



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DE CONTROL INTERNO EN LAS MICRO  
Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ. CASO: AGENCIA  
DE TRANSPORTE TURÍSTICO “PERÚ TOURS E.I.R.L”  
DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019**

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

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

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

**CHIMBOTE – PERÚ**  
**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Bueno Albino, Yesenia Cecilia

ORCID: 0000-0002-3373-1040

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

### **ASESOR**

Quiroz Calderon, Milagro Baldemar.

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

Soto medina Mario Wilmar

ORCID: 0000-0002-2232-8803

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....  
***ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO***  
***Presidente***

.....  
***MONTANO BARBUDA JULIOJAVIER***  
***Miembro***

.....  
***SOTO MEDINA MARIO WILMAR***  
***Miembro***

.....  
***QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR***  
***Asesor***

## **AGRADECIMIENTO**

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

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

**Yesenia Bueno Albino**

## **DEDICATORIA**

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

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

**Yesenia Bueno Albino**

## RESUMEN

El estudio se realizó teniendo en cuenta el siguiente objetivo general: Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019. La metodología que se utilizó es el diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados fueron: El 80% mencionó que la entidad realiza la difusión de valores éticos dentro de la organización, 60% mencionó que dentro de la entidad existen conflictos que pueden afectar el ambiente donde laboran, 87% negó que la empresa cuente con un MOF, 93% mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos, 80% mencionó practicar la separación de funciones, 53% mencionó que dentro de la entidad se practica la rotación de trabajadores y 87% señaló que la entidad no realiza la evaluación concerniente a la eficacia del control interno. La tesis culminó concluyendo que existe un cumplimiento eficiente del control interno en la entidad, ello debido a la motivación de la dirección hacia el cumplimiento de valores éticos, un ambiente laboral correcto y la difusión de lineamientos a la gran mayoría de sus empleados. Asimismo, existe una falta de coordinación entre las distintas áreas, situación que debe corregirse.

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

## ABSTRACT

The study was carried out taking into account the following general objective: Determine the main proposals for improvement of the relevant factors of internal control in micro and small companies in Peru. Case: tourist transport agency "Perú tours E.I.R.L" of the province of Huaraz, 2019. The methodology that was drawn is the descriptive, quantitative, transversal and non-experimental research design; For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The results were: 80% showed that the entity disseminates ethical values within the organization, 60% revealed that there are conflicts within the entity that can affect the environment where they work, 87% denied that the company has a MOF , 93% said that the entity carries out the identification of risks, 80% said that they practice the separation of functions, 53% said that within the entity the rotation of workers is practiced and 87% said that the entity does not carry out the evaluation concerning the effectiveness of internal control. The thesis culminated concluding that there is efficient compliance with internal control in the entity, due to the motivation of the management towards compliance with ethical values, a correct work environment and the dissemination of guidelines to the vast majority of its employees. Likewise, there is a lack of coordination between the different areas, a situation that must be corrected.

**Keywords:** Internal control, Mypes, transport.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
EQUIPO DE TRABAJO .....	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DEDICATORIA .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales .....	7
2.1.2. Nacionales .....	9
2.1.3. Regionales .....	11
2.1.4. Locales .....	13
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	14

2.2.1. Teoría del control interno – Modelo COSO .....	14
2.2.1.1. Entorno de control .....	17
2.2.1.1.1. Normas generales de entorno de control.....	18
2.2.1.1.1.1. Valores morales e integridad .....	18
2.2.1.1.1.2. Personal Competitivo.....	18
2.2.1.1.1.3. Ambiente laboral adecuado .....	19
2.2.1.1.1.4. Metodología y estilo de dirección.....	19
2.2.1.1.1.5. Fines, Misión y políticas organizacionales .....	20
2.2.1.1.1.6. Estructura organizacional .....	20
2.2.1.1.1.7. Distribución de responsabilidades y jefes de área .....	20
2.2.1.1.1.8. Sector de control interno.....	20
2.2.1.2. Estudio de Riesgos: .....	21
2.2.1.2.1. Normas generales del estudio de riesgos .....	22
2.2.1.2.1.1. Reconocimiento del peligro.....	22
2.2.1.2.1.2. Estudio del peligro .....	22
2.2.1.3. Actividades de control.....	22
2.2.1.3.1.1. Segregación de cargos .....	23
2.2.1.4. Sistemas de información y comunicación: .....	24
2.2.1.5. Monitoreo: .....	24

2.2.2.	Objetivos del control interno .....	24
2.2.3.	El Modelo MICIL “Marco Integrado del Control interno Latinoamericano” ...	24
2.3.	Marco conceptual .....	26
III.	HIPÓTESIS .....	27
IV.	METODOLOGÍA.....	28
4.1.	Diseño de investigación.....	28
4.2.	Población y muestra .....	28
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	30
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
4.5.	Plan de análisis. ....	32
4.6.	Matriz de Consistencia. ....	33
4.7.	Principios éticos.....	34
V.	Resultados.....	36
5.1.	Resultados de la investigación.....	36
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	36
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	44
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	45
5.1.4.	Respecto al objetivo específico 4:.....	48
5.1.5.	Respecto al objetivo específico 5:.....	49

5.2. Análisis de resultados .....	50
5.2.1. Referente al objetivo específico 1: .....	50
VI. Conclusiones y recomendaciones .....	58
6.1. Conclusiones.....	58
6.1.1. Referente al objetivo general: .....	58
6.1.2. Referente al primer objetivo específico: .....	58
6.1.3. Referente al segundo objetivo específico: .....	59
6.1.4. Referente al tercer objetivo específico: .....	59
6.1.5. Referente al cuarto objetivo específico:.....	60
6.1.6. Referente al cuarto objetivo específico:.....	60
Referencias bibliográficas.....	62
Anexos.....	62
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	66
Anexo 2: Figuras estadísticas .....	70
Anexo 3 : Consentimiento informado.....	98

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Difusión de valores éticos de la entidad .....	36
Tabla 2: Labores de manera integra .....	36
Tabla 3: Alto nivel competitivo de trabajadores .....	37
Tabla 4: Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno.....	37
Tabla 5: Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores.....	38
Tabla 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral.....	38
Tabla 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores.....	39
Tabla 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores.....	39
Tabla 9: La entidad cuenta con una misión institucional.....	40
Tabla 10: La entidad cuenta con una visión institucional.....	40
Tabla 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional .....	41
Tabla 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama .....	41
Tabla 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones .....	42
Tabla 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo .....	42
Tabla 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo .....	43
Tabla 16: Cuenta la entidad con un área de control interno.....	43
Tabla 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos.....	44
Tabla 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos .....	44
Tabla 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos .....	45
Tabla 20: La entidad realiza la separación de labores.....	45

Tabla 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas .....	46
Tabla 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria .....	46
Tabla 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno .....	47
Tabla 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	47
Tabla 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa .....	48
Tabla 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda.....	48
Tabla 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores .....	49
Tabla 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Difusión de valores éticos de la entidad .....	70
Figura 2: Labores de manera integra.....	71
Figura 3: Alto nivel competitivo de trabajadores.....	72
Figura 4: Conocen los trabajadores fines, importancia y procesos de control interno ....	73
Figura 5: Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores .....	74
Figura 6: Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral .....	75
Figura 7: La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores .....	76
Figura 8: La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores .....	77
Figura 9: La entidad cuenta con una misión institucional.....	78
Figura 10: La entidad cuenta con una visión institucional.....	79
Figura 11: Se difunden constantemente la misión y visión institucional.....	80
Figura 12: La empresa respalda sus funciones a través del organigrama .....	81
Figura 13: Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones.....	82
Figura 14: Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo .....	83
Figura 15: En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo .....	84
Figura 16: Cuenta la entidad con un área de control interno .....	85
Figura 17: La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos .....	86
Figura 18: La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos.....	87
Figura 19: La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos .....	88
Figura 20: La entidad realiza la separación de labores .....	89

Figura 21: La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas .....	90
Figura 22: La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria.....	91
Figura 23: Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno.....	92
Figura 24: Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales.....	93
Figura 25: Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa .....	94
Figura 26: La información de la entidad es de calidad y se resguarda .....	95
Figura 27: Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores.....	96
Figura 28: La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno.....	97

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad en el sector empresarial se presenta una alta utilidad por parte de los directivos de las empresas realizar cambios, con el fin de conseguir un elevado nivel de efectividad y eficiencia en sus operaciones, para el desarrollo de sus procedimientos de producción, o para el alto nivel de calidad en la prestación de los servicios que brindan al mercado. El mecanismo de control es aquel sistema a través del cual se puede conseguir gran provecho en cada uno de los sectores empresariales, en la obediencia de normativas y en la finalidad de ser más competente y conseguir un sostenido posicionamiento económico para las empresas.

Un aspecto que genera que se diferencie la forma de consumo por parte de los clientes es la globalización, que crea distintos mecanismos por el cual cada usuario pueda efectuar la adquisición o comercio de productos y el ofrecimiento de servicios, contexto el cual ocasiona a las entidades económicas insertarse en contar con una gran mecanismo para poder producir, operar y canalizar su bien a brindar, de tal manera que asevere una calidad y llegue a ser captados por el cliente en un tiempo oportuno. Muchas organizaciones en nuestra nación no conocen la repartición coordinada de un determinado producto o servicio, no efectúan una supervisión de cada uno de los procesos o etapas que interceden desde la atención al usuario hasta el comercio y forma de verse del producto, ocasionando así errores y que los peligros se propaguen, que perjudiquen las metas de la empresa y que el sector competente consiga más beneficio y posición en el mercado con el transcurrir del tiempo.

De acuerdo con Catacora & Huiza (2018) sostiene que con el transcurrir del tiempo la transcendencia del sistema de control eran únicamente las áreas de finanzas

y contabilidad, los demás sectores de la organización y algunos trabajadores no les correspondía entrometerse y asimismo no todos los participantes de la dirección de la entidad económica que solamente verificaban el control como un mecanismo para la gestión correcta que necesitaba ser utilizada por todas las empresas de la nación, incrementando la creatividad de los administrativos en la planificación de los objetivos y acciones de control que fuesen más efectivas acorde al giro comercial de la organización. Asimismo, previamente no posee con los elementos generales del control interno que sirvieran de apoyo para el funcionamiento de control dentro de las organizaciones acorde a sus carencias.

Desde otro punto de vista, Frias (2016) sostiene que la carencia del mecanismo de control interno provoca que las empresas estén expuestas a conductas equivocadas que podrían afectar sus objetivos, de igual forma el personal de gestión puede escasear de capacidades relacionados a la gestión de los bienes de la empresa; es más, el ente económico emplea sus activos los cuales son gestionados en función al empirismo, efectuando egresos sobrevalorados debido a que no se cuenta con un plan y control sobre ellos, en síntesis no se contaría con un elevado nivel eficiente en las organizaciones. Las organizaciones no obedecen con sus metas y fines empresariales en las mejores situaciones, por tanto emplear los bienes de manera irregular; es más al no contar con un sistema de control, la organización ofrece estudios de eficiencia, ya que no posee los datos de los niveles de producción del personal, de los desembolsos y rentabilidad que se origine por consecuencia de ello. De igual forma la entidad económica que no cuente con un mecanismo de control tendrá desviaciones para empezar la difusión, desarrollo, soporte y unificación de las diferentes operaciones para

impedir sucesos insospechados, lo que impacta de manera negativa en el progreso de la empresa.

El mecanismo de control con el transcurrir de las épocas ha logrado gran importancia, es por ese motivo en la actualidad es un fragmento esencial en las empresas, debido a que las cuida, efectuando el establecimiento y estudio de procesos de administración, de comercio, contabilidad y finanzas; entre otros que soportan a la organización en la obediencia de sus metas. Los efectos de no contar con un mecanismo de control dentro de las empresas, es en el peor de los contextos pérdidas irreparables (Ramirez, 2020).

Como enunciado del problema general, contamos con el siguiente: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de factores relevantes de control interno en las Mype del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” , Huaraz, 2019?

Como preguntas secundarias, se diseñaron las siguientes:

- ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de las actividades de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?

- ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?
- ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?

Ante lo mencionado anteriormente el objetivo general es el siguiente:  
 Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

Como objetivos específicos, tenemos:

- Describir los factores relevantes del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.
- Describir los factores relevantes en la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.
- Describir los factores relevantes en las actividades de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.
- Describir los factores relevantes en la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

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

La presente investigación se justificó desde la perspectiva teórica, practica y metodológica.

Teórica, porque por medio del progreso de la globalización y tecnología nos facilita conseguir de diversas fuentes de datos relacionados al mecanismo de control de las organizaciones entorno al mundo, es por ese motivo que es de necesidad tener en cuenta el marco doctrinal y teorías en relación al control dentro de las organizaciones, a la vez poder efectuar un marco conceptual en función a ello, con teorías, definiciones, principios y particularidades; con ello darle un sostén teórico a la presente investigación; a mayor plazo el producto de este estudio pudieron resolver teorías y problemáticas, instituyendo así un buen apoyo a la Universidad y a los posteriores investigadores que deseen conseguir mecanismos de información en temas contables.

Practico, porque la presente investigación en relación al control interno servirá de apoyo para aquellos gestores o directivos de las Mypes que deseen tomar medidas correctas respecto al cuidado de su empresa con la puesta en marcha o desarrollo de un control interno para su empresa.

De igual forma esta investigación facilitará contar con un conocimiento relacionado al progreso organizacional en la aplicación de sus labores como futuro profesional de contabilidad; también para la Universidad generará una contribución y progreso al estudio contable local.

Finalmente metodológico por la importancia de la variable y el problema de estudio formulado, requerirá el diseño y aplicación de herramientas de estudio en una unidad de análisis escogido por el investigador del presente trabajo, con el fin de conseguir resultados empíricos, los cuales serán evaluados e aclarados con otros estudios antecidos a este.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Jimenez & Fernandez (2017) en su trabajo de investigación que llevó por título: “Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F. Cali. Colombia”, de la Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia, cuyo objetivo fue. Diseñar los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F, tipo de estudio que utilizó: descriptiva, el método educativo, la fuente de información que aplicó son fuentes primarias y secundarias, la técnica fue la entrevista y el instrumento del cuestionario. Llegó en las siguientes conclusiones: (1) La importancia de tener un buen control de inventario, ya que depende directamente de la utilidad de la empresa. (2) se observó que la comercializadora manejaba un control de inventarios informales, basado en la intuición y la experiencia del gerente, por ende, no se aplican modelos y/o políticas de inventario, por falta de conocimiento de técnicas y procedimientos de este. Se puede establecer, al no existir unos procesos claros, tanto en el área de compras como de inventarios, es de vital importancia la sistematización de los datos y la implementación de políticas claras de inventario, por falta de estas ocasionan la poca planeación a la hora de realizar la compra de la mercancía.

Melo de los Rios & Uribe (2017) en su proyecto de investigación que fue titulada “Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA

S.A.S.” De Pontificia Universidad Javeriana Cali – Colombia, cuyo objetivo fue: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S., la Metodología que utilizó fue: tipo de estudio Deductivo, la técnica fue la entrevista, el instrumento que utilizó fue el cuestionario. Llegó en las siguientes conclusiones : (1) De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios, propone implementar un procedimiento de control que evalúe el desarrollo y la identificación de los factores de riesgos y acciones de control en el proceso contable de la empresa SAJOMA S.A.S., el cual involucra etapas para la revelación de la información financiera, de acuerdo a las actividades de identificación, clasificación, registro y ajustes de la información financiera y la elaboración de los estados financieros. (2) Conforme al diagnóstico realizado sobre la situación actual del proceso de contabilidad en la empresa SAJOMA S.A.S. de acuerdo con la metodología del informe COSO, se identifica la concentración de funciones en los procesos que lleva a cabo la Coordinadora Administrativa y Financiera, representado una indebida segregación de funciones en el proceso, lo que puede dar pie a posibles fraudes.

Cabezas & Imbaquingo (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Evaluación del control interno y gestión de Inventario de la ferretería Megahierro MC. De la Ciudad de Santo Domingo”, cuyo objetivo general fue: Fijar y evaluar los procedimientos administrativos, contables y financieros, revelando las irregularidades. En su metodología menciona que se utilizó un muestreo no estadístico, basado en el juicio profesional. Finalmente la investigación llegó a las siguientes conclusiones: se evaluó todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas

contables. Como es de saber, la razón de ser de toda empresa comercial, es la compra y ventas de bienes y servicios, de aquí viene la importancia del manejo de inventario por parte de la misma, este manejo contable permitirá a la empresa mantener un control eficiente del inventario, así como obtener como resultado un estado confiable de la situación económica de la empresa.

Benítez (2014) en su trabajo de grado titulada, Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería My Friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. El objetivo fue: Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable – financiero para “Ferretería My Friend”, ubicada en la ciudadela Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. El tipo de investigación fue de campo, la encuesta se aplicó a los empleados del local, la entrevista se realizó básicamente al propietario y los directivos de la empresa. Como resultado se llegó, la ferretería no cuenta con organigramas, por ser un negocio familiar; el control para ventas se lo realiza comparando el total de ventas en dinero con el valor de ventas en facturas; dicho dinero es guardado al final del día en un lugar del domicilio. En conclusión, existe la ausencia de un sistema de control interno para el área administrativa, contable y financiera; actualmente no disponen de un organigrama estructural; no se aplica estrategias de publicidad, ni se capacita al personal

### **2.1.2. Nacionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Guerra (2015) en su investigación que fue titulada “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura”, tuvo como objetivo: Analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. El tipo de investigación fue básica y nivel de investigación analítico, con un diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue el análisis documental, con una población de 800 establecimientos con una muestra de 50, en la que se llegó a los siguientes resultados: Las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura no cuentan con todos los requisitos exigidos por ley para su correcto funcionamiento, y muchas de ellas carecen de todos estos requisitos cayendo en la informalidad; No cuentan con normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para realizar sus operaciones, realizándose éstas en la rutina diaria y sin ninguna prevención; Desconocen y no le han dado importancia a las acciones de control interno que puedan garantizar las existencias y activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo y; La mayoría de empresas considera que de implementarse acciones de control, éstas incidirán favorablemente en la gestión de la empresa.

Baca (2017) en su tesis que fue titulada “Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el Distrito de Miraflores, Lima”. En su investigación planteó como objetivo general: Determinar, si el control interno influye en la en la gestión de las pequeñas empresas en el distrito de Miraflores; el mismo que en su estructura abarco desde el Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, terminando con las fuentes de información y anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo

realizado. Con el trabajo de campo, realizado durante el año 2016, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica fue aplicada desde el planteamiento, el manejo de la información para el desarrollo del parte teórico conceptual; así como también los objetivos, hipótesis y todos los otros aspectos vinculados al estudio; para finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis para llegar a las conclusiones, recomendaciones y otros aportes de la tesis. Como resultado de la tesis debemos de concluir que nuestro aporte como base y consulta para el apoyo a las pequeñas empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan dificultades

### **2.1.3. Regionales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Huaraz, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Vasquez (2017), en su investigación que fue titulada “El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Servicios Múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de dicha entidad. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: La mayoría de los autores nacionales revisados

establecen que el control interno es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe COSO, pero no evidencian la influencia de control interno en la gestión administrativa. En cuanto a la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney, formalmente no tiene implementado un sistema de control interno. Por lo tanto, se concluyó que tanto a nivel nacional como en la empresa de caso de estudio no se ha demostrado que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa “El Constructor L & A. S.A.C.” de Huarney.

Bernabe (2017) en su tesis sobre: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Elektra del Perú S.A., Chimbote 2016, tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Elektra Del Perú S.A., Chimbote 2016. Su investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental, y para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado a la gerente de la empresa a través de la técnica de la entrevista; encontrando los siguientes resultados: Se describe que en algunas de las empresas comerciales a nivel nacional cumple de manera adecuada con los componentes del control interno, asimismo la empresa Elektra Del Perú S.A., cuenta con un sistema de control interno implementado de manera adecuada en la ciudad de Lima su sede principal, haciendo sus revisiones paulatinamente de manera semanal a todas sus sedes a nivel nacional, siendo esta una debilidad para la sede de Chimbote ya que el sistema de control interno debería ser instruida para que así sea más eficientemente el

control interno por lo que nos va a permitir detectar con tiempo los riesgos que se presenten para la toma de decisiones de manera oportuna y veraz.

#### **2.1.4. Locales**

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Huaraz, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Dalguerre (2017) en su investigación: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017”, tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de control interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de dicha entidad. La metodología utilizada fue de tipo aplicada; enfoque cuantitativo y diseño no experimental, de corte Transversal Correlacional-Causal; asimismo, la población estuvo representada por los trabajadores de la empresa CEVIVE E.I.R.L., con un total de 40 personas; la muestra estuvo representada por 31 trabajadores elegidos por muestreo no probabilístico por conveniencia; y el instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario de opinión. Los resultados obtenidos mostraron la incidencia que tiene la propuesta de un sistema de control interno en la gestión administrativa; ya que el 83,9% de los encuestados indicó que dicha propuesta sería pertinente para la empresa, de los cuales, en su totalidad mencionaron que también sería pertinente para mejorar la gestión administrativa, y debido a que el coeficiente Eta fue de 0,878; validándose de esa forma la hipótesis de trabajo.

Gargate (2016) en su investigación titulada: Control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Chavín S.A. Huaraz, 2015. El objetivo general fue: Conocer el control interno en la empresa mencionada anteriormente. El tipo de

investigación fue cuantitativo, de nivel descriptivo; el diseño fue descriptivo simple, no experimental, transversal, la población estuvo conformada por 180 directivos y trabajadores y la muestra por 52 directivos y trabajadores, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado se aplicó el plan de análisis. Resultados: el 81% opinaron que los resultados obtenidos tenían relación con los objetivos de la entidad, el 83% que opinaron los riesgos afectan el logro de los objetivos de la entidad, el 94% negaron identificar y valorar los riesgos que pueden impactar con los objetivos de la entidad, el 73% que afirmaron cumplir con los valores éticos en la entidad y el 79% opinaron que los funcionarios y servidores acogen decisiones y cumplimientos correctos en las actividades para la entidad, el 90% indicaron que ejercen las buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas en la entidad, el 94% afirmaron que las referencias y juicios se traducen en norma de conducta y estilo de gestión, el 96% opinaron que formulan planes estratégicos para la administración y control del efectivo dentro de la institución.

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

### **2.2.1. Teoría del control interno – Modelo COSO**

El modelo COSO, es aquel documento ejemplar propuesto para para el diseño y funcionamiento de distintos lineamiento internacionales en relación al control interno. No obstante existen distintos conceptos y contextos referente al tema que son materia de análisis para diferentes organismos que realizan y se relacionan con el control interno, ya que no saben de su maco doctrinal o no evalúan el tema en normativas, legislación y reglamentos que la reglamenta en cada país (Estupiñan, 2021).

El mecanismo de control al ser desarrollado en una empresa no testifica que esta pueda conseguir sus metas, ya que solo ofrece unos datos a la gerencia o propietario de la empresa para que pueda adoptar las correctas medidas o políticas que favorezcan a la organización con los datos recibidos: por ello se conoce que el mecanismo de control no brinda el éxito total ni la persistencia de la organización, contrario a ello es un mecanismo con el cual se conoce el nivel de efectividad de la empresa y en función a ello se ejecuta la propuesta adecuada (Estupiñan, 2021).

El mecanismo de control también cuenta con la característica de implicar a todos los trabajadores de una empresa, sin interesar su inclinación o manera de comportar; el control interno promueve que todos se complementen hacia un fin y compromisos para con las metas de una empresa. El informe COSO propone el empleo efectivo de los recursos de la organización, por causa de que en función al empleo de esos se podrá conseguir información de situación presupuestal, patrimonial y económica que posea las particularidades de confianza, real, sustentable y en cumplimiento a los principios contables generalmente aceptados (Estupiñan, 2021).

De la misma forma el informe COSO propone que el mecanismo del control interno se concentra en sus cinco componentes los cuales son: Entorno de control, Reconocimiento y estudio de riesgos, Mecanismos de información y comunicación y la supervisión continua.

Desde otro punto de vista el informe COCO posee el objetivo de proyectar su puesta en funcionamiento, estudio y mejora del control interno, siendo de empleo para el ámbito público y privado (Estupiñan, 2021), y propone la ejecución de 20 principios que son incluidos en cuatro elementos que a continuación se mencionan:

- **Finalidad:** Cualquier reconocimiento de riesgos internos o externos debe de ser evaluado e informado a los colaboradores de la empresa con la finalidad de que puedan conocerlos y trabajar frente a ello (Estupiñan, 2021).
- **Responsabilidad:** A través de la ejecución de labores se debe saber la obediencia en cuestión de ética y transparencia para poder lograr los objetivos planificados. (Estupiñan, 2021).
- **Competitividad:** Los trabajadores deben de saber las políticas y condiciones correctas para obedecer a las metas de la empresa, estas deben de estar consideradas como políticas de la empresa (Estupiñan, 2021).
- **Supervisión y mejora:** El mecanismo de control debe ser estudiado de manera constante y en función a los hallazgos se recomendará y evaluará el desempeño de sus trabajadores (Estupiñan, 2021).

El informe COSO propone que el mecanismo de control mantiene a los elementos de una organización que laborando de manera coordinada, busquen cumplir las metas y fines clasificados en función a los siguientes aspectos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones de objeto de negocio.
- Confiabilidad en el diseño y presentación de la información financiera.
- Obediencia a las normativas.
- Reconocimiento de peligros.

#### Componentes del mecanismo de control interno

El informe “COSO” establece que el control interno abarca cinco elementos que poseen relación entre ellos, que nacen de la forma de administración, e implementados al procedimiento de gestión.

### **2.2.1.1. Entorno de control**

A través de este elemento se define el mecanismo de contextos que comprenden las conductas de la organización desde el enfoque de vista de control y que por ello son elementos por los cuales se evalúa en que índice los principios y conductas se imputan sobre cada proceso y ejercicio de la empresa (CGR, 2022).

Asimismo menciona también Pereira (2019) que las conductas, valores y compromisos tomados por los trabajadores que dirigen la organización influirán sobre los demás colaboradores, tomando así un índice de relevancia respecto al control interno y las consecuencias que se logren. El entorno de control abarca el sostén para la aplicación de operaciones y es esa característica que la hace relevante, porque un sistema debe ser planificado de manera anticipada y varios elementos como su diseño, fuerza o agotamiento de políticas que vulneran la empresa.

Los más importante elementos que abarca el entorno de control es:

- Los directivos, las políticas de dirección y la filosofía empresarial.
- El plan de gestión, estructura y manual de procesos y normativas internas organizacionales.
- Los valores morales, competencia laboral, integridad del personal y su adecuado compromiso con las metas diseñadas.
- Las formas de establecer compromisos y de gestión de recursos humanos.
- El nivel de formalismo de documentos de las disposiciones y políticas para el diseño de proyectos que abarquen obedecer los fines e índices de rentabilidad (CGR, 2022).

### **2.2.1.1.1. Normas generales de entorno de control**

#### **2.2.1.1.1.1. Valores morales e integridad**

Los directivos superiores de la empresa deben de proponer motivar a la obediencia y monitoreo del cumplimiento de los valores morales autorizados, que dentro de la organización simbolice un fuerte cimiento para cada una de las operaciones (CGR, 2022).

Los valores señalados deben de reflejarse en los comportamientos del personal y su empleador, obedecidas en función a la integridad y responsabilidad de cada uno de ellos.

El entorno de control se apoya principalmente en los valores, que son definidos como el comportamiento de quienes organizan y componen la organización; por tanto este comportamiento va más allá de cualquier lineamiento.

#### **2.2.1.1.1.2. Personal Competitivo**

Los trabajadores de dirección y personal de la organización deben de contar con la característica de ser distinto al de las organizaciones que están compitiendo con ella, reflejando relevancia en la empresa. Las necesidades para poder obedecer a esta normativa son:

- Contar con un nivel competente profesional respecto a sus funciones encomendadas por el personal de dirección.
- Saber de forma suficiente la relevancia, objetivos y procedimientos del mecanismo de control.

Las maneras de efectuar contratos con el personal deben de asegurar certeza de que el individuo que se está atrayendo esta competente y posee la debida experiencia conforme a lo requerido por la unidad única (CGR, 2022).

#### **2.2.1.1.1.3. Ambiente laboral adecuado**

La empresa debe de contar un nivel de confianza para que se pueda enlazar el flujo de datos entre el personal y es más se presente una mejor responsabilidad hacia la obediencia de objetivos de la organización. De igual manera la comunicación adecuada va a depender del índice de confianza que se presente en la organización, el alto índice de ello ocasionara una motivación en los colaboradores en su apoyo de las competencias de los demás sectores. En otro sentido, el cambio de fatos ayuda al control interno reduciendo la sumisión de la presencia, competencia, juicio de cada trabajador. (CGR, 2022).

#### **2.2.1.1.1.4. Metodología y estilo de dirección**

Los directivos de la organización deben de aseverar el entrelazo a todas y cada uno de los sectores de la organización de manera cíclica y determinante; la responsabilidad, liderazgo y encargo ante los comportamientos éticos y el mecanismo control. Se menciona que la metodología y política para direccionar una organización se visualizan en la manera en que la organización es dirigida. Ejemplo: Una administración transparente, la conducta de los directivos ante las diversas tipologías de dirección de la empresa, la forma en que se solucionan las problemáticas dentro de la empresa, se estudian los desempeños del personal, etc. (CGR, 2022).

#### **2.2.1.1.1.5. Fines, Misión y políticas organizacionales**

Los fines, misión y políticas empresariales deben de guardar correspondencia entre sí y ser reglamentados en documentos oficiales, posterior a ello se debe efectuar la promoción de dichos planes a la empresa en cada una de sus áreas, para que los colaboradores puedan conocer como sus funciones se dirigen hacia metas en concreto. Una organización que no cuenta con una misión o visión a donde llegar, o que mecanismos utilizará para conseguir lo que se propone, no cuenta con un recorrido correcto y no tendrá un alto índice de éxito. (CGR, 2022).

#### **2.2.1.1.1.6. Estructura organizacional**

Toda empresa debe de poseer con un organigrama que proteja la obediencia de los fines y metas, estas deben estar formalmente establecidas en un organigrama estructural de la empresa (Catacora & Huiza, 2018).

#### **2.2.1.1.1.7. Distribución de responsabilidades y jefes de área**

Las organizaciones deben de adecuar al organigrama de le empresa, con un MOF en el cual se propongan las funciones y deberes de los colaboradores. El entorno de control organizacional de una entidad económica es más sólido en la forma en que los empleados sepan sus obligaciones y funciones, pudiendo ser este un indicador para enfrentar problemáticas y afrontarlos, inherentemente comportándose de manera limitada en función a sus límites como autoridad (Catacora & Huiza, 2018).

#### **2.2.1.1.1.8. Sector de control interno**

En obediencia a este principio se menciona que en la empresa debe de establecerse un área denominada “control interno”. El objetivo de este sector es

monitorear el desempeño correcto del control interno y retroalimentarlo para su progreso y adaptación a los nuevos cambios. (Catacora & Huiza, 2018).

#### **2.2.1.2. Estudio de Riesgos:**

El mecanismo de control fue diseñado con el objetivo de evadir o controlar a los riesgos y su impacto sobre las metas de la organización. Por medio de un estudio y análisis de los peligros más relevantes y de qué forma y alcance el mecanismo los podrá mitigar determina la eficiencia de dicho sistema. Es por ese motivo que el trabajador encargado de estudiar los riesgos debe de contar con experiencia suficiente y ser conocedor de las operaciones de la empresa y sus sectores que comprenden el procedimiento de cada giro de negocio empresarial de forma que este pueda saber aquellas deficiencias, y pueda dividir y clasificar los riesgos acorde a su naturaleza de origen. (Catacora & Huiza, 2018)..

Como primer punto, se debe reconocer al riesgo que vulnera las operaciones, el estudio de estos influye:

- La evaluación de su relevancia e impacto.
- Su estudio de frecuencia y posibilidad de ocurrencia
- Respuesta pronta al peligro.

Pereira (2019) cometa que se da la situación en que las empresas pueden afrontar acontecimientos que requiera de más de un estudio de peligros, dichos contextos pueden ser:

- Variaciones en el contexto o ambiente laboral.
- Replanteo de los ordenamientos internos de la empresa.
- La atracción de nuevo personal o su cambio de labores.

- Inclusión de nuevos procedimientos, mecanismos o tecnologías sobre las áreas.
- Incremento de velocidad del desarrollo económico.
- Inclusión al mercado de bienes innovadores, así como sectores o funciones (Catacora & Huiza, 2018)..

### **2.2.1.2.1. Normas generales del estudio de riesgos**

#### **2.2.1.2.1.1. Reconocimiento del peligro**

En cada empresa se debe de efectuar el reconocimiento de los riesgos internos o externos más resaltantes que enfrenta una organización en la búsqueda de cumplir sus metas. En la gran parte de casos el reconocimiento de riesgos se efectúa de manera conjunta al planeamiento de metas, su ejecución se efectuar por medio de un mapeo de peligros que comprenda puntos esenciales de la organización; el reconocimiento de peligros es acorde a las metas generales y específicas, los peligros y amenazas tendrán que dar solución o control a dicho riesgo (Catacora & Huiza, 2018).

#### **2.2.1.2.1.2. Estudio del peligro**

Lo que continua al reconocimiento de peligros, es la evaluación y estudio del mismo, la continuidad en que se podría presentar y los posibles efectos que ocasionara no brindarle una respuesta. Catacora & Huiza (2018) indica que existe una fórmula para poder determinar la exposición de una organización si no puede enfrentar al peligro sobre el cual está arriesgado:

$$PERDIDA FUTURA = FRECUENCIA DEL PELIGRO \times PERDIDA POR CADA PELIGRO SUSCITADO$$

#### **2.2.1.3. Actividades de control**

Están compuestas por aquellos procedimientos específicos para poder aseverar que se van a cumplir los fines y metas propuestos, enfocados hacia la mitigación de

riesgos. Pereira (2019) comenta que las acciones de control se ponen en marcha en todos los sectores y procesos del giro de negocio a través del diseño de un mapeo de peligros acorde a lo establecido por el componente previo (estudio de riesgos), reconociendo aquellos peligros se continua a enfrentarlos de tal forma que se puedan mitigar.

El presente elemento del control interno reconoce algunas de las siguientes operaciones de control, entre ellos:

- Estudio y evaluación del personal de gerencia.
- Supervisión y revisión por parte de los jefes de cada área.
- Pruebas de carácter sustantivo de las actividades en cuanto a exactitud y realidad de cuentas.
- Control físico del patrimonio organizacional por medio de arqueos, conciliaciones, etc.
- Seguridad por medio de mecanismos de seguimiento para impedir la inserción a los bienes y registros propios de la empresa.
- Distribución de cargos.
- Aplicación de índices de rendimiento. (Estupiñan, 2021).

#### **2.2.1.3.1.1. Segregación de cargos**

Pereira (2019) menciona que “Las tareas y responsabilidades esenciales relativas al tratamiento, autorización, registro y revisión de las transacciones y hechos, deben ser asignadas a personas diferentes.(p. 21)”

De igual manera al impedir que aspectos fundamentales de las actividades de la organización caigan comprometiendo a una sola persona, se reducen el índice de

peligros respecto a faltas, actos fraudulentos o derroches de recursos económicos y en caso de presentarse existe una probabilidad de detectarse.

#### **2.2.1.4. Sistemas de información y comunicación:**

Pereira (2019) sostiene que Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

#### **2.2.1.5. Monitoreo:**

Es de encargo del personal de dirección de la organización la aplicación de un mecanismo de control efectivo y prototipo, así como su evaluación y estudio con cierta periodicidad, de tal manera, que esta pueda estar obedeciéndose acorde a lo planeado. Con el monitoreo se facilita que los directivos puedan desarrollar y reemplazar dichos aspectos que competen al control interno en cada sector (Cortes, 2019).

#### **2.2.2. Objetivos del control interno**

El mecanismo de control organizacional es un método compuesto de políticas que se incluyen a los mismos procesos de una empresa, más en contra de ello no es un compendio de políticas de tipo burocratices incluido en los procedimientos, por tanto este procedimiento es ejercido por la junta de socios, los directivos, los administradores y los demás colaboradores de una empresa, diseñado con el fin de ofrecer una garantía adecuada para la obediencia de metas empresariales e incluye los siguientes Items:

- Actividades efectivas y eficientes.
- Datos financieros fiables

- Obediencia de la normativa, reglamentos y legislación. (Estupiñan, 2021).

Estupiñan (2021) es de opinión que el control organizacional puede ser definido como aquel plan de trabajo, compendio de políticas, métodos, procesos, técnicas y otras conductas de una organización, efectuadas para ofrecer una confianza sensata para que se obedezca:

- La aplicación de actividades sistematizadas, económicas, efectivas y eficientes como los productos y el ofrecimiento de servicios con mucha calidad.
- La protección del patrimonio institucional ante despilfarros por motivo actos fraudulentos, inadecuada administración, errores, abuso, entre otros.
- El compromiso con las normativas y reglas, así como a aquellos lineamientos internos que diseña el personal director dentro de la empresa.
- El logro de datos financieros y de administración completa, fiable y puntual.

(Estupiñan, 2021) es de opinión que “Ambas definiciones (COSO e INTOSAI) se complementan y conforman una versión amplia del control interno: la primera enfatizando respecto a su carácter de proceso constituido por una cadena de acciones integradas a la gestión, y la segunda atendiendo fundamentalmente a sus objetivos”. (p. 9)

### **2.2.3.El Modelo MICIL “Marco Integrado del Control interno Latinoamericano”**

Este documento hace enfoque a los cinco elementos del control interno que de forma coordinada promueven un funcionamiento correcto y orden escalonado en la empresa, los cuales son:

- Entorno de control y trabajo coordinado
- Evaluación de riesgos para la obediencia de metas.

- Acciones de control para la mitigación de peligros.
- Comunicación para promover la transparencia empresarial.
- Supervisión interna y externa (Pereira, 2019).

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Definición de control interno**

El informe COSO en tema de control interno, diseñado en EE.UU., en el año de 1992, se dio nacimiento por causa de dar solución a las diversas problemáticas que se trazaban respecto a las definiciones y comentarios en tema de control interno (Pereira, 2019).

Este documento muestra las consecuencias del trabajo por más de cinco años efectuado por la “TREADWAY COMMISSION NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING” diseñado en EE.UU en el periodo 1985 bajo la denominación COSO. Este organismo de trabajo estaba constituido por los representantes de las siguientes organizaciones:

- AAA - American Accounting Association
- AICPA - American Institute of Certified Public Accountants
- FEI - Financial Executive Institute
- IIA - Institute of internal Auditors
- IMA - Institute of Management Accountants (Estupiñan, 2021).

### **III. HIPÓTESIS**

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

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

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se aplicó será de tipo cuantitativo, porque se refiere al análisis e interpretación de datos numéricos, aparte de abordar técnicas de recolección de información para conocer la realidad de una determinada variable.

#### **Nivel de la investigación de la tesis.**

El nivel de investigación que se aplicó es el descriptivo, porque la recopilación de información fue de la aplicación real de la variable. Los estudios de nivel descriptivo solo miden y recogen datos de forma independiente o general de aquellas definiciones o los fenómenos que se investiga, por lo tanto no tiene como finalidad la relación de dos variables.

#### **Diseño de la investigación.**

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

### **4.2. Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio estuvo comprendida por 15 trabajadores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

#### **Muestra**

La muestra de estudio estuvo comprendida por 15 trabajadores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

**Criterios de exclusión:**

Se insertaron dentro del presente estudio a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L”, que tengan la voluntad y curiosidad de responder la encuesta.

**Criterios de inclusión:**

Se retiraron de la presente investigación a los trabajadores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L”, que no estén de acuerdo con darnos respuesta a las interrogantes.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable I. Factores relevantes del Control interno	El control interno es un sistema integrado de procedimientos que se inserta a los mismos procedimientos de una organización, más al contrario no es un conjunto de mecanismos de carácter burocrático añadido a los procesos, por tanto este proceso es cumplido por la junta general de accionistas, la gerencia, la administración y el resto de personal de una organización, elaborado con la finalidad de brindar un garantía razonable para el cumplimiento de metas institucionales e incluido los siguientes puntos: - Operaciones eficientes y eficaces	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1. ¿La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización? 2. ¿Usted realiza sus labores de forma íntegra y en uso de los valores éticos?
			Profesionales competentes	3. ¿Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión? 4. ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno? 5. ¿Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores?
			Ambiente confiable	6. ¿Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral?
			Modo y filosofía de dirección	7. ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores? 8. ¿La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?
			Metas, Misión y políticas	9. ¿La entidad cuenta con una misión institucional? 10. ¿La entidad cuenta con una visión institucional? 11. ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?
			Estructura organizativa	12. ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?
			Asignación de responsabilidades y autoridades	13. ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones? 14. ¿Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo? 15. ¿En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo?
			Área de control interno	16. ¿Cuenta la entidad con un área de control interno?

<p>- Información financiera confiable</p> <p>- Acate a la norma, ley y reglamentos(Ladino, 2009)</p>	Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	17. ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
		Estudio del riesgo	18. ¿La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos?
		Respuesta al riesgo	19. ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
	Actividades de control	Separación de labores y responsabilidades	20. ¿La entidad realiza la separación de labores?
		Coordinación y relación entre áreas	21. ¿La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas?
		Documentación	22. ¿La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria?
		Registro pertinente de las acciones y acontecimientos	23. ¿Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno?
		Acceso prohibido a recursos privados	24. ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
		Rotación de personal	25. ¿Se practica la rotación de funciones dentro de la empresa?
		Información y Comunicación	Información de calidad
	Comunicación informática		27. ¿Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores?
	Supervisión o monitoreo	Eficiencia de Operaciones	28. ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno?

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

##### **4.4.1. Técnicas de recolección de datos**

La técnica de investigación que se aplicó en el presente estudio es la encuesta. La definición de encuesta es que es una técnica regularmente empleado como procedimiento de estudio, para obtener información de forma simple, rápida y eficiente.

##### **4.4.2 Instrumento de recolección de datos.**

El instrumento que se aplicó es el cuestionario, fue plasmado en un formato diseñado de forma específica a la técnica de investigación, su finalidad es recolectar datos relacionados a la variable de estudio.

#### **4.5. Plan de análisis.**

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

#### 4.6. Matriz de Consistencia.

**Título:** Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de las actividades de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales propuestas de mejora de la supervisión en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019?</li> </ul>	<p><b>General:</b> Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir los factores relevantes del ambiente de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</li> <li>• Describir los factores relevantes en la evaluación de riesgos en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</li> <li>• Describir los factores relevantes en las actividades de control en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</li> <li>• Describir los factores relevantes en la información y comunicación en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</li> <li>• Describir los factores relevantes en la supervisión en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</li> </ul>	<p>Basándose en una investigación de tipo descriptivo no se propondrán hipótesis, teniendo en cuenta que en la información de: Hernández et al. (2017) sostienen Las hipótesis en la investigación donde se dio a saber que No todas las investigaciones tienen hipótesis, según sea el tipo de estudio (investigaciones de tipo descriptivo) no las solicitan. Todo proyecto de investigación solicita preguntas de investigación, y sólo aquellos que evalúen búsquedas de relaciones entre variables o explicar causas requieren formular hipótesis.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de la investigación de la tesis:</b> Nivel descriptivo-simple</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental – Un solo corte.</p> <p><b>Población y muestra:</b> 15 trabajadores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.</p>

#### 4.7. Principios éticos

Los principios éticos que se aplicaron en el presente estudio tienen que ver con el código de ética para la investigación científica, promulgada por la Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica (2019):

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

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

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

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

- **Principio de justicia:**

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

- **Principio de integridad científica:**

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

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

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

## V. Resultados

### 5.1. Resultados de la investigación

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

**Tabla 1**

*Promoción de valores de ética de la empresa*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	0	0.00
Desconoce	3	20.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 2**

*Aplicación de labores integras*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	15	100.00
Niega	0	0.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 3***Competencia de colaboradores*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	13	87.00
Niega	2	13.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 4***Conocimiento de relevancia y metas de control interno*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	11	73.00
Niega	4	27.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 5***Procedimientos de selección para contratar personal*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	8	53.00
Niega	7	47.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 6***Adecuado ambiente laboral*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	9	60.00
Niega	6	40.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 7***Políticas de trabajo a los colaboradores*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	10	67.00
Niega	5	33.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 8***La empresa efectúa la evaluación de desempeño*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	3	20.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 9**

*La empresa posee Misión empresarial*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	9	60.00
Niega	0	0.00
Desconoce	6	40.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 10**

*La empresa posee Visión empresarial*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	9	60.00
Niega	0	0.00
Desconoce	6	40.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 11**

*Se realiza la difusión de misión y visión organizacional*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	8	53.00
Niega	7	47.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 12**

*La empresa cuenta con un organigrama institucional*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	3	20.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 13***La empresa posee un MOF*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	2	13.00
Niega	13	87.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 14***La empresa posee un RIT*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	1	7.00
Niega	14	93.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 15**

*La empresa efectúa la segregación de funciones*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	5	33.00
Niega	10	67.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 16**

*La empresa posee un área de control interno*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	0	0.00
Niega	15	100.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

**Tabla 17**

*La empresa efectúa el reconocimiento de peligros*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	14	93.00
Niega	0	0.00
Desconoce	1	7.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 18**

*La empresa efectúa el estudio de peligros*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	14	93.00
Niega	0	0.00
Desconoce	1	7.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 19**

*La empresa efectúa la solución de peligros oportunamente*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	13	87.00
Niega	0	0.00
Desconoce	2	13.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

**Tabla 20**

*La empresa segrega las funciones de sus colaboradores*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	3	20.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 21**

*La empresa efectúa sus operaciones coordinadamente*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	13	87.00
Niega	2	13.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 22**

*Se sustentan labores por medio de documentación*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	5	33.00
Niega	2	13.00
Desconoce	8	54.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 23**

*Se registra la información económica oportunamente*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	3	20.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 24**

*Se cuenta con personal autorizado para la información de archivos institucionales*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	11	73.00
Niega	0	0.00
Desconoce	4	27.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 25**

*Se ejerce la rotación de funciones de forma periódica*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	2	13.00
Niega	13	87.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

#### **5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:**

**Tabla 26**

*Los datos de la empresa son de calidad*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	12	80.00
Niega	3	20.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

**Tabla 27**

*Se comunica el personal por medio de sistemas informáticos*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	11	73.00
Niega	0	0.00
Desconoce	4	27.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

#### **5.1.5. Respecto al objetivo específico 5:**

**Tabla 28**

*La empresa efectúa estudios sobre la eficacia del control interno*

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
Afirma	2	13.00
Niega	13	87.00
Desconoce	0	0.00
Total Respuestas	15	100.00

**Fuente:** Instrumento de recolección de datos efectuado a los colaboradores de la agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” - Huaraz, 2019.

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Referente al objetivo específico 1:**

- En la primera tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, 80% afirmó que la empresa efectúa la difusión de metas éticas dentro de la entidad, no obstante existe un 20% negó que la unidad de análisis efectuó dicha operación.

Este resultado guarda correspondencia con el estudio de Baca (2017) en su tesis titulada “Implementación del Control Interno y su efecto en la Gestión Financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores” en la cual se afirma respecto a la inserción de valores, políticas u ordenamientos morales por los colaboradores de su empresa, solo un 19% manifestó estar muy conforme, un 13% no está de acuerdo con dichos lineamientos, un 12% no opina respecto a ello y solo un 24% está en total desacuerdo con dicha pregunta.

Eso permite concluir que en gran porcentaje de las agencias de turismo del país, no se insertan políticas respecto a las conductas adecuadas de personal y gerencia.

- En la segunda tabla se puede mostrar que el total de colaboradores encuestados afirmó efectuar sus operaciones de forma correcta y en función a la obediencia de su código de ética.
- En la tercera tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, un 87% de ellos comentó que la empresa cuenta con un alto nivel de competencia, respecto a su materia de funciones, no obstante existe una parte que es el 13% el cual niega la existencia de dicha competitividad.

Este resultado guarda correspondencia con el estudio de Guerra (2015) el cual lleva por título “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura”; en ella se refleja lo importante que es para un ente económico contar con colaboradores capacitados y competentes para poder demostrar sus capacidades en sus cargos. Sin embargo, los empresarios en un 25% mencionó estar capacitados y un 65% restante no lo está.

- En la cuarta tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, el 73% indicó saber de la relevancia, metas y procesos que abarquen el mecanismo de control, no obstante, un 27% negó conocer de dichos temas.
- En la quinta tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 53% el cual afirmó que dentro de la organización se efectúa los concursos de selección de personal, no obstante, existe un 47% denegó que se efectuó la contratación de personal por medio de concursos hacia el público.
- En la sexta tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 60% el cual afirmó que dentro de la organización se presentan conflictos internos que impide contar con un ambiente laboral adecuado, no obstante, un 40% negó a la pregunta realizada.
- En la séptima tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 67% el cual comentó que la empresa brinda a su personal sus políticas de trabajo, no obstante existe un 33% restante el cual desconoce referente a ello.

Dicho resultado guarda relación con el estudio de Baca (2017) en el cual los participantes dijeron respecto a la correspondencia de las metas con las políticas organizaciones, en donde un 22% mencionó estar totalmente en apoyo, un 15%

mencionó solo estar de acuerdo, 8% no dio su opinión y el 55% restante está totalmente en desacuerdo.

Ello demuestra de forma clara, que en gran parte del sector estudiado, los fines empresariales no están fundamentados por normativas, lineamientos u ordenamientos empresariales.

- En la octava tabla se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 80% el cual indico que la empresa efectúa de manera constante el estudio de desempeño de cada uno de sus trabajadores, no obstante, existe una diferencia la cual mencionó que no existe un adecuado control sobre los RR.HH.

Dicho resultado guarda correspondencia con el estudio de Baca (2017) en su tesis titulada “Implementación del Control Interno y su efecto en la Gestión Financiera de las agencias de viajes en el distrito de Miraflores” por medio de la cual menciona en un 50% de los participantes de la unidad de análisis indicaron que un ambiente de control correcto simplifica la evaluación de desempeño del persona.

Ello permite mencionar que en gran parte del sector de estudio, el entorno o ambiente de control simplifica a la adecuada supervisión del trabajo de los colaboradores de las empresas.

- En la novena tabla se visualiza que del total de colaboradores encuestados, existe un 60% el cual comentó que la organización de caso posee una misión, no obstante, el porcentaje restante negó que la empresa posea dicho ordenamiento.
- En la tabla decima se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 60% el cual afirmó que la organización posee una visión, sin embargo, el porcentaje que salda comentó que no conoce respecto a dicho ordenamiento.

- En la tabla undécima se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 53% el cual mencionó que la empresa de manera constante efectúa la difusión de la misión y visión, sin embargo el porcentaje restante negó que se obedezca a tal principio.
- En la tabla decima segunda se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 80% el cual indicó que los trabajadores fundamentaron sus funciones por medio de informes, mientras un 20% negó ante la pregunta realizada.
- En la tabla decima tercera se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 87% el cual negó que la organización posea un MOF, mientras solo un 13% mencionó conocer respecto a ello.
- En la tabla decima cuarta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 93% el cual negó que la organización cuente con un RIT, mientras únicamente un 7% reconoció que si existe tal normativa interna.
- En la tabla decima quinta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 67% el cual comentó que el estatuto organizacional propone claramente las funciones de los directivos, sin embargo, el porcentaje restante negó que se obedezca coordinadamente las labores directivas de la empresa.
- En la tabla decima sexta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe una conformidad total respecto a la falta de un área de control interno que evalué la eficiencia de tal sistema.

### **5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:**

- En la tabla decima séptima se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 93% el cual manifestó que la empresa efectúa el reconocimiento de peligros que afecten negativamente sus metas, mientras, solo un 7% desconoce respecto a la interrogante.
- En la tabla decima octava se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, únicamente un 87% comentó que la empresa efectúa el estudio de peligros que vulneren sus objetivos, no obstante un 13% respondió negando a la interrogante.
- En la tabla decima novena se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 87% el cual manifestó que la empresa de forma oportuna soluciona sus riesgos, no obstante, un 13% denegó que se de una solución oportuna a los riesgos organizacionales.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

- En la tabla vigésima se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 80% el cual indicó que la organización efectúa la distribución de labores, mientras el 20% restante señala que no existen políticas para la distribución de labores.

Dicho resultado guarda correspondencia con el estudio de Ruiz (2014) en su estudio “Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión en el área de ventas en la empresa ITTSABUS S.R.L.” en la cual sostiene que se presentan políticas para el control de los peligros o actos fraudulentos de la

organización, pero carecen de ordenamientos hacia los trabajadores para que se desarrollen con sus funciones por medio de charlas o capacitaciones.

- En la tabla vigésimo primera se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 87% indicó que la empresa efectúa sus operaciones de forma coordinada entre los diversos aspectos, no obstante, solo un 13% negó a la interrogante realizada.

Dicho resultado demuestra correspondencia con el estudio de Espinoza (2015) el cual lleva por título “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura”; en el se mencionó que al menos el 35% de los participantes comentó que solo algunos bienes de la empresa son empleados correctamente y un 30% desconoce frente a la pregunta.

Es de mucha necesidad para las organizaciones los bienes, pues por medio de estos se efectúan acciones de control y reducen los peligros que vulneren sus metas.

- En la tabla vigésimo segunda se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe el 33% el cual indicó que dentro de la empresa se obedece a pedir documentación que evidencia las labores del personal, asimismo un 13% respondió de manera negativa y el saldo porcentual no conoce respecto a la pregunta.
- En la tabla vigésimo tercera se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe el 67% de personal el cual indicó que el registro de actividades efectuadas se realiza oportunamente, no obstante, un 7% negó a la interrogante realizada y un 27% menciona desconocer de ello.

- En la tabla vigésimo cuarta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 80% el cual indicó que en la organización se impide que personal no autorizado maneje o emplee documentos empresariales, no obstante, un 20% comentó denegando a la pregunta.
- En la tabla vigésimo quinta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 53% el cual indicó que dentro de la empresa se efectúa la rotación de cargos, mientras existe un 47% el cual respondió de manera negativa a la pregunta realizada.

#### **5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:**

- En la tabla vigésimo sexta se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 80% el cual mencionó que los datos de la organización poseen las cualidades de ser de calidad y seguros, mientras tanto, un 20% restante negó a la pregunta realizada.

Dicho resultado demuestra correspondencia con el estudio de Espinoza (2015) el cual lleva por título “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura”; en la cual se estableció que se sabe que el sector de contabilidad sobre todo en las mype es poco conocida como un mecanismo que apoye a la gerencia. Por ello es que gran parte de las empresas no pose contabilidad dependiente, pues se piensa que únicamente sirve para la declaración de impuestos, y fines fiscales.

Ello es causa de que al menos un 40% de empresas cree que su información manejada es correcta, un 39% desconoce frente a ello, ya que no la elabora o se relacionan con su presentación.

- En la tabla vigésimo séptima se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe el 73% el cual mencionó que la comunicación con su personal se efectúa por medio de mecanismos de cómputo, un 27% sobrante señaló negando a la pregunta.

#### **5.1.5. Respecto al objetivo específico 5:**

- En la tabla vigésimo octava se puede mostrar que del total de colaboradores encuestados, existe un 87% el cual mencionó que la empresa no efectúa el estudio de la eficiencia del control interno; no obstante un 13% restante respondió afirmativamente.

Dicho resultado guarda correspondencia con el estudio de Espinoza (2015) la cual se titula “El Control Interno y su incidencia en la Gestión de las MYPES ubicadas en el Mercado Central de Piura” y sobre cual se afirma que uno de los aspectos más importantes en saber si la empresa va por el camino correcto, si es líquida o rentable, eficiente y acata las normativas de distinta índole es por medio de la supervisión continua.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

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

Se determinó las siguientes propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019 las cuales son: Se propone para la empresa de caso el compromiso con difundir a todos los colaboradores de la visión, misión y fines organizacionales, así como de sus políticas internas. De igual manera respecto al estudio de riesgos se propone efectuar procesos para la evaluación de peligros externos o internos a través del estudio PESTEL, GESI o FODA, así como planes estratégicos previo a la ejecución de inversiones o futuros proyectos. En relación a las acciones de control se propone efectuar con cierta periodicidad la rotación de labores. En relación a la información y comunicación se le propone implementar políticas para la adecuada comunicación con usuarios ajenos a la organización. Por último, en relación al monitoreo se propone la puesta en funcionamiento de un sector de auditoría interna y contratar personal auditor independiente que pueda efectuar sus servicios de las operaciones financieras, operaciones y económicas de la organización.

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

Las particularidades esenciales de los factores el entorno de control en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019, son: Esta empresa bajo investigación ejerce con gran periodicidad la difusión de conductas integras y éticas, por ese motivo, buscan de manera cíclica obedecer a los mismos, esta empresa posee colaboradores con alta competencia profesional, ya que son contratados a

través de entrevistas o concursos previos. De igual manera, se reconoce que esta empresa por medio de sus colaboradores sabe de la relevancia, objetivos y procesos de control, sin embargo, una parte de la unidad de análisis no conoce ello. Una parte de los trabajadores mencionó que existe un clima organizacional negativo internamente, contexto que vulnera el desarrollo de operaciones de forma eficiente, los procedimientos de la organización son encomendados a los colaboradores, se efectúa continuamente el estudio de desempeño del personal. Sin embargo, aún no se conoce totalmente respecto a la misión y visión empresarial y no se posee un sector de auditoría interna.

La propuesta de mejora que se propone es difundir a todos los trabajadores la visión, misión, fines empresariales, normativas internas y demás políticas de interés de la empresa. De igual manera, que se inciten reuniones organizacionales con la finalidad de desarrollar el ambiente organizacional negativo que viene suscitándose.

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

Las particularidades esenciales de los factores de la evaluación de peligros en las micro en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019, son: Esta organización en la mayoría de situaciones realiza el reconocimiento de aquellos riesgos internos y externos que pueden vulnerar sus objetivos empresariales, de igual manera se ejerce de forma efectiva y cíclica la evaluación de cada uno de estos respecto al índice de incidencia sobre los objetivos o metas de la empresa; finalmente se identificó la solución puntual de dichos riesgos por medio de acciones de control.

Ante ello la propuesta de mejora que se propone es el funcionamiento de procesos por cada inversión que se decida realizar por parte de esta empresa, tal es el caso de los

planes de operación, estratégicos, evaluación costo/beneficio, estudio PESTEL, FODA, etc.

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

Las particularidades esenciales de los factores relevantes de las actividades de control en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019, son: La unidad de análisis efectúa de manera cíclica la segregación de labores, de igual manera promueve que exista la coordinación entre las diversas áreas de la empresa; un aspecto en el cual es deficiente es la sustentación de labores a través de documentos que lo evidencien. De igual manera el registro de las operaciones se efectúa puntual y eficientemente, practicando también la protección de datos institucionales al responsabilizar trabajadores de confianza y específicamente para esa única función. Otro aspecto deficiente es la falta de rotación de labores con previo estudio.

Ante lo comentado se propone, la aplicación de la rotación de funciones con el propósito de que los cargos no se quede a compromiso de un solo individuo y así impedir actos fraudulentos. De igual manera, se sugiere a la empresa diseñar formatos documentarios para que el personal pueda sustentar sus labores ejercidas.

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

Las particularidades esenciales de los factores relevantes de la información y comunicación en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019, son: Esta empresa medita que los datos que maneja obedecen a las particularidades de suficiencia, pertinencia y calidad, de igual manera dentro de esta existen instrumentos informativos sobre los cuales pueda existir una comunicación interna rápida y fluida para aseverar el desarrollo efectivo de actividades.

Como propuesta de mejora se propone el funcionamiento de estrategias para una adecuada comunicación con personal ajeno a la empresa (terceros), con la finalidad de conseguir insumos a un menor costo en la situación de comunicación con proveedores, de igual manera en los usuarios para poder conseguir un incremento en las ventas de la empresa, con los bancos para poder simplificar el acceso a un crédito, entre otros.

**6.1.6. Referente al cuarto objetivo específico:**

Las particularidades esenciales de los factores relevantes de supervisión en las micro en las Mype del Perú. Caso: Agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L.” de Huaraz, 2019 son: La unidad de análisis no ejerce la evaluación y monitoreo de la eficiencia y efectividad del control interno, sin embargo, previamente se indicó que si se efectúa la evaluación de desempeño de los trabajadores.

Ante ello se propone el inicio de funciones de un sector de auditoría interna con personal propio que pueda estudiar la eficiencia de la administración y del sistema de control, sin embargo, es necesario que con continuidad se contrate trabajadores independientes para medir en qué nivel están direccionadas las políticas de la organización y si dichas políticas van siendo obedecidas de forma eficiente.

## Referencias bibliográficas

Baca, L. (2017). Implementación del control interno y su efecto en la gestión financiera de las agencias de viajes en el Distrito de Miraflores, Lima. *AUTONOMA*.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/375>

Benítez, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. Universidad Técnica Del Norte.

<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/3903>

Bernabe, J. (2017). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Elektra del Perú S.A., Chimbote 2016*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6053/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_BERNABE\\_RAMIREZ\\_JHOVANA\\_MELISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6053/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_BERNABE_RAMIREZ_JHOVANA_MELISSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cabezas, M., & Imbaquingo, C. (2018). *Evaluación del control interno y gestión de Inventario de la ferretería Megahierro MC. de la Ciudad de Santo Domingo*.

<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7798>

Catacora, L., & Huiza, D. (2018). Evaluación de riesgos basada en el modelo del COSO.

In *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM* (Vol. 4, Issue 0). <https://doi.org/10.37260/RCTD.V4I0.130>

CGR. (2022). *El control interno*.

[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)

Cortes, A. (2019). *El control interno como proceso administrativo para las PYMES*.

<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/html/index.html>

Dalguerre, E. (2017). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la*

*Gestión Administrativa de la Empresa CEVIVE E.I.R.L. de Huaraz – 2017.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11767/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_ACUNA\\_ESPINOZA\\_ANTHONY\\_VLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11767/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_ACUNA_ESPINOZA_ANTHONY_VLADIMIR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: Analisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.*

[https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEy gVrdfjwhWk\\_yopKSU\\_KXS12Q&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEy gVrdfjwhWk_yopKSU_KXS12Q&hl=es-)

[419&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_85G5h5j3AhVeLLkGHeypCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEy gVrdfjwhWk_yopKSU_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_85G5h5j3AhVeLLkGHeypCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false)

Frias, I. (2016). *La importancia del Control Interno en la empresa.* Perspectivas EY

Perù. [https://www.ey.com/es\\_pe/finance/importancia-control-interno-empresa](https://www.ey.com/es_pe/finance/importancia-control-interno-empresa)

Gargate, M. (2016). *Control interno en la Empresa Prestadora de Servicios de Agua*

*Chavín S.A. Huaraz, 2015.*

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28252/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_PEREZ\\_CORAL\\_ALONDRA\\_YESMIT.pdf?sequence=1](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28252/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_PEREZ_CORAL_ALONDRA_YESMIT.pdf?sequence=1)

Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes*

*ubicadas en el Mercado Central de Piura [Universidad Nacional de Piura].*

<https://docplayer.es/71907189-Tesis-el-control-interno-y-su-incidencia-en-la-gestion-de-las-mypes-ubicadas-en-el-mercado-central-de-piura.html>

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (sexta edic). <https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2017/03/Metodologia-de-la-Investigacion.pdf?msclkid=5fa7d329d0a111ecba44508f8115364b>

Jimenez, C., & Fernandez, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J & F.*  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Diseño\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Diseño_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melo de los Rios, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.* [Pontificia Universidad Javeriana Cali]. [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta\\_de\\_procedimientos\\_contro\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta_de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad - Carlos Alberto Pereira Palomo - Google Libros.*  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM\\_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno&ots=BLYNzwwq3&sig=H0JSoCkDcO5SK8F2PI9X-jHm7Jo#v=onepage&q=control interno&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=control+interno&ots=BLYNzwwq3&sig=H0JSoCkDcO5SK8F2PI9X-jHm7Jo#v=onepage&q=control interno&f=false)

Ramirez, R. (2020). *Características del control interno en la pequeña empresa “The Nazareth School” E.I.R.L. del distrito de Independencia - Huaraz, 2019.*  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17300/CONTROL\\_INTERNO\\_ORGANIZACION\\_RAMIREZ\\_HUARANGA\\_RUTH\\_VICTORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17300/CONTROL_INTERNO_ORGANIZACION_RAMIREZ_HUARANGA_RUTH_VICTORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación. Version 002.*

<https://uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Ruiz, W. (2014). *Implementacion de un sistema de control interno para mejorar la gestion en el area de ventas en la empresa Itsabus S.R.L.*

[https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2904/cruz\\_maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2904/cruz_maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vasquez, Y. (2017). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “El Constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016. *Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/1119>

## **Anexos**

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



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **CUESTIONARIO**

La información que usted facilite será empleada solo con fines académicos y de investigación, con lo que expreso mi agradecimiento por su valiosa información y colaboración, para desarrollar mi investigación titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019.

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

**Variable independiente: control interno**

1) ¿La entidad difunde el cumplimiento de valores éticos de la organización?

A) Si

B) No

2) ¿Usted realiza sus labores de forma íntegra y en uso de los valores éticos?

A) Si

B) No

3) ¿Los trabajadores de la empresa poseen un nivel competitivo en relación con su materia de profesión?

A) Si

B) No

4) ¿Conocen los trabajadores la importancia, fines y procesos de control interno?

A) Si

B) No

5) ¿Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores?

A) Si B) No

6) ¿ Existe dentro de la empresa conflictos que afecten el ambiente laboral?

A) Si B) No

7) ¿La entidad difunde sus políticas de trabajo a los trabajadores?

A) Si B) No

8) ¿ La entidad realiza la evaluación del desempeño de los trabajadores?

A) Si B) No

9) ¿La entidad cuenta con una misión institucional?

A) Si B) No

10) ¿La entidad cuenta con una visión institucional?

A) Si B) No

11) ¿Se difunden constantemente la misión y visión institucional?

A) Si B) No

12) ¿La empresa respalda sus funciones a través del organigrama?

A) Si B) No

13) ¿Cuenta la entidad con un manual de organización y funciones?

A) Si B) No

14) ¿Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo?

A) Si B) No

15) ¿En el estatuto se establece de forma correcta las funciones del personal directivo?

A) Si B) No

16) ¿Cuenta la entidad con un área de control interno?

A) Si B) No

- 17) ¿La entidad realiza la identificación de riesgos que afectan sus objetivos?
- A) Si B) No
- 18) ¿La entidad realiza el estudio de riesgos que afectan sus objetivos?
- A) Si B) No
- 19) ¿La entidad da solución a los riesgos que afectan sus objetivos?
- A) Si B) No
- 20) ¿La entidad realiza la separación de labores?
- A) Si B) No
- 21) ¿La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas?
- A) Si B) No
- 22) ¿La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria?
- A) Si B) No
- 23) ¿Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno?
- A) Si B) No
- 24) ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
- A) Si B) No
- 25) ¿Se restringe el acceso a personal no autorizado para el uso de documentos organizacionales?
- A) Si B) No
- 26) ¿La información de la entidad es de calidad y se resguarda?
- A) Si B) No
- 27) ¿Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores?

A) Si

B) No

28) ¿La entidad realiza la evaluación de la eficacia del control interno?

A) Si

B) No

## Anexo 2: Figuras estadísticas

**Figura 1**

*Difusión de valores éticos de la entidad*

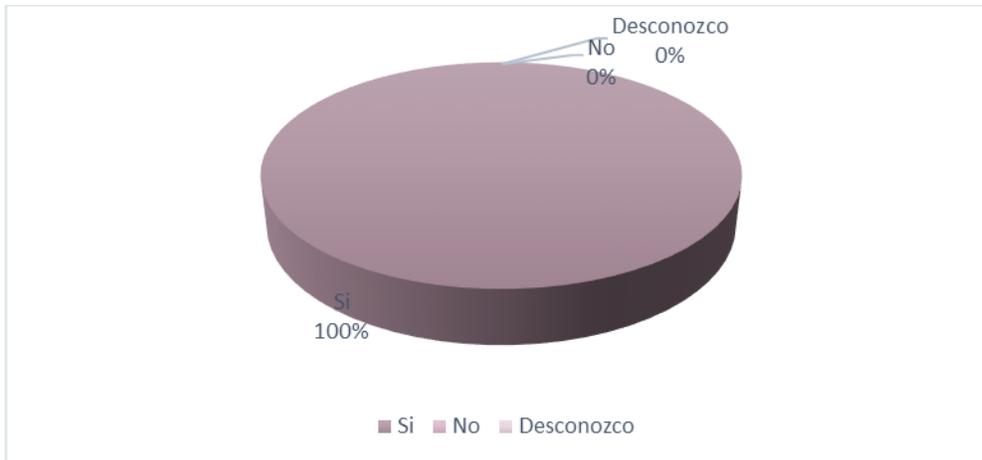


**Fuente:** Tabla 1

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza la difusión de valores éticos dentro de la organización, mientras que el 20% negó que la entidad realice dicha actividad.

**Figura 2**

*Labores de manera íntegra*

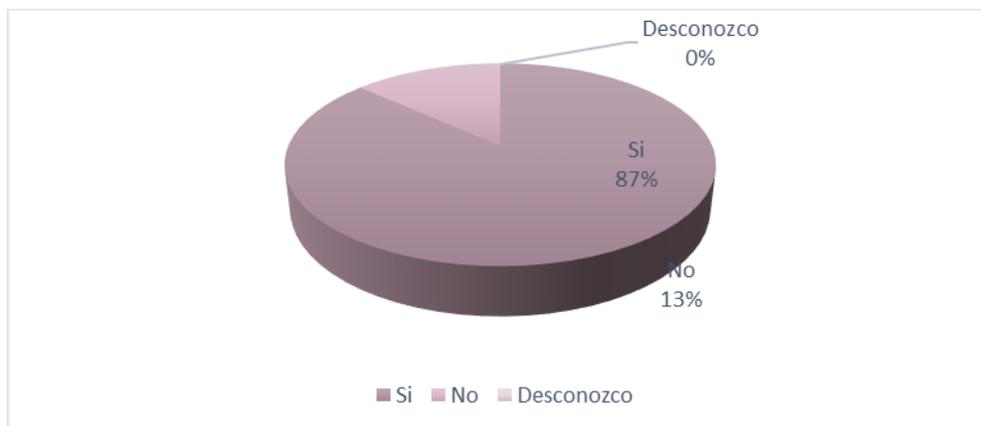


**Fuente:** Tabla 2

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos menciona realizar sus actividades de manera íntegra y en función al cumplimiento de sus propios valores éticos.

**Figura 3**

*Alto nivel competitivo de trabajadores*

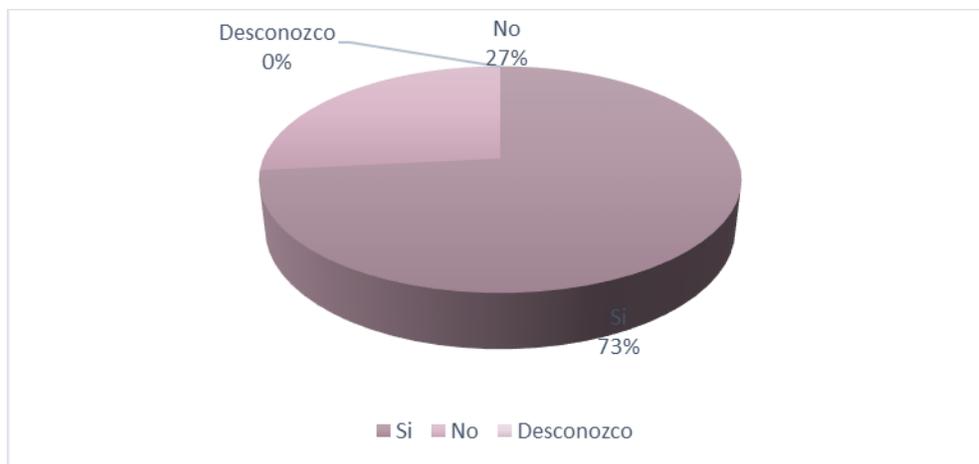


**Fuente:** Tabla 3

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que los trabajadores de la entidad poseen un nivel competitivo en relación a su materia de profesión, sin embargo, un poco porcentaje (13%) negó que exista dicha competencia en los profesionales.

**Figura 4**

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

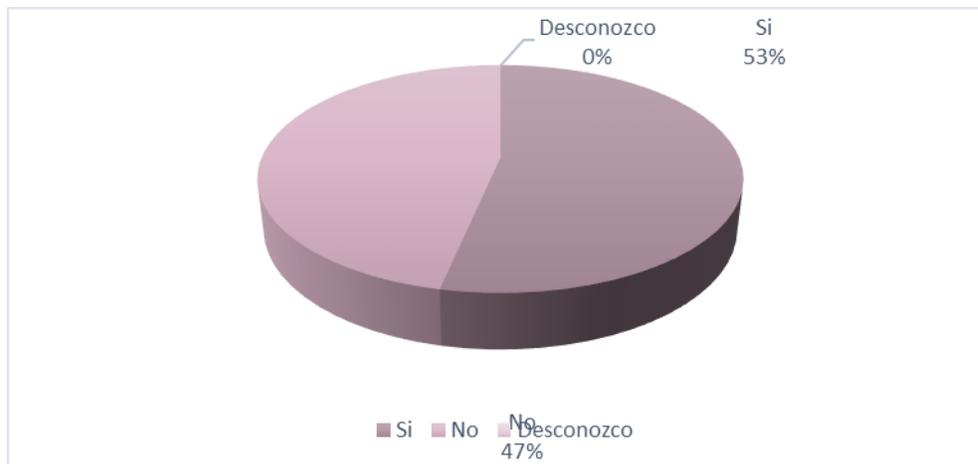


**Fuente:** Tabla 4

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% mencionó conocer la importancia, objetivos y procedimientos del control interno, sin embargo, un 27% negó dicho enunciado.

**Figura 5**

*Aplica la empresa concursos para la selección de trabajadores*

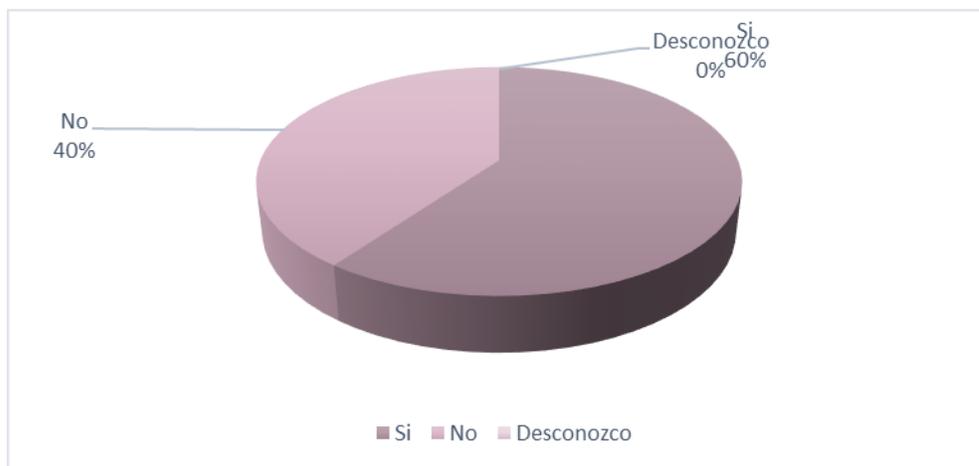


**Fuente:** Tabla 5

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la empresa se aplica los concursos de selección de trabajadores, sin embargo, un 47% negó que se realice la contratación de trabajadores a través de ese medio.

**Figura 6**

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



**Fuente:** Tabla 6

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% mencionó que dentro de la entidad existen conflictos que pueden afectar el ambiente donde laboran, asimismo un 40% negó que exista dichas diferencias dentro de la organización.

**Figura 7**

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

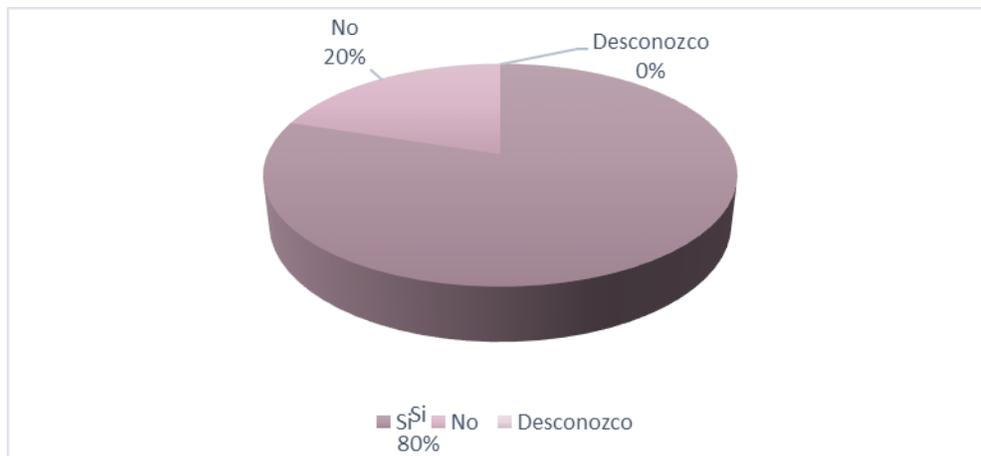


**Fuente:** Tabla 7

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% mencionó que la entidad promociona sus políticas de trabajo en sus empleados, sin embargo, el 33% menciona desconocer al respecto.

**Figura 8**

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

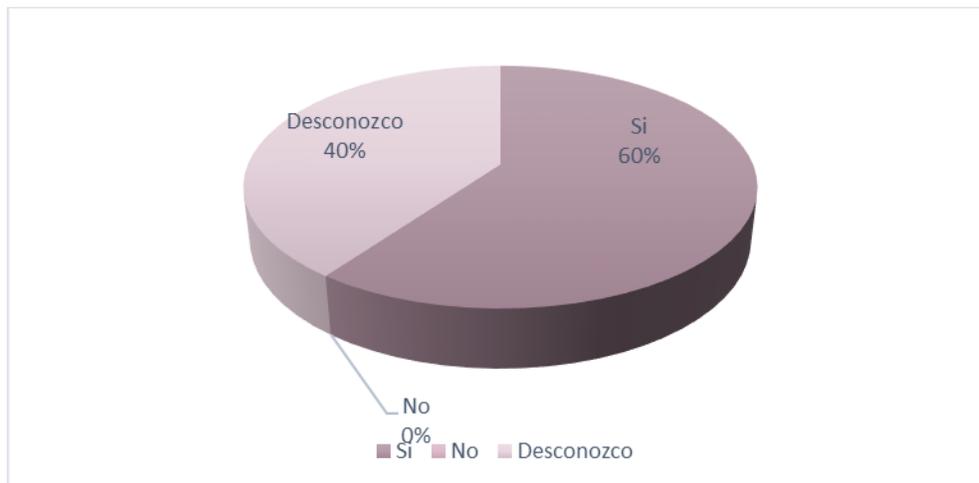


**Fuente:** Tabla 8

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la entidad realiza constantemente la evaluación del desempeño de sus empleados, sin embargo, la diferencia porcentual asegura que no existe dicho control de los recursos humanos.

**Figura 9**

*La entidad cuenta con una misión institucional*

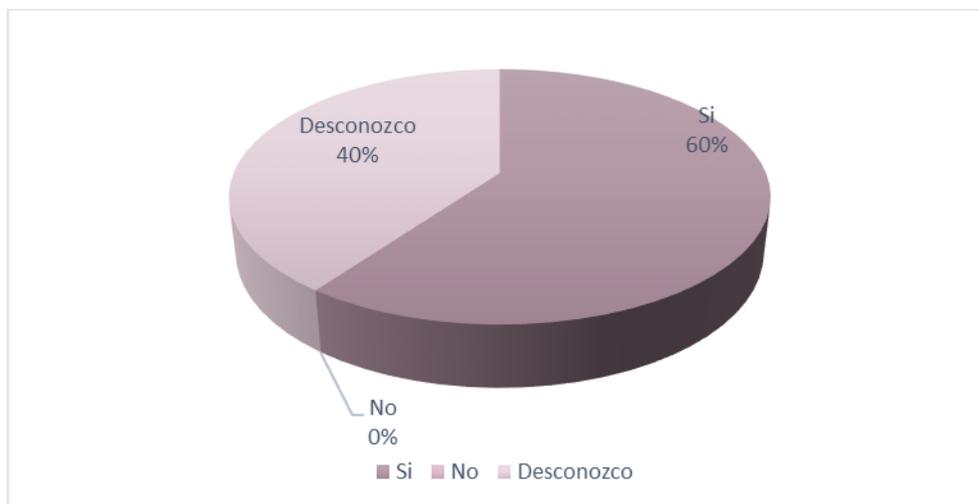


**Fuente:** Tabla 9

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% aseguró que la empresa cuenta con una misión organizacional, sin embargo, un 40% negó que la empresa posea dicha política

**Figura 10**

*La entidad cuenta con una visión institucional*

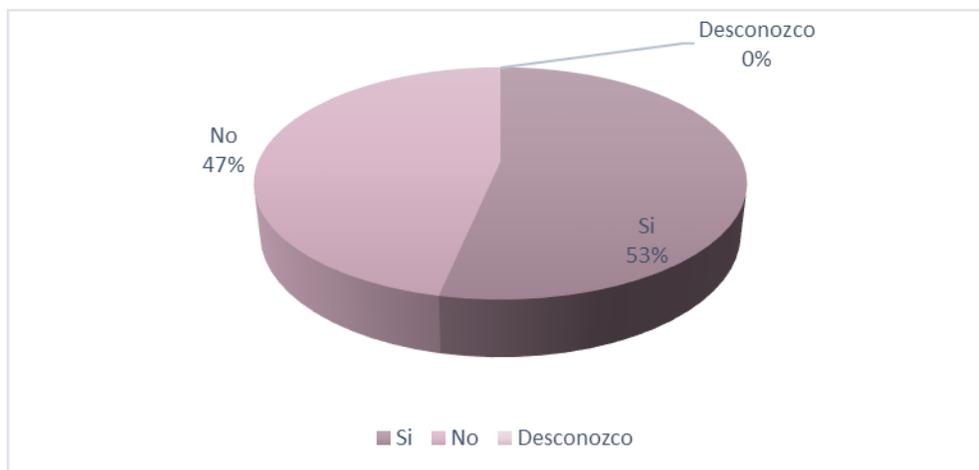


**Fuente:** Tabla 10

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 60% de ellos mencionó que la empresa cuenta con una visión institucional, sin embargo, el margen porcentual restante (40%) mencionó desconocer referente a dicha política propuesta por la organización.

**Figura 11**

*Se difunden constantemente la misión y visión institucional*

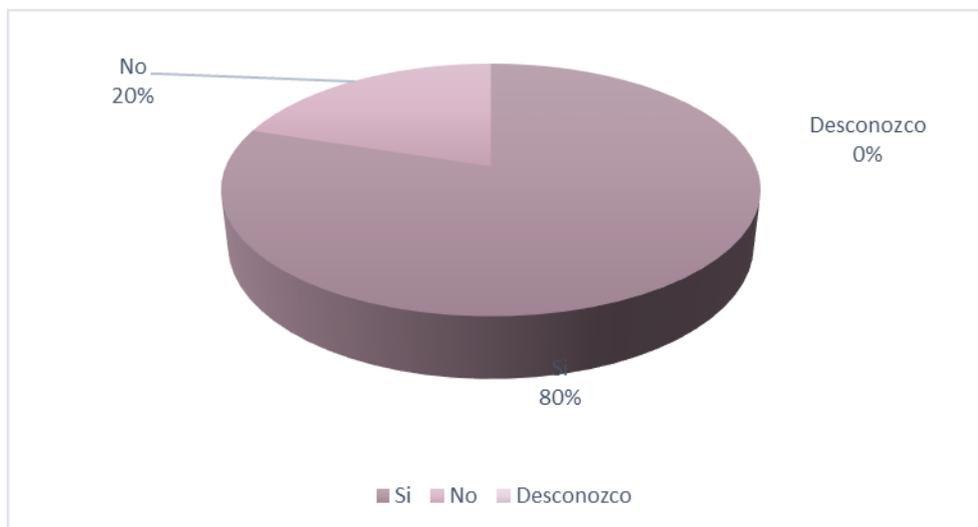


**Fuente:** Tabla 11

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% aseguró que constantemente la empresa realiza la difusión de la visión y misión institucional, sin embargo, un 47% negó que se cumpla con dicha difusión interna en la empresa

**Figura 12**

*La empresa respalda sus funciones a través del organigrama*

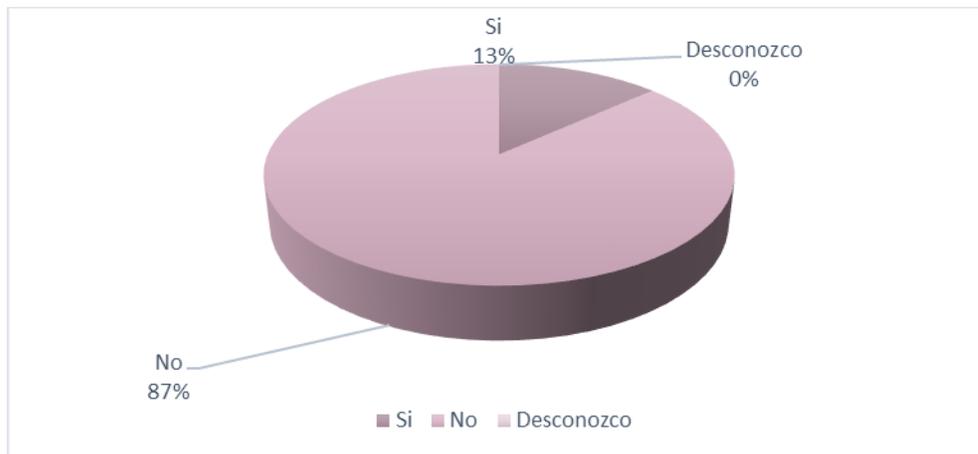


**Fuente:** Tabla 12

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa busca el respaldo de sus funciones por medio de la documentación fundamentada, sin embargo, el 20% de los trabajadores negó que sea realizado de esta manera este aspecto.

**Figura 13**

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

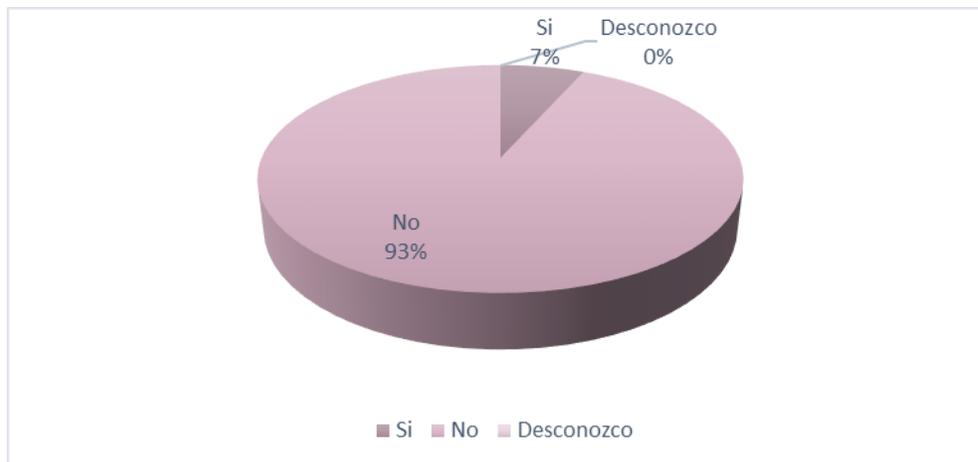


**Fuente:** Tabla 13

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% negó que la empresa cuente con un manual de organización y funciones, no obstante, un poco porcentaje (13%) afirmó respecto a dicha normativa interna.

**Figura 14**

*Cuenta la entidad con un reglamento interno del trabajo*

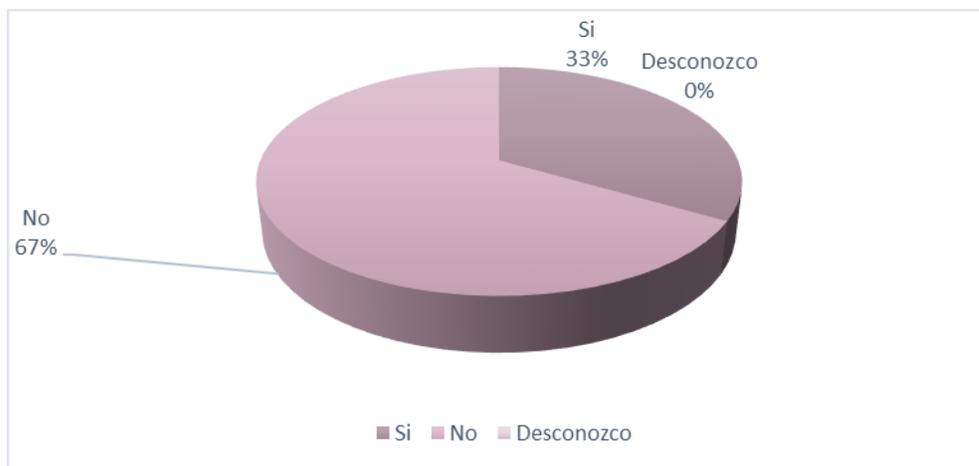


**Fuente:** Tabla 14

**Descripción:** Se pueden observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% negó que la empresa posea un reglamento interno del trabajo, no obstante, únicamente un 7% afirmó respecto al cumplimiento y conocimiento de esta norma interna.

**Figura 15**

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

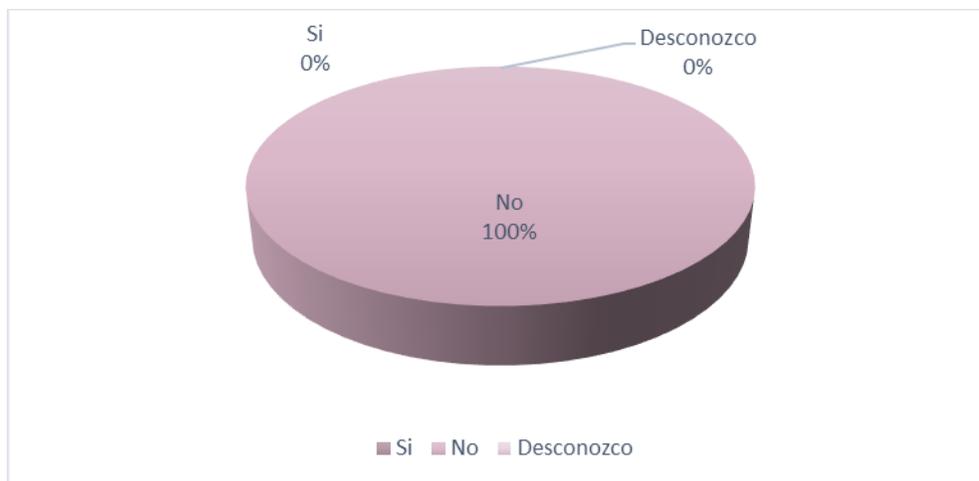


**Fuente:** Tabla 15

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 67% afirmó que el estatuto de la empresa establezca de manera adecuada las funciones del personal directivo, sin embargo, un 33% negó que se cumpla de manera descoordinada las labores de dirección dentro de la empresa.

**Figura 16**

*Cuenta la entidad con un área de control interno*

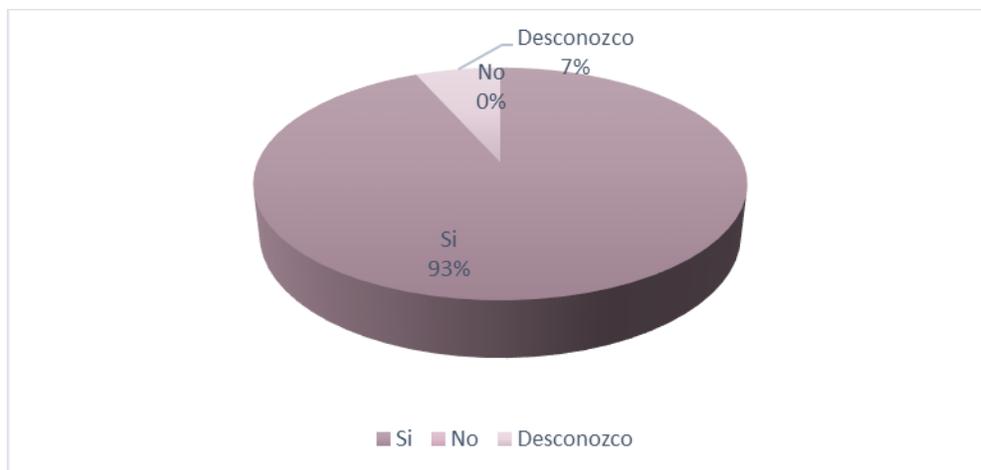


**Fuente:** Tabla 16

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el total de ellos respondió de manera negativa respecto a si la entidad cuenta con un area de control interno.

**Figura 17**

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

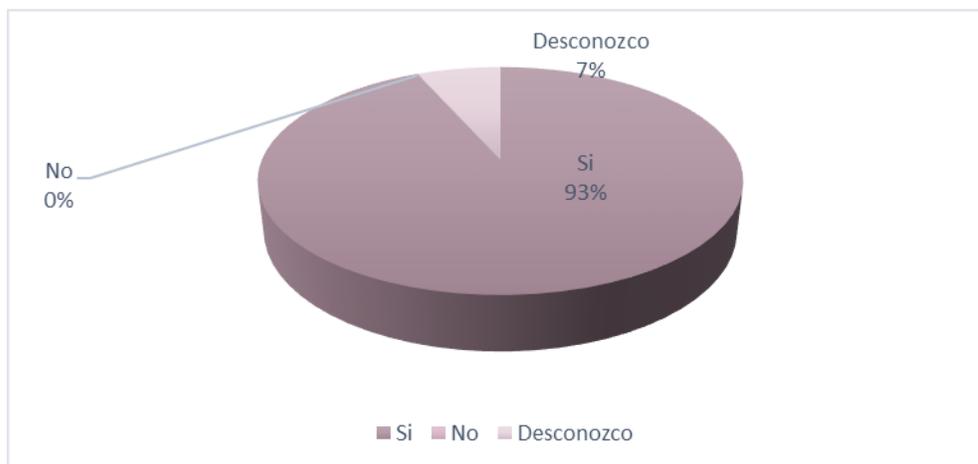


**Fuente:** Tabla 17

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 93% de ellos mencionó que la entidad realiza la identificación de riesgos que transgredan de manera negativa sus objetivos, no obstante, solo un 7% mencionó desconocer respecto a dicho enunciado

**Figura 18**

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

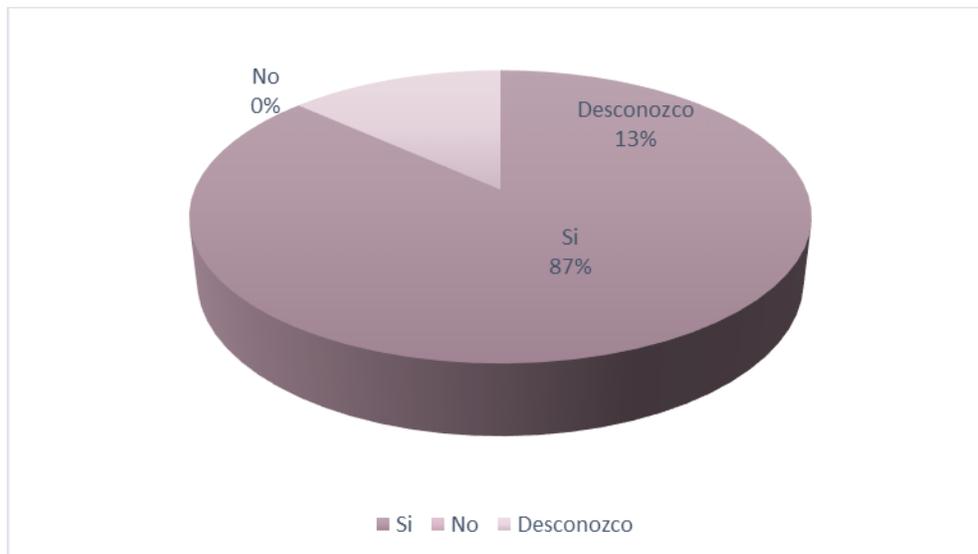


**Fuente:** Tabla 18

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, un 87% mencionó que la entidad realiza la evaluación de riesgos que afectan sus metas, sin embargo, el 13% negó que se realice dicho procedimiento.

**Figura 19**

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

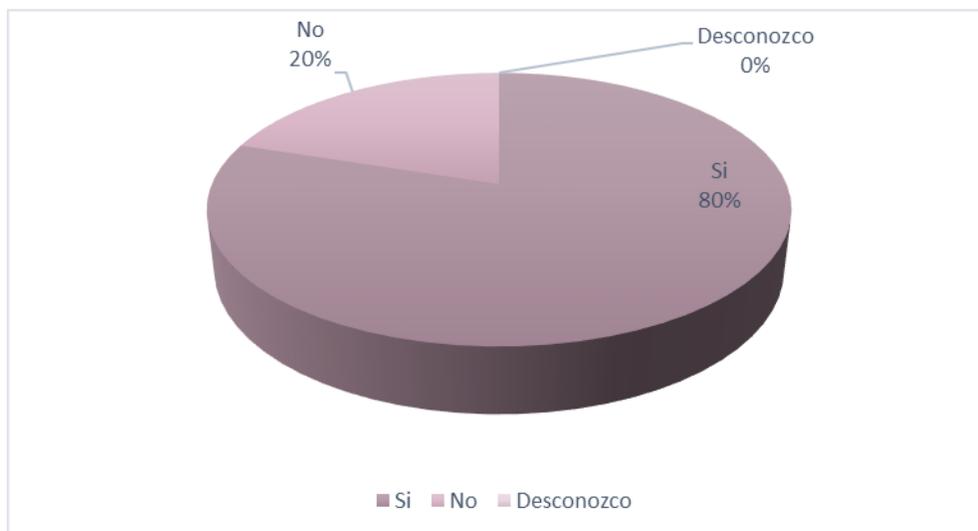


**Fuente:** Tabla 19

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad da solución a los riesgos que afecten sus objetivos de manera oportuna, sin embargo, un 13% negó que se dé la debida solución a tiempo de los peligros o riesgos que afectan a la organización.

**Figura 20**

*La entidad realiza la separación de labores*

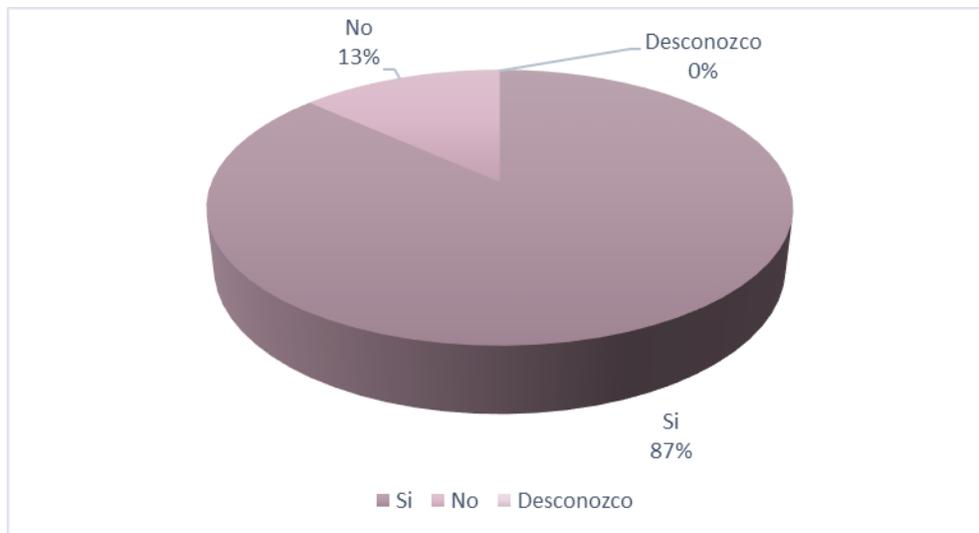


**Fuente:** Tabla 20

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% mencionó que la empresa realiza la separación de funciones, sin embargo, el 20% negó que se cumplan con dicha política que ayuda a la delimitación de funciones dentro de una entidad.

**Figura 21**

*La entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre las áreas*

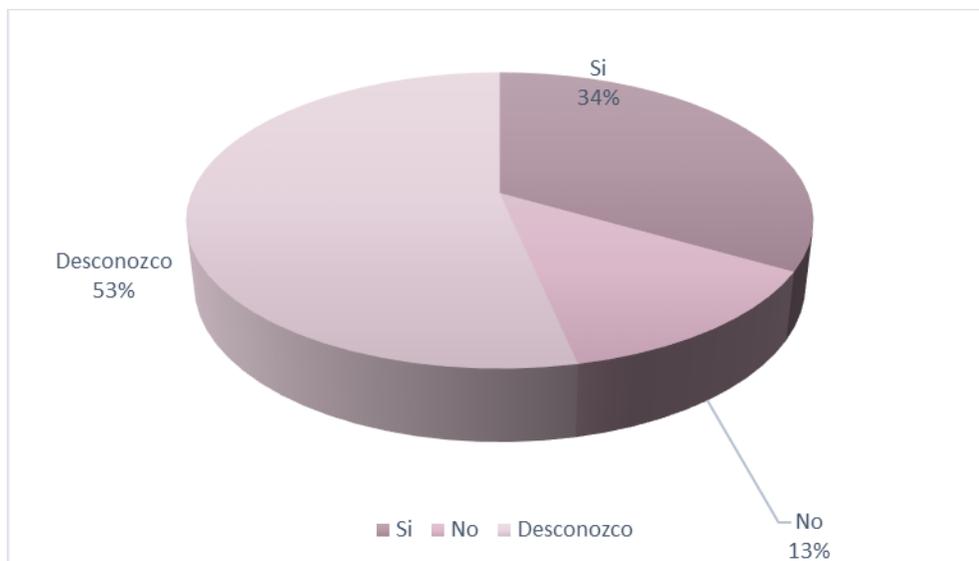


**Fuente:** Tabla 21

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% mencionó que la entidad realiza sus operaciones coordinadamente entre los distintos sectores, sin embargo, el 13% negó que se cumpla con este principio importante del control interno.

**Figura 22**

*La entidad exige la sustentación de labores vía documentaria*

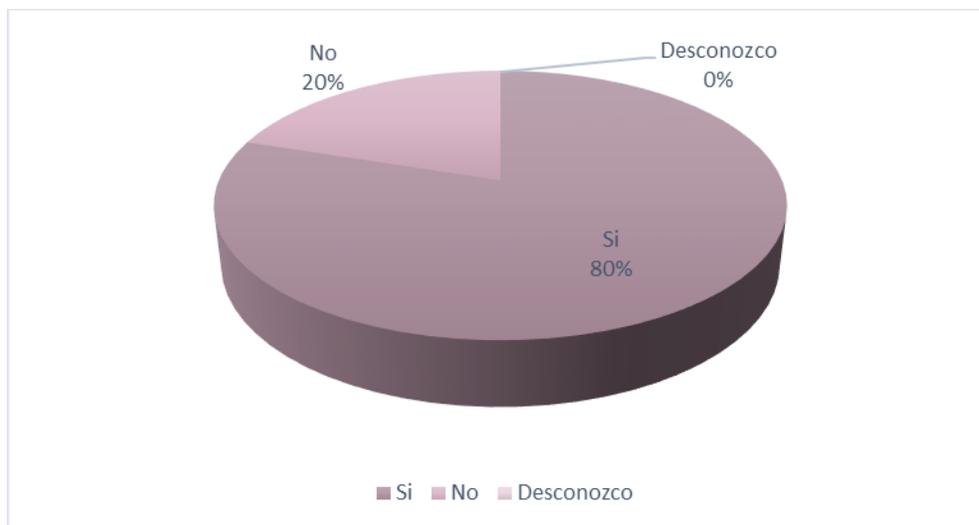


**Fuente:** Tabla 22

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 33% únicamente mencionó que dentro de la organización se cumpla con el exigir documentación que sustente trabajos del personal, un 13% negó que se cumpla con ello, y la diferencia porcentual desconoce al respecto.

**Figura 23**

*Se registran las operaciones suscitadas en el plazo oportuno*

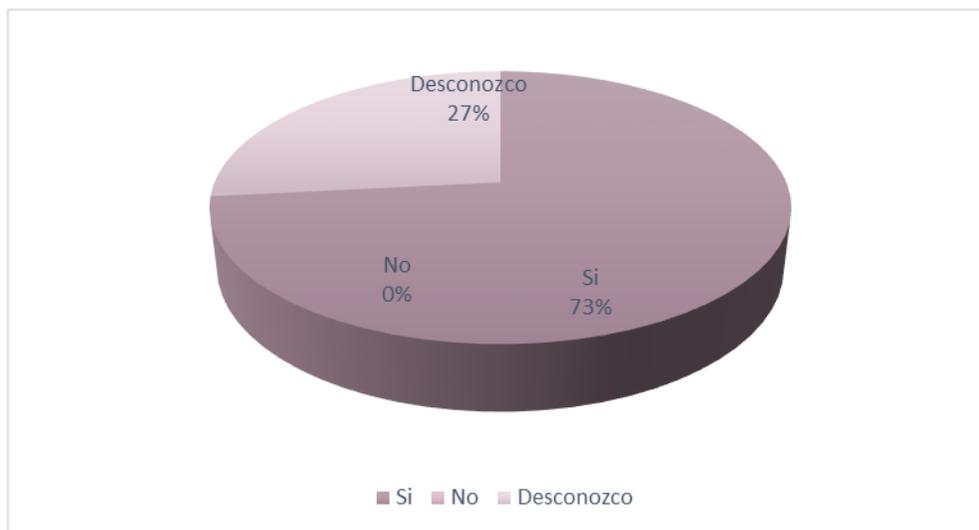


**Fuente:** Tabla 23

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de los trabajadores encuestados, el 67% mencionó de manera afirmativa al registro de operaciones realizadas en el periodo correspondiente, sin embargo, el 7% negó que se practique dicha política y el 27% desconoce referente a dicho enunciado.

**Figura 24**

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

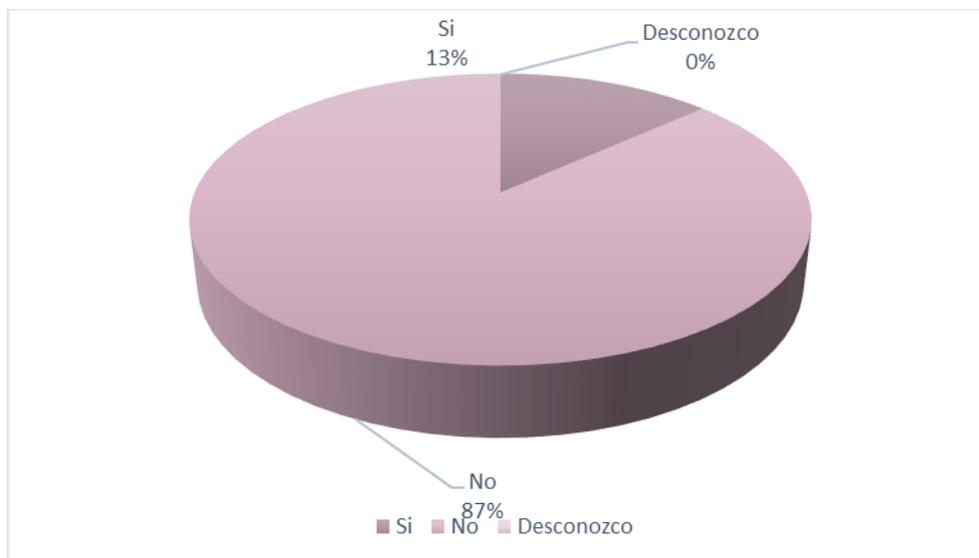


**Fuente:** Tabla 24

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% menciona que en la empresa se restringe el acceso a trabajadores no autorizados para el manejo y empleo de documentos organizacionales, sin embargo, el 20% afirmó no prohibir dichos accesos.

**Figura 25**

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

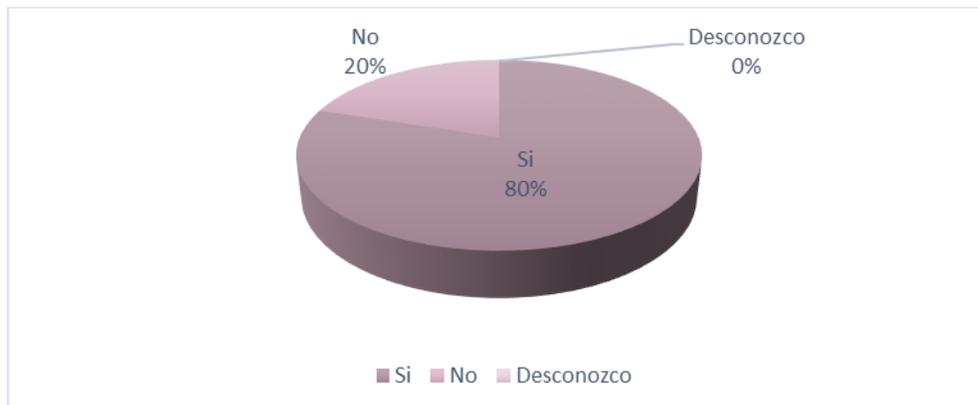


**Fuente:** Tabla 25

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 53% mencionó que dentro de la entidad se practica la rotación de trabajadores, sin embargo, el 47% negó dicho enunciado respondiendo de manera negativa.

**Figura 26**

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

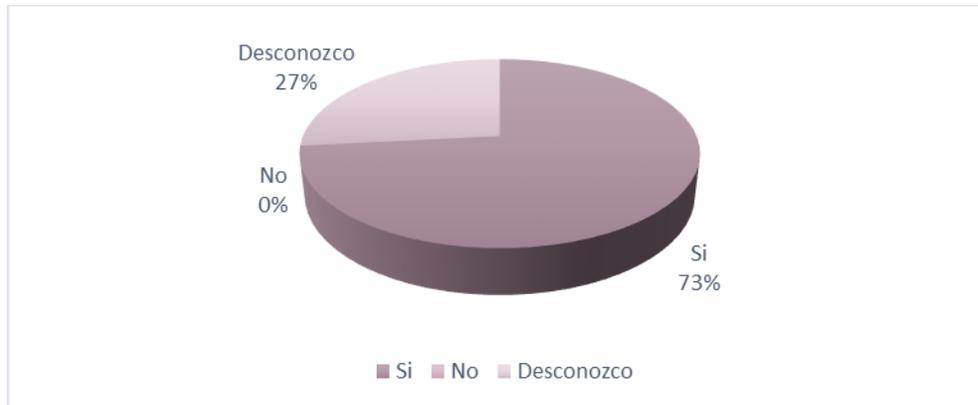


**Fuente:** Tabla 26

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 80% afirmó que la información de la empresa, es de calidad y altamente protegido, no obstante, un mínimo margen (20%) indico de manera negativa a este enunciado.

**Figura 27**

*Existe medio computarizado para la comunicación entre trabajadores*

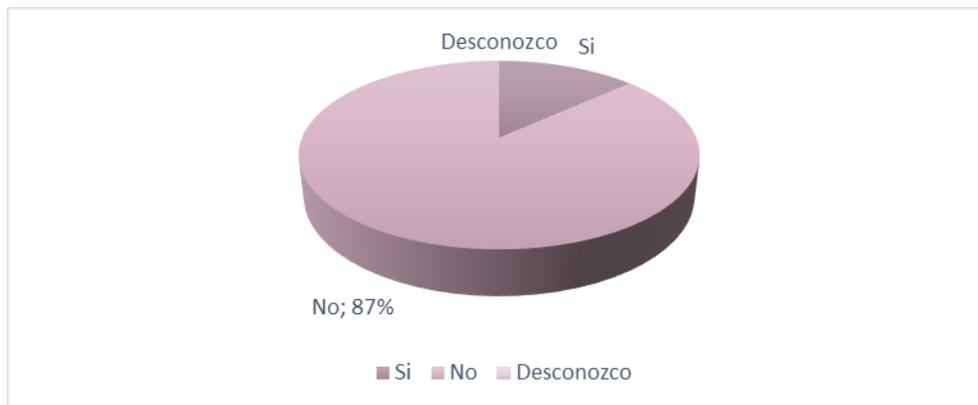


**Fuente:** Tabla 27

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 73% indicó que la comunicación con el resto de trabajadores se realiza a través de medios computarizados, mientras el 27% respondió de manera negativa a dicho enunciado.

**Figura 28**

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



**Fuente:** Tabla 28

**Descripción:** Se puede observar que del 100% de trabajadores encuestados, el 87% señaló que la entidad no realiza la evaluación concerniente a la eficacia del control interno, sin embargo, un 13% únicamente respondió de manera positiva.

### Anexo 3 : Consentimiento informado



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
PROTOCOLO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA  
ENTREVISTAS (Escuela de Contabilidad)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de investigación de ciencias sociales ,conducida por *BUENO ALBINO Yesenia Cecilia* ,que es parte de la universidad católica Los Ángeles De Chimbote.

La investigación denomina: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DE CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU. CASO: AGENCIA DE TRANSPORTE TURISTICO “PERU TOURS E.I.R.L” DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2019. La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratada de manera anónima.

- La información brindada será grabada( si fuera necesario) y utilizada para esta investigación
- Su participación es totalmente voluntaria . usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incómodo. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación pueda hacerlo en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos ,puede comunicarse al siguiente correo electrónico:..... o

al número.....Así como en el comité de ética de la investigación de la  
universidad al correo electrónico.....

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo	
Firma del participante	
Firma del investigador	
Fecha	



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**

**(Escuela de Contabilidad)**

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

La presente investigación se titula “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. caso: agencia de transporte turístico “Perú Tours E.I.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2019” y es dirigido por Bueno Albino , Yesenia Cecilia , investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. caso: agencia de transporte turístico “Perú Tours E.I.R.L.” de la provincia de Huaraz, 2019”.

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 \_\_\_\_\_. Si desea, también podrá escribir al correo

\_\_\_\_\_ 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: \_\_\_\_\_.

Fecha: \_\_\_\_\_.

Correo electrónico: \_\_\_\_\_.

Firma del participante: \_\_\_\_\_.

Firma del investigador(o encargado de recoger información) \_\_\_\_\_.

# BUENO\_ALBINO\_YESENIA-A.pdf

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

8%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

---

2

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado