control.

Según Ladino (2009):

2.2.7.3.1. Revisiones efectuadas por la alta gerencia. Con la finalidad de conocer si se esta alcanzando los objetivos trazados por la organización la administración lleva a cabo acciones de revisión y análisis de los resultados logrados.

2.2.7.3.2. Gestión directa de funciones por actividad. Son actividades de control que se llevan a cabo con frecuencia con la finalidad de conocer los resultados conseguidos, dicha actividad se desarrolla por ciertos colaboradores que son los responsables.

2.2.7.3.3. Proceso de información. Contiene un conjunto de controles que están encaminadas a la verificación de la integridad, autorización y exactitud de las transacciones realizadas en un periodo determinado.

2.2.7.4. Información y comunicación.

Según Ladino (2009) son:

2.2.7.4.1. Calidad de la información. La información existente en la organización debe cumplir con criterios de: apropiado, oportuno, actual, exacto y accesible.

2.2.7.4.2. Efectividad de las comunicaciones. Provee información necesaria a los colaboradores para el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades de control.

2.2.7.4.3. Comunicaciones externas e internas. Contar con una comunicación interna y externa es importante ya que favorece el flujo de información; asimismo, contar con medios de comunicación eficaces como los lineamientos y políticas.

2.2.7.5. Supervisión y Monitoreo.

Según Estupiñán (2016) son:

2.2.7.5.1. Supervisión y evaluación sistemática de los componentes. Es fundamental que las organizaciones realicen acciones permanentes de seguimiento y monitoreo con la finalidad de conocer si se vienen cumpliendo los objetivos.

2.2.7.5.2. Informe de deficiencias. Es el procedimiento de dar a conocer las oportunidades y debilidades a los gerentes o responsables del control interno con el objetivo de que se tomen acciones oportunas.

2.2 2. Teoría de la empresa

2.2.2.1. Empresa. Es una organización constituida fundamentalmente por individuos, anhelos, bienes materiales y competencias técnicas y económicas, todo ello con la finalidad de realizar una actividad productiva o la prestación de algún servicio con el objetivo de satisfacer las necesidades de la sociedad y así obtener una renta o utilidad (Antón, 2011).

Así también Soriano et al. (2015) define a la empresa como un conjunto de componentes materiales, humanos y recursos en permanente interrelación con el entorno económico social con la finalidad de obtener rentabilidad a través de sus actividades en el mercado.

2.2.2.2. Clasificación de las empresas.

Soriano et al. (2015) establece que las empresas por su actividad económica se clasifican de la siguiente forma:

2.2.2.2.1. Según actividad económica.

Empresas industriales: Son todas las empresas que tienen como actividad económica principal el aprovechamiento de recursos mediante la transformación de materias primas en productos fabricados a través de los diferentes procesos.

Empresas comercializadoras: Son todas las empresas que su actividad principal es la compra y venta de productos manufacturados o fabricados.

Empresas de servicios: Son todas las empresas que tienen como actividad principal la prestación de un servicio.

2.2.2.2.2. Según el tamaño de la empresa

Según Uribe et al. (2020) la clasificación es:

Microempresa. Son aquellas organizaciones económicas que sus ventas anuales no supera 150 unidades impositivas tributarias. Han sido generadas por emprendedores, quienes se han visto sin empleo, o con el fin de complementar los ingresos o simplemente por el ánimo o deseo de utilizar y dar a conocer sus habilidades y destrezas con las que se cuentan.

Pequeña empresa. Son aquellas unidades económicas que sus cuentas anuales se encuentran entre 150 a 1700 unidades impositivas tributarias. Son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no influyen en la industria a la que pertenecen.

Mediana empresa. Son entes económicos que sus ventas anuales entran comprendidas entre 1700 a 2300 unidades tributarias impositivas, tienen cientos de trabajadores, tienen áreas de trabajo bien determinados por funciones y responsabilidades asimismo tienen procesos automáticos y bien sistematizados.

Gran empresa. Son aquellas unidades económicas que poseen más de 250 trabajadores. Se componen básicamente de la economía de escala, la cual consiste en ahorros acumulados por la compra de grandes cantidades de bienes. Estas corresponden a las grandes industrias metalúrgicas, automovilísticas, distribuidoras y generadoras de energía, compañías de aviación.

Asimismo, según Ley N° 30056 (1 de julio de 2013)

Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el ministro de Economía y Finanzas y el ministro de la Producción cada dos (2) años.

2.2.2.2.3. Según el ámbito de actividad.

Para Soriano et al. (2015), se clasifican en:

Empresas locales. Son entes económicos que centran sus actividades empresariales en un distrito.

Empresas provinciales. Son organizaciones que realizan sus actividades comerciales en una provincia.

Empresas regionales. Son empresas cuyas actividades empresariales se realizan en el ámbito territorial de una región involucrando varias provincias.

Empresas nacionales. Son empresas cuyas actividades empresariales se realizan en el espacio territorio de un país.

Empresas multinacionales. Son empresas cuyas actividades empresariales se desarrolla en varios países y el destino de sus recursos económicos puede ser cualquier país.

2.2.4. Teoría de los sectores productivos

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2010) señala los siguientes sectores:

2.2.4.1. Sector industrial. Son un conjunto de procesos y actividades que tienen con objetivos convertir las materias primas en bienes transformados para su comercialización. Existe diferentes tipos de industrias, según sean los productos que elaboran.

2.2.4.2. Sector servicio. Son aquellos que no producen bienes materiales, sino brindan a los individuos de servicios necesarios para satisfacer sus necesidades. Este sector es muy variado y engloba una amplia gama de actividades.

2.2.4.3. Sector comercial. Son aquellas empresas que se no realizan ningún proceso de manufactura su actividad principal se centra en la compra y venta.

2.2.5. Breve descripción de la empresa “Galerías Hualcan” S.A.C.

Según la Ley Mype la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” se encuentra considerada como pequeña empresa; por lo que, sus ventas anuales son

mayores a 150 pero no superan los 1700 UIT tiene como actividad económica principal la venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados, inicia sus actividades comerciales en mayo de 2010; por lo que, tiene once años en actividades empresariales, siendo la gerente general y propietaria de la empresa la señora Amparo Rodríguez. La entidad cuenta con seis colaboradores de acuerdo a las declaraciones realizadas en la planilla electrónica – PLAME, desde el año 2015 se encuentra afiliado al sistema de libros electrónicos – PLE, y utiliza el sistema manual y computarizado de emisión de comprobantes de pago entre boletas de venta y factura.

2.2.5.1. Razón social

Empresa comercial Galerías Hualcan S.A.C.

RUC: 20408096601

Nombre comercial: Ancash Plaza

2.2.5.2. Domicilio fiscal

Jr. Hualcan Nro. 220 cono aluviónico oeste Ancash - Huaraz - Huaraz

2.2.5.3. Actividad económica

Venta al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercados.

2.2.5.4. Misión

No tiene.

2.2.5.5. Visión

No tiene.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definiciones de control interno

Según Velásquez (2012) el control interno engloba el plan de organización, es el conjunto de procedimientos y medidas desarrolladas adentro de la entidad con el objetivo de proteger sus recursos, verificar la exactitud, así como la veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescrita y lograr el cumplimiento de las metas como también de los objetivos programados.

Rodríguez (2019) define un sistema de control, es un conjunto de procesos interrelacionados a las actividades operativas de las organizaciones con la finalidad de prevenir la transgresión de las reglas y los principios contables promoviendo la eficiencia y efectividad.

Por otro lado, Estupiñán (2016) dice el control interno es más que una herramienta destinada a prevenir los fraudes o a los hallazgos de equivocaciones accidentales en el tratamiento contable, forma parte indispensable para una administración eficiente.

2.3.2. Definiciones de empresa

Para Thompson (2007) empresa viene hacer una organización social que realiza un conjunto de acciones o actividades con la finalidad de alcanzar objetivos establecidos para ello hace uso de una gran diversidad de recursos materiales, tecnológicos, humanos y financieros.

Por otro lado, Estupiñán (2016):

Empresa es la persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no, que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción de la forma más ventajosa para producir y/o distribuir bienes y/o servicios que satisfagan necesidades humanas. (p.10)

Asimismo, una empresa es una organización constituida por capital y colaboradores con la finalidad de brindar productos y/o servicios a la población. Las empresas son una fracción importante del sistema capitalista ya que son los entes encargados de mover la economía mundial (López et al., 2018).

2.3.3. Definiciones de micro y pequeñas empresas

La Ley 28015 (2003) “La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

3.3.4. Definiciones del sector comercio

Soriano et al (2015) afirma que los sectores productivos o económicos son las distintas ramas o divisiones de la actividad económica.

Sector terciario, este sector no produce materiales, dedicado a brindar los productos manufacturados y/o servicios a la sociedad, las empresas y a los individuos; por lo que, en este sector se encuentran una grande diversidad

actividades y se encuentran en incremento. La variedad del sector es desde una bodega pequeña hasta las empresas más grandes.

3.3.5. Definiciones del sector económico productivo que está en el título

Según el MTPE (2010) son aquellas organizaciones que se dedican a la compra y venta de bienes y/o servicios, pueden ser mayoristas o minoristas.

III. Hipótesis

Dado que la investigación fue de diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, no se planteó hipótesis.

Según Hernández (2011) establecen las características externas de los fenómenos, describiendo sus propiedades, frecuencia de aparición, nivel de desarrollo, y relación entre las variables y la unidad de estudio, sin determinar los vínculos causa efecto entre las mismas

IV. Metodología.

El diseño metodológico permite al investigador seleccionar las herramientas fundamentales para ejecutar la investigación. En su elaboración se define la unidad de estudio, la población, la muestra, los métodos, las técnicas y procedimientos a utilizar, así como las alternativas para la valoración estadística de los resultados, dando la posibilidad de elaborar la estrategia más acertada para realizar la investigación (Hernández, 2011).

Es decir, la metodología nos permitió desarrollar la investigación de una manera estructurada, ordenada y sistemática en cuanto a la recolección, procesamiento y análisis e interpretación del problema de estudio.

4.1. Diseño de la investigación.

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

Fue no experimental porque la investigación se limitó solo a describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas sin manipular nada; es decir, la información se tomó tal como estuvo en la realidad y de lo manifestado por los responsables de la empresa del caso de estudio.

Fue descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas correspondientes.

Fue bibliográfico, porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

Fue documental, porque la investigación utilizó documentos oficiales pertinentes.

Finalmente, la investigación fue de caso porque se escogió una sola empresa para hacer la investigación.

4.2. Población y muestra.

4.2.1. Población:

Hernández (2011) señala que población es cualquier conjunto de elementos que tengan una o más propiedades en común definidas por el investigador y que puede ser desde toda la realidad, hasta un grupo muy reducido de fenómenos.

La población estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú.

4.2.2. Muestra:

La muestra es la porción del universo total de que vamos a utilizar para llevar a cabo la investigación. Es decir, es una parte del total de unidades potenciales de análisis elegida de acuerdo con un criterio de selección (Ackerman, 2013).

La muestra fue la empresa caso de estudio “Galerías Hualcan” S.A.C. ubicado en la provincia y distrito de Huaraz, ha sido seleccionada de manera intencionada.

4.3. Definición conceptual y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual de la variable	Definición operacional de la variable		
		Dimensiones	Subdimensiones	Instrumentos
Control Interno	El control interno como una secuencia de tareas que realizan de forma concatenada por la alta dirección o los administradores con la finalidad de alcanzar los objetivos de la entidad, que están relacionados con la eficacia, eficiencia,	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos • Ejerce responsabilidad de supervisión • Establece estructura, autoridad, y responsabilidad • Demuestra compromiso para la competencia • Hace cumplir con la responsabilidad 	<p>1.1 ¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema de control interno?</p> <p>1.2 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su organigrama?</p> <p>1.3 ¿La empresa tiene implementado su manual de organización y funciones (MOF)?</p> <p>1.4 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su plan operativo y su plan estratégico?</p> <p>1.5 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su código de ética?</p> <p>1.6 ¿La empresa tiene implementado su plan de capacitaciones?</p> <p>1.7 ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?</p> <p>1.8 ¿La empresa tiene elaborado sus planes operativos anuales?</p>

	seguridad de los datos financieros, custodia de los activos y ajustarse a las normas y obligaciones (Mantilla, 2013, p.17).	Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • Especifica objetivos relevantes • Identifica y analiza los riesgos • Evalúa el riesgo de fraude • Identifica y analiza cambios importantes 	<p>2.1 ¿La empresa tiene su oficina de riesgos?</p> <p>2.2 ¿La empresa tiene elaborado su mapa de riesgos?</p> <p>2.3 ¿La empresa tiene elaborado su plan de contingencia?</p> <p>2.4 ¿La empresa tiene implementado su plan de contingencia?</p>
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> • Selecciona y desarrolla actividades de control • Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología • Se implementa a través de políticas y procedimientos • Usa información relevante 	<p>3.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos?</p> <p>3.2 ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa?</p> <p>3.3 ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p> <p>3.4 ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente para tomar las medidas correctivas correspondientes?</p>

		<p>Información y Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación interna • Comunicación externa 	<p>4.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de comunicación?</p> <p>4.2 ¿El flujo de información es oportuna y confiable?</p> <p>4.3 ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</p> <p>4.4 ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>
		<p>Supervisión y monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conduce evaluaciones continuas y/o independientes • Evalúa y comunica deficiencias 	<p>5.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de supervisión y monitoreo?</p> <p>5.2 ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p> <p>5.3 ¿Se aplican supervisiones oportunamente?</p> <p>5.4 ¿Se informa sobre los hallazgos de la supervisión?</p>

Fuente: Elaboración propia

4.4. Técnicas e instrumentos

4.4.1. Técnicas

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: Revisión bibliográfica (objetivo específico 1), encuesta (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

4.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas (objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y las tablas 01 y 02 de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

4.5. Plan de análisis

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas; luego, dichos resultados, fueron descritos en la tabla 01 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, se observó la tabla 01 con la finalidad de agrupar los resultados de los autores (antecedentes) similares; estos resultados luego, fueron comparados con los resultados similares de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes, el mismo que se aplicó al gerente de la empresa del caso de estudio; luego, estos resultados fueron descritos en la tabla 02 de la investigación. Para hacer

el análisis de resultados se comparó con los resultados obtenidos con los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales; luego, estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento las tablas 01 y 02 de la investigación; luego, estos resultados fueron descritos en la tabla 03 de la investigación. Para hacer el análisis de resultados, se trató de describir y explicar las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados en base a la teoría, la realidad y las técnicas e instrumentos metodológicos utilizados para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2021.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021?</p>	<p>Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú. 2. Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la pequeña empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2021.

Fuente: Elaboración propia

4.7. Principios éticos

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V002 de la Uladech Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto de 2019; por lo tanto, se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debió tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas.

En la presente investigación se respetará este principio ético, porque los sujetos que participan en la investigación serán de manera voluntaria, y la información que nos proporcionan será confidencial, respetando la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.

Se respetará a los animales y el cuidado del medio ambiente, así como se adoptará las medidas necesarias para evitar daños al medio ambiente. También se planificarán acciones en el proyecto de investigación, se usará papel reciclado tanto para las encuestas como para el borrador del proyecto, así contribuimos con el medio ambiente.

Libre participación y derecho a estar informado.

Se informará a las personas involucradas en la presente investigación acerca de los propósitos y finalidades de la investigación; asimismo, la información que nos brindarán será exclusivamente con fines de estudio de la investigación.

Beneficencia no maleficencia.

En la investigación se buscará el bienestar de los participantes involucrados con el estudio.

Justicia.

Se brindará un trato justo e igualitario y respetuoso a los participantes de la presente investigación antes, durante y después de la ejecución de la investigación.

Integridad científica.

Se aplicará de forma correcta todos los procedimientos con honestidad, transparencia, justicia y responsabilidad.

V. Resultados y análisis de resultados

5.1. Respecto a los resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.

Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2021.

Cuadro 1

Resultados del objetivo específico 1

Factores relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades/ debilidades
	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Hernández (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados en los antecedentes afirman que las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no tienen un sistema de control interno formal; sin embargo, ejecuta algunas actividades en los cinco componentes; por lo que, realiza un sistema de control interno empírico.	Las empresas con o sin fines de lucro sin distinción en su tamaño deben de implementar un sistema de control interno. Dado que es importante porque apoya a la gerencia al logro de los objetivos estratégicos previniendo pérdidas por fraudes, resguardar los activos y verificar la eficiencia y eficacia.
Ambiente de control	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Hernández (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados nos afirman que las empresas estudiadas no cuentan con los lineamientos e instrumentos reguladores como: manual de organización y funciones, plan estratégico, principios éticos y reglamento interno de trabajo	Las organizaciones que aplican apropiadamente su componente de ambiente de control, a través de sus instrumentos normativos, mejoran su ambiente de trabajo y el rendimiento de sus colaboradores, asimismo, proporciona disciplina, valores éticos, factores apoyan en el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Evaluación de riesgos	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados nos afirman que las empresas en estudiadas han implementado un área de control de riesgos, por ende, no tienen un mapa de riesgos, y un plan para la identificación de riesgos internos y externos y un plan de contingencia.	Las organizaciones que implementan adecuadamente el componente de evaluación de riesgos a través de un área o departamento de riesgos, poseen mayores probabilidades de reconocer y analizar los riesgos a los que están propensas para lograr sus objetivos. Este proceso debe ser continuo con la finalidad de

			anticiparse a los posibles riesgos y una acción básica dentro de la organización.
Actividades de control	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados nos afirman que las organizaciones estudiadas no cuentan con procedimientos, y disposiciones legales de control necesarios para gestionar y verificar la calidad del control para cumplir con los objetivos. Igualmente, carecen de mecanismos de control para un adecuado registro de entradas y salidas de existencias.	Las organizaciones que efectúen adecuadamente su componente de actividades de control, tienen mayores probabilidades de hacer frente a los escenarios de riesgos. Puesto que, ayudan a garantizar que se cumplen las respuestas a los riesgos procedentes de la administración.
Información y comunicación	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados nos afirman que las empresas estudiadas no existen adecuados procedimientos, que permitan intercambiar información entre los trabajadores.	Las organizaciones que implementan de forma adecuada el componente asegurando un buen intercambio de información en todos los niveles y direcciones con confiabilidad, calidad y oportunidad, esto va permitir que los colaboradores cumplan con las obligaciones colectivas o individuales contribuyendo así alcanzar la metas.
Supervisión y monitoreo	Ponce (2017), Gutiérrez (2018), Mogollón (2018), Ángeles (2018), Lazarte (2018), Toscano (2020), Robles (2019), Bardales (2017)	Los investigadores citados afirman que las empresas en estudio no establecen mecanismos de supervisión y monitoreo permanente a sus actividades y unidades de gestión.	Las organizaciones que implementan apropiadamente el componente de supervisión y monitoreo, realizar acciones de evaluación y seguimiento permanentes y continuas cuyo objetivo es conocer los puntos críticos para luego ser corregidos y no afecten al logro de los objetivos.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2. *Respecto al objetivo específico 2.*

Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” – Huaraz, 2021.

Cuadro 2

Resultados del objetivo específico 2

Factores relevantes	Ítems / Preguntas	Si	No	Oportunidades/ Debilidades
	¿La empresa Galerías Hualcan S.A.C. tiene implementado formalmente su sistema de control interno?		X	La empresa necesitaría implementar un sistema de control interno formal, lo cual encamina al éxito a la organización.
Ambiente de control	¿La empresa tiene elaborado e implementado su organigrama?		X	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., necesitaría contar con instrumentos normativos: MOF, principios éticos difundido entre los colaboradores, reglamento interno de trabajo, carece de plan estratégico operativo anual y un plan de fortalecimiento de capacidades al personal que establezcan las pautas necesarias para cumplir los objetivos.
	¿La empresa tiene implementado su manual de organización y funciones (MOF)?		X	
	¿La empresa tiene elaborado e implementado su plan operativo y su plan estratégico?		X	
	¿La empresa tiene elaborado e implementado su código de ética?		X	
	¿La empresa tiene implementado su plan de capacitaciones?		X	
Evaluación de riesgos	¿La empresa tiene su oficina de riesgos?		X	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., necesitaría contar con un departamento de riesgos, identificado su mapa de riesgos internos y externos y elaborado e implementado su plan de contingencia.
	¿La empresa tiene elaborado su mapa de riesgos?		X	
	¿La empresa tiene elaborado su plan de contingencia?		X	
	¿La empresa tiene implementado su plan de contingencia?		X	
Actividades de control	¿La empresa tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos?		X	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., necesitaría implementar su actividad de

	¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa?		X	control. Dado que, ayudan a asegurar que se cumplen las respuestas a los riesgos emanadas de la dirección.
	¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		X	
	¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		X	
Información y comunicación	¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de comunicación?		X	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., necesitaría contar con una oficina de información y comunicación. Dado que, permite mejorar las posibilidades de que los trabajadores cumplan con sus responsabilidades individuales y grupales
	¿El flujo de información es oportuna y confiable?		X	
	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?		X	
	¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	X		
Supervisión y monitoreo	¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de supervisión y monitoreo?		X	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., necesitaría contar con una oficina de supervisión y monitoreo, que permitirá identificar errores o irregularidades que no fueron detectadas con las actividades de control con la finalidad de corregir las deficiencias oportunamente.
	¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?		X	
	¿Se aplican supervisiones oportunamente?		X	
	¿Se informa sobre los hallazgos de la supervisión?		X	

Fuente: Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.

Cuadro 3

Resultados del objetivo específico 3

Factores relevantes	Oportunidades/debilidades del objetivo 1	Oportunidades/debilidades del objetivo 2	Explicación
Ambiente de control	Las organizaciones mejoran sus actividades con una buena implementación del componente ambiente de control, en relación a sus instrumentos normativos como el MOF que es un documento de gestión, técnico – normativo que va a permitir ordenarse y organizarse en un clima laboral adecuado y responsabilidades para los trabajadores.	La empresa Galerías Hualcan S.A.C., no cuenta con un sistema de control interno formal carece de un manual de organizaciones y funciones, principios éticos difundido entre los colaboradores; por lo que, no se emiten medidas disciplinarias ante el incumplimiento de los principios éticos, reglamento interno de trabajo, de plan estratégico operativo anual, que coadyuve a la administración en marco a los objetivos. Realiza algunas actividades como: control de personal, pero no cuenta con un plan de capacitación al personal.	Un sistema de control interno en una herramienta de alta dirección que favorece y mejora la eficiencia y eficacia en una organización.
Evaluación de riesgos	Las organizaciones que implementan adecuadamente su componente de evaluación de riesgos a través de un área de riesgos, tienen mejores posibilidades de determinar y evaluar los riesgos internos como externos, los que pueden obstaculizar alcanzar las metas. Este proceso debe ser continuo y básicos dentro de la organización con la finalidad de anticiparse a los posibles riesgos.	La empresa Galerías Hualcan S. A. C. no tiene implementado el componente de evaluación de riesgos, debería contar con una oficina de riesgos, identificar su mapa de riesgos internos y externos y tener elaborado e implementado su plan de contingencia con la finalidad de minimizar los riesgos.	Un sistema de evaluación de riesgos desarrolla la administración de la empresa cuando se identifica y evalúa los riesgos en todos los niveles de la gestión, y analiza cómo se va resolver cada uno de ellos y cuáles son los cambios que afectarían drásticamente el logro de los objetivos.
Actividades de control	Las organizaciones que efectúen adecuadamente su componente de	La empresa caso de estudio Galerías Hualcan S.A.C. tiene bien registradas las	El componente, contribuye al control interno cuando se ejecutan las

	<p>actividades de control, tienen mejores posibilidades de enfrentar los escenarios de riesgos. Dado que, ayudan a asegurar que se cumplen las respuestas a los riesgos emanadas de la dirección.</p>	<p>áreas de riesgo como el dinero y manejo de las existencias. La empresa Galerías Hualcan S.A.C., debería implementar su actividad de control. Dado que, ayudan a asegurar que se cumplen las respuestas a los riesgos emanadas de la dirección.</p>	<p>actividades de control en todos los niveles de la organización y fases del proceso del negocio, y están dirigidas a minimizar los riesgos que afecten la realización de los objetivos.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>Las organizaciones que implementan de forma adecuada el componente asegurando un buen intercambio de información en todos los niveles y direcciones con confiabilidad, calidad y oportunidad, esto va permitir que los colaboradores cumplan con las obligaciones colectivas o individuales contribuyendo así alcanzar la metas.</p>	<p>La empresa Galerías Hualcan S.A.C., manifiesta que no existe una comunicación fluida entre los niveles de la organización, asimismo la información no es oportuna.</p>	<p>El componente de información y comunicación cumple con rol cuando mejora la comunicación interna y externa en la organización, con los elementos básicos calidad, cantidad y oportunidad todo ello con la finalidad de mejorar las tareas en la gestión.</p>
<p>Actividades de supervisión</p>	<p>Las organizaciones que implementan apropiadamente el componente de supervisión y monitoreo, llevan a cabo una evaluación y revisión permanente de los componentes del control interno. En dicha evaluación se debe identificar de los controles frágiles, escasos y redundantes para comunicar a la gerencia y tomar acciones.</p>	<p>La empresa Galerías Hualcan S.A.C., no tiene implementado este componente; por lo que, no cuenta con una oficina y responsable de supervisión y monitoreo, asimismo, no tiene las herramientas y mecanismos para realizar dicha tarea.</p>	<p>El componente de supervisión y monitoreo ayuda a mejorar la gestión cuando desarrolla las evaluaciones independientes y permanentes de acuerdo a las actividades de la organización.</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2. Análisis de los resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.

Ambiente de Control

Un sistema de control interno apropiado es de vital importancia porque mejora los procesos de las organizaciones; asimismo, favorece al fortalecimiento de la organización impulsando a lograr sus objetivos, ya que se anticipa a la pérdida de recursos, teniendo en cuenta sus lineamientos normativos como un manual de organizaciones y funciones, un plan de fortalecimiento de capacidades, principios éticos, y un ambiente de trabajo apropiado que asegure el desenvolvimiento profesional de los colaboradores. Asimismo, las micro y pequeñas empresas comerciales que tienen diseñado e implementado un sistema de control interno consiguieron mejorar su administración y los resultados.

Asimismo, los autores Estupiñán (2016) y Pereira (2019) señalan que el sistema de control interno es un instrumento de gestión y el componente de ambiente de control es la base, donde comprende lineamientos, procesos y normas importantes para minimizar los riesgos que se presenten en contra de los objetivos esperados por la administración.

Evaluación de riesgo

Un sistema de evaluación de riesgos favorece administrar de forma adecuada los riesgos minimizando las pérdidas, amparando la vida y salud de los colaboradores, y activos de la organización, nos lleva a tomar medidas para disminuir y controlar el riesgo; por ello debe tener implementado una oficina de riesgos, contar con un mapa de riesgos y tener elaborado e implementado su plan de contingencia.

De acuerdo a la bibliografía pertinente el autor Estupiñán (2016) indica que este componente es un proceso cambiante y repetitivo para establecer y analizar los riesgos internos y externos para conseguir los objetivos de la organización.

Actividades de control

El componente de actividades de control son actividades establecidas mediante procedimientos y políticas que ayudan a garantizar que se lleven a cabo las indicaciones de la administración con la finalidad de mitigar los riesgos y alcanzar nuestros objetivos. Dichos resultados coinciden con los fundamentos teóricos de Estupiñán (2016), quien indica que el componente es fundamental pues contribuye a que las actividades se desarrollen de forma correcta y de tal forma asegurar el cumplimiento de los objetivos trazados.

Información y comunicación

Este componente hace mención a la manera en que las distintas áreas (administrativas, financieras y operativas) de la organización determinan, captan y comparten información. Dichos resultados coinciden con el sustento teórico de Estupiñán (2016) quien afirma que debe de existir una comunicación fluida, efectiva y oportuna entre los integrantes de la organización respetando los niveles jerárquicos, la llamada comunicación interna; asimismo, es importante contar con la comunicación externa con la finalidad de contar con información de clientes y proveedores importantes para la toma de decisiones gerenciales.

Supervisión y monitoreo

El proceso de implementación del control interno debe ser monitoreado con la finalidad de tener en mente el mejoramiento permanente; asimismo, debe ser flexible y dinámico. Dichos resultados coinciden con lo que se mencionan en los sustentos

teóricos de Estupiñán (2016), que el componente debe dirigir a establecer de errores que no fueron identificados en el componente actividades de control, favoreciendo a realizar las modificaciones necesarias.

5.2.2. *Respecto al objetivo específico 2.*

Como resultado del cuestionario desarrollado por la administradora de la pequeña empresa Galerías Hualcan S.A.C. se obtuvo que la empresa estudiada no tiene diseñado e implementado un sistema de control interno en la estructura del modelo COSO, pero si realiza algunas actividades de los componentes. Dicha ausencia del control interno afecta a la organización en alcanzar sus objetivos y metas establecidas.

Asimismo, podemos mencionar algunas actividades que realizan:

Ambiente de control

Se afirma la ausencia de un organigrama con la finalidad de organizar a los empleados según los niveles jerárquicos, la gerencia no establece, los principios y valores éticos con los cuales se regirán los colaboradores. Igualmente carece de programa de desarrollo, superación y fortalecimiento profesional en el área de recursos humanos, en tal sentido no cuentan con colaboradores comprometido y calificado.

Evaluación de riesgos

Manifiesta, no cuentan con una oficina de riesgos debidamente implementada con herramientas como una matriz de identificación y análisis de los riesgos, un mapa de riesgos, y en consecuencia un plan de contingencia con la finalidad de mitigar las amenazas de los riesgos internos y externos.

Actividades de control

Del cuestionario podemos decir, que no cuentan con un manual de procedimientos difundido entre los trabajadores; en consecuencia, no existen acciones de control para la protección física y supervisión de la información de la empresa; asimismo, los resultados de los mismos no se comunican oportunamente.

Información y comunicación

Respecto al componente se aplicaron cuatro interrogantes a la gerente de la empresa, se obtuvo como resultado más respuestas negativas. Se evidencia que en la empresa

Del cuestionario, podemos afirmar que existe buena comunicación entre los niveles organizaciones en el interior de la organización. Asimismo, no cuentan con mecanismos y técnica de procesamiento y generación de información oportuna, adecuada y confiable. Igualmente falta de herramientas e interacción para conseguir información y comunicación del exterior como clientes, proveedores, ámbito político, variables económicas entre otros.

Supervisión y monitoreo

En cuanto al quinto componente, el gerente de la empresa no ha dispuesto herramientas, instrumentos y procedimientos para realizar la evaluación, seguimiento y monitoreo de las actividades en la organización.

5.2.3. *Respecto al objetivo específico 3.*

Al realizar la relación entre las empresas de los antecedentes y la empresa Galerías Hualcan S.A.C., se establece lo siguiente en cada componente:

Ambiente de control

Un sistema de control interno mejora la gestión empresarial considerando el buen desarrollo de las actividades teniendo en cuenta un manual de organizaciones, principios éticos bien establecidos, bajo un clima laboral excelente para continuar con las actividades asignadas. Según el objetivo específico 1 y objetivo específico 2 concuerdan que carecen de un documento donde rigen los principios éticos, asimismo, con un manual de organización y funciones (MOF), no establecen un reglamento interno de trabajo; es decir, carecen de todos los lineamientos y documentos normativos. Por otro lado, el cuestionario desarrollado por el administrador de la organización, de igual manera refleja las mismas debilidades en cuanto a los instrumentos normativos con los que las organizaciones deben de contar con la finalidad de lograr sus objetivos.

Evaluación de riesgo

Los resultados convergen tanto del objetivo específico 1 como del objetivo específico 2, los investigadores señalan que las empresas del sector comercio no tienen una oficina de riesgos, un mapa de identificación de los riesgos y un plan de contingencia; por lo que, trabajan de modo reactivo. Asimismo, el administrador de la empresa en estudio, igualmente no tiene los documentos que requiere este componente con la finalidad de minimizar los riesgos, y tomar las acciones correctivas pertinentes y oportunas.

Actividades de control

De acuerdo al cuadro de comparación de los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2; tienen mayores debilidades como que carecen de un procedimiento adecuado para el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, no tienen

establecido las acciones que aseguren eficacia y eficiencia. Asimismo, no tienen un control de inventarios adecuado debido a que tienen herramientas para el registro de entradas y salidas de sus mercaderías. De igual modo en la empresa caso de estudio confirma que la organización que no tienen los procedimientos que garanticen el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, no tienen un trabajador responsable de controlar las entradas y salidas de las existencias, además la información no es oportuna en cuanto a las irregularidades encontradas en los inventarios en consecuencia existen pérdidas de mercaderías y robos.

Información y comunicación

Según los resultados hallados en el objetivo específico 1 y objetivo específico 2, las micro y pequeñas empresas del sector comercio investigadas en los antecedentes sostienen que tienen una buena estructura de sistema de información interno que coadyuve a tomar decisiones estratégicas confiables y oportunas. Igualmente, en la empresa caso de estudio existe una comunicación asertiva y fluida tanto horizontal como vertical; de igual manera, sin embargo, carecen de mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción y atención de los clientes; además, los sistemas de información no son acertados, precisos y detallados que ayuden a tomar las mejores decisiones.

Supervisión o monitoreo

Respecto al quinto componente en la comparación del objetivo específico 1 y la empresa de estudio del objetivo específico 2, tienen mayores debilidades que fortalezas, pues los investigadores citados afirman que la gran mayoría de organizaciones estudiadas, es decir; las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no realizan actividades de seguimiento y monitoreo de manera

permanente en el desempeño de los colaboradores; asimismo, las deficiencias halladas en las supervisiones no son notificadas oportunamente a los responsables. Por lo mismo, el administrador de la empresa Galerías Hualcan S.A.C. no efectúa supervisiones ni monitoreo permanentes de las actividades que ejecutan los colaboradores, y no se adoptan medidas correctivas para dar solución a las irregularidades encontradas, trabajan de modo reactivo.

Dichas particularidades que presentan las MYPES del sector comercio del Perú, influyen en que estas organizaciones no pueden mejorar su competitividad, productividad y rentabilidad; así como también, no les permiten salvaguardar y usar adecuadamente sus recursos.

VI. Conclusiones

6.1. Respecto al objetivo específico 1

Los investigadores mencionados en los antecedentes pertinentes afirman que las unidades de investigación; es decir, las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú no tienen diseñado e implementado un sistema de control interno formal, siendo este una herramienta de gestión importante donde se plasman los procesos de planificación, organización, financieros, administrativos y contables para el logro de los objetivos establecidos en el plan operativo de la empresa; sin embargo, efectúan actividades el control interno de manera rutinaria. Esto podría deberse a la falta de información sobre el tema de los altos ejecutivos, los elevados costos para su implementación, personal apto para la ejecución y seguimiento para poner en práctica un sistema de control interno adecuado. En consecuencia, los puntos críticos son los siguientes: no tiene un manual de principios éticos lo cual determina la conducta de los colaboradores, no cuenta con un plan estratégico por ende la visión, misión, objetivos estratégicos y metas. Asimismo, carecen de lineamientos normativos, y tienen serias deficiencias en la entrega de la información oportuna, también, no efectúan un seguimiento permanente a sus actividades con el propósito de comprobar si se cumple con trazado.

6.2. Respecto al objetivo específico 2

Se concluye, respecto al cuestionario realizado a la Gerente de la empresa Galerías Hualcan S.A.C., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que no tiene diseñado e implementado su sistema de control interno formal que incluya los cinco componentes del modelo COSO; realizando algunas actividades de manera

empírica y mostrando muchas debilidades en los cinco componentes para el logro de sus objetivos. Realizando un análisis por componentes se tiene: en el primer componente, ambiente de control se observa la falta de un documento donde se establece los principios éticos aprobado y difundido, no se práctica los valores éticos; asimismo, carece de un manual de organizaciones y funciones (MOF), donde se encuentren plasmados el compromiso, las responsabilidades y obligaciones de los colaboradores, no cuenta con un plan de capacitación para el personal, donde se considere un cronograma y presupuesto, también no tiene un plan de estratégico, donde se encuentre establecido su visión, misión y objetivos estratégicos que coadyuven alcanzar la visión. Al respecto del segundo componente evaluación de riesgos; le hace falta elaborar un plan de riesgos, su elaborar un plan de contingencia considerando los riesgos internos y externos; referente al tercer componente actividades de control carece de un manual de procedimientos; por lo que, no contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa. Uno de los puntos críticos es el componente de comunicación e información donde la falta de comunicación efectiva con todos los niveles jerárquicos. En cuanto al componente de supervisión, está ausente en la organización y debe mejorarse.

6.3. Respecto al objetivo específico 3

El trabajo de investigación estableció que existen similitudes entre los resultados obtenidos en las investigaciones citados en los antecedentes nacionales, regionales y locales relacionados con la variable de estudio y la organización en estudio. Se concluye que las empresas comerciales del Perú, así como la empresa

caso de estudio carecen de un sistema de control interno formal, realizando actividades empíricas en el componente de actividades de control y presentando mayores debilidades en los cuatro componentes restantes que son las características de comparación.

6.4. Conclusión general

Se identificó las características del sistema de control interno de la micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, las cuales son: la gran mayoría de las micro y pequeñas empresas comerciales no tienen diseñado e implementado un sistema de control interno formal, debido a la falta de recursos, desconocimiento de los administradores en los beneficios que conlleva su implementación; asimismo, la carencia de los instrumentos y lineamientos normativos necesarios que rigen las organizaciones con el fin desarrollar tareas de forma ordenada.

En referencia a la empresa caso de estudio Galerías Hualcan S.A.C. se constata igualmente que no tiene diseñado e implementado un sistema de control interno de manera formal integrando los cinco componentes bajo la estructura del diseño COSO, realizando algunas acciones de manera práctica; en consecuencia, existen debilidades en la organización lo que conlleva a no lograr maximizar el rendimiento de los recursos materiales, financieros y económicos.

VII. Aspectos complementarios

7.1. Referencias bibliográficas:

- Ángeles M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil Saenz E.I.R.L - Casma 2017*. [Tesis para optar título profesional de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote].
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/2838>
- Ackerman, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Ediciones del Aula Taller.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/76246>
- Antón P. (2011). *Empresa y administración*. Macmillan Iberia, S.A.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52804>
- Balla y López (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. [Trabajo de titulación de grado previo a la obtención del título de ingeniera en contaduría pública y auditoría – CPA. Universidad Estatal De Milagro]
<https://repositorio.unemi.edu.ec/>
- Bardales J. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Beatriz E.I.R.L.”, de Chimbote, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/6336>
- Crespo, B., y Suárez, M. (2015). “*Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil*.”
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- Díaz, L. J. (2015). *Acercamiento al control interno en las pymes colombianas*. Retrieved from
https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/95
- Estupiñán R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/70433>

- Gutiérrez J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta de abarrotes del Perú; caso empresa Gutiérrez Rojas Erika Marcela, Bellavista – Sullana y propuesta de mejora 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sullana
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/14936>
- Hernández, R. A. (2011). *El proceso de investigación científica*. Editorial Universitaria.
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/71435?page=40>
- Hernández A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa comercial Rosmely - Pomabamba, 2017*. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/6071>
- Uribe, Y., Castagnola S. y Tello A. (2020). *Las MYPES: impacto en el desarrollo económico peruano*. Editorial Tecnocientífica Americana.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/174250>
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. El Cid Editor | apuntes.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/28651>
- Lazarte S. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú caso: empresa comercial J. Blanco S.A.C – Casma 2016*. [Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote.
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/3332>
- Ley N° 28015 (2003, 11 de junio). Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Congreso de la República. Diario oficial 247378.
<https://n9.cl/m18gp>
- Ley N° 30056 (2013, 1 de julio). Congreso de la República. Diario oficial 498461.
<https://n9.cl/3vm8d>
- Lybrand, C. (2007). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Ediciones Díaz de Santos.

- <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52931>
- López, G., Mata, M. y Lois F. (2018). *Planificación de empresas*. Editorial Universo Sur.
- <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/120837>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3a. ed.). Ecoe Ediciones.
- <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/114316>
- Mendoza, M. y Bayón, M. (2019). *El control interno y las pymes*. Sinapsis, 11, (2), 19 – 30.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399802>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2019). *Módulo de Capacitación en la Constitución y Gestión de Mype para personas con Discapacidad*.
- <https://n9.cl/hku1r>
- Mogollón M. (2019). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, caso: distribuidora “Otoya” S.A.C. del distrito de Sullana y propuesta de mejora, 2018*. [Tesis para optar el título profesional de Contador Público] Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Sullana
- <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000051210>
- Pereira P. (2019). *Control interno en las empresas*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de
- <https://elibro.net/es/ereader/uladech/124953?page=32>.
- Ponce Y. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C.” – Tingo María, 2017*. [Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Lima]
- <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5161>
- Rincón Q. (2017). *Factores estructurales que limitan la implementación de sistemas de control interno en un grupo de pymes comerciales en Bogotá D.C.*
- <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/59608>
- Robles, M. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Dakani E.I.R.L-*

- Chimbote, 2018* [Tesis para optar el título profesional de contador público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote].
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/9514>
- Rodríguez M. (2019). *La gestión del recurso humano en la micro y pequeña empresa*. Editorial UPTC.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/131476>
- Sanabria F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9–13.
<https://n9.cl/q7x05>
- Soriano LL., García P. y Torrents A. (2015). *Economía de la empresa*. Universita Politècnica de Catalunya.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/52179>
- SUNAT. (2019). *Régimen Laboral de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de <https://n9.cl/8q1vr>
- Thompson, I. (2006). *Definición de empresa*. Recuperado de: <https://acortar.link/9GuMkt>
- Toscano A. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Virgen de La Asunción de Huaraz E.I.R.L –Nuevo Chimbote, 2020*. [Tesis para optar el título profesional de contador público]. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/23171>
- Velázquez, J. (2012). *La evaluación de riesgos como componente básico del sistema de control interno: una aplicación a las fuentes de financiación de la ULPGC. B - EUMED*.
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/51466>

VIII. Anexos

8.1. Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado (a) gerente de la empresa "Galerías Hualcan" S.A.C| reciba Ud. El cordial saludo de parte de un estudiante de contabilidad de la Universidad Los Ángeles de Chimbote sede Huaraz; a su vez agradezco por anticipado su participación en este proyecto de investigación titulado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA COMERCIAL "GALERÍAS HUALCAN S.A.C." - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022.**, por lo que le invito a responder las siguientes preguntas marcando con una "X" respuesta que crea correcta, las mismas que son de carácter anónimo y los resultados solo serán utilizados para establecer las conclusiones del presente trabajo de investigación.

ITEMS / PREGUNTAS	SI	NO
COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL		
1.1 ¿La empresa tiene implementado formalmente su sistema de control interno?		X
1.2 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su organigrama?		X
1.3 ¿La empresa tiene implementado su manual de organización y funciones (MOF)?		X
1.4 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su plan operativo y su plan estratégico?		X
1.5 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su código de ética?		X
1.6 ¿La empresa tiene implementado su plan de capacitaciones?		X
1.7 ¿La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo?		X
1.8 ¿La empresa tiene elaborado sus planes operativos anuales?		X
EVALUACION DE RIESGOS		
2.1 ¿La empresa tiene su oficina de riesgos?		X
2.2 ¿La empresa tiene elaborado su mapa de riesgos?		X
2.3 ¿La empresa tiene elaborado su plan de contingencia?		X
2.4 ¿La empresa tiene implementado su plan de contingencia?		X

Ramiro HB
DNI 45878994

ACTIVIDADES DE CONTROL		
3.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su manual de procedimientos?		X
3.2 ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa?		X
3.3 ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		X
3.4 ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		X
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
4.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de comunicación?		X
4.2 ¿El flujo de información es oportuna y confiable?		X
4.3 ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?		X
4.4 ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	X	
SUPERVISIÓN Y MONITOREO		
5.1 ¿La empresa tiene elaborado e implementado su sistema de supervisión y monitoreo?		X
5.2 ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?		X
5.3 ¿Se aplican supervisiones oportunamente?		X
5.4 ¿Se informa sobre los hallazgos de la supervisión?		X

Fuente: elaboración propia

Amparo HB

DNI 45878994

8.2. Anexo 2: Consentimiento informado.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA COMERCIAL “GALERÍAS HUALCAN S.A.C.” - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2022.**, y es dirigido por: Liz Victoria León Espinoza, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: **Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa comercial “Galerías Hualcan S.A.C.” - Huaraz, 2022.** Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 30 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de lizvleon@gamil.com Si desea, también podrá escribir al correo escuela_contabilidad@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Rodríguez Minaya Amparo Elizabeth

Fecha: 01/07/2022

Correo electrónico: amparo_eliza@hotmail.com

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Amparo Elizabeth Rodríguez Minaya', is written over a horizontal line.

Firma del participante:

DNI N° 45878994

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Liz Victoria León Espinoza

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS



Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo