



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA
“INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” DE HUARAZ Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2024**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

ROMERO CHOQUE, YOSSELIN TANIA

ORCID:0000-0002-0554-1768

ASESOR

VASQUEZ PACHECO, FERNANDO

ORCID:0000-0002-0990-4140

CHIMBOTE-PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0170-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **03:40** horas del día **27** de **Junio** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Miembro
ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Miembro
Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2024**

Presentada Por :
(1203121149) **ROMERO CHOQUE YOSSELIN TANIA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Miembro

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Miembro

Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2024 Del (de la) estudiante ROMERO CHOQUE YOSELIN TANIA, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 16% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 09 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatorias

Dedico este trabajo de investigación,
que me permitirá obtener un título
profesional, a mis padres, ya
que son a quienes les debo
la posibilidad de estar
cumpliendo una
de mis tantas
metas.

De igual manera se la dedico a mi asesor,
Fernando Vásquez Pacheco, por sus
palabras de corrección
y motivación.

Romero Choque Tania Yesenia

Agradecimientos

Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les agradezco a ustedes este logro, amados padres, como una meta más conquistada. Orgullosa de tenerlos como mis padres y me siento bendecida que estén a mi lado en este momento tan importante.

Gracias Dr. Fernando
Vásquez Pacheco.

Romero Choque Tania Yesenia

Índice general

Carátula.....	I
Constancia de originalidad	II
Acta de sustentación	III
Dedicatorias	IV
Agradecimientos.....	V
Índice general	VI
Lista de matrices, tablas y cuadro.....	VIII
Resumen	IX
Abstract.....	X
I. Planteamiento del problema.....	1
II. Marco teórico	7
2.1 Antecedentes:.....	7
2.1.1 Internacionales	7
2.1.2 Nacionales	9
2.1.3 Regionales	12
2.1.4 Locales	15
2.2 Bases teóricas:.....	19
2.2.1 Teoría del control interno	19
2.2.2 Teoría de la empresa	26
2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas - MYPE.....	29
2.2.4 Teoría de los sectores productivos.	31
2.2.5 Breve descripción de la empresa del caso de estudio.....	33
2.3 Hipótesis	33
III. Metodología	34
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación	34
3.1.1 Tipo de la investigación	34
3.1.2 Nivel de investigación	34
3.1.3 Diseño de investigación	34
3.2 Población y muestra.....	35
3.2.1 Población.....	35
3.2.2 Muestra.....	35

3.3	Operacionalización de variable.....	36
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
3.4.1	Técnicas.....	39
3.4.2	Instrumentos de recolección de información	39
3.5	Método de análisis de datos	39
3.6	Aspectos éticos	40
IV.	Resultados	42
4.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	42
4.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	43
4.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	44
4.4	Respecto al objetivo específico 4:.....	47
V.	Discusión	48
5.1	Respecto al objetivo específico 1:.....	48
5.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	48
5.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	48
5.4	Respecto al objetivo específico 4.....	50
VI.	Conclusiones	51
6.1	Respecto al objetivo específico 1.....	51
6.2	Respecto al objetivo específico 2.....	51
6.3	Respecto al objetivo específico 3.....	51
6.4	Respecto al objetivo específico 4.....	53
6.5	Respecto al objetivo general	58
	Referencias bibliográficas	60
	Anexos.....	65
	Anexo 1: Matriz de consistencia	65
	Anexo 2. Instrumento de recolección de información.....	66
	Anexo 3. Validez del instrumento	73
	Anexo 4. Formato de consentimiento informado	82

Lista de matrices, tablas y cuadro

Matriz de definición y operacionalización de la variable.....	36
Tabla 01: resultados del objetivo específico 1.....	42
Tabla 02: resultados del objetivo específico 2.....	43
Tabla 03: resultados del objetivo específico 3.....	44
Tabla 04: resultados del objetivo específico 4.....	47
Cuadro 01: propuestas de mejoras.....	53
Matriz de consistencia	65
Matriz de validación del instrumento	75

Resumen

El control interno es un aspecto fundamental en la estructura administrativa y contable de cualquier empresa porque asegura la fiabilidad de su información financiera, previene fraudes y garantiza la eficiencia y eficacia operativa, sin embargo, la empresa “INVERSIONES CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L” de Huaraz no está controlando adecuadamente sus actividades debido a varios factores, por lo que la presente investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2024. La investigación fue cualitativa, descriptiva, no experimental, documental y de caso. Para recoger la información se aplicó un cuestionario a la titular gerente a través de una encuesta, encontrando las siguientes características del control interno: 1. Promoción de la integridad organizativa, 2. Proactividad en la gestión de riesgos, 3. Transparencia y rendición de cuentas, 4. Comunicación efectiva y acceso a la información y 5. Mejora continua y retroalimentación. Cada característica representa a un componente del control interno según el modelo COSO I. Se concluye que la microempresa en estudio cuenta con fortalezas y debilidades en cada uno de los componentes del control interno por lo que sus características lo definen como sub-desarrollado. Se realizó una propuesta de mejoras que permitirá corregir aspectos de los componentes del control interno en la entidad.

Palabras clave: componentes, control interno, microempresa y propuesta

Abstract

Internal control is a fundamental aspect in the administrative and accounting structure of any company because it ensures the reliability of its financial information, prevents fraud and guarantees operational efficiency and effectiveness, however, the company “INVERSIONES CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L” de Huaraz is not adequately controlling its activities due to several factors, so the general objective of this research was: Identify and describe the characteristics of the internal control of the microenterprise “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” of Huaraz and make a proposal for improvement, 2024. The research was qualitative, descriptive, non-experimental, documentary and case. To collect the information, a questionnaire was applied to the manager through a survey, finding the following characteristics of internal control: 1. Promotion of organizational integrity, 2. Proactivity in risk management, 3. Transparency and accountability , 4. Effective communication and access to information and 5. Continuous improvement and feedback. Each characteristic represents a component of internal control according to the COSO I model. It is concluded that the microenterprise under study has strengths and weaknesses in each of the components of internal control, so its characteristics define it as underdeveloped. A proposal for improvements was made that will allow correcting aspects of the internal control components in the entity.

Keywords: components, internal control, microenterprise and proposal

I. Planteamiento del problema

Los autores Dini y Stumpo (2020) afirman que: Las MIPYME a nivel internacional son de vital importancia para el desarrollo óptimo de la economía mundial, ya que concentran la mayor parte de la población económicamente activa ocupada. En promedio, las MIPYME representan el 76,7% del total de empleos, siendo las microempresas las que concentran la mayor parte con un 47,9%, seguidas por las pequeñas empresas con un 17,7%, las medianas con un 11,1% y las grandes con un 23,3%. La definición de una empresa mediana, pequeña o grande varía según el país en el que se encuentre. Algunos países utilizan el número de empleados, las ventas o los activos para determinar el tamaño de una empresa, y los umbrales de rango también pueden diferir entre países. Por ejemplo, en Brasil una empresa mediana puede tener hasta 500 empleados, mientras que en México es hasta 250 empleados.

Pérez (2019) nos dice que las MIPYME son una parte fundamental de la economía de los países y su papel es aún más destacado en Latinoamérica debido a su capacidad para generar empleo y a la necesidad de crear empresas pequeñas para poder satisfacer la demanda laboral.

De igual manera el autor Herrera (2020) nos dice que: Las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) son fundamentales para el desarrollo económico y social de América Latina y el Caribe. En muchos países de la región, estas empresas representan la mayoría del tejido empresarial, y su contribución a la economía es significativa. Además de generar empleo e ingresos, las MIPYMES contribuyen a la diversificación económica y a la creación de valor agregado en la producción de bienes y servicios.

En términos de empleo, las MIPYMES son responsables de una gran parte del empleo en la región. Según datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en América Latina y el Caribe las MIPYMES generan alrededor del 60% del empleo formal. Además, las MIPYMES son importantes generadoras de empleo informal, lo que significa que su impacto en el mercado laboral es aún mayor. Pero las MIPYMES no solo son importantes generadoras de empleo e ingresos, sino que también juegan un papel fundamental en la reducción de la pobreza y la desigualdad en la región. El crecimiento y desarrollo de las MIPYMES se traduce en mayores oportunidades laborales y mejores

ingresos para las personas, lo que a su vez contribuye a reducir los niveles de pobreza y desigualdad. Por eso es fundamental apoyar a las MIPYMES en su crecimiento y desarrollo. Las políticas públicas pueden jugar un papel importante en este sentido, fomentando la formalización de estas empresas, facilitando su acceso a financiamiento, ofreciendo capacitación y promoviendo el acceso a tecnología. La formalización de las MIPYMES es especialmente importante, ya que les permite acceder a una serie de beneficios y servicios que no están disponibles para las empresas informales.

Mora, Ramírez, y Vega. (2011) afirman que: En Colombia, las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) tienen una relevancia significativa en la economía del país. En efecto, representan casi el 100% de los negocios en Colombia, lo que refleja su gran importancia. Además, las MIPYMES generan más del 67% del empleo formal y casi el 40% del PIB colombiano, lo que resalta su impacto en la economía nacional. En Bogotá, específicamente, las MIPYMES representan el 99% de todas las empresas de la ciudad, lo que equivale a alrededor de 219.000 empresas en el año 2005. También constituyen el 27% de todas las empresas establecidas en Colombia. Las MIPYMES colombianas operan en una variedad de sectores industriales. En particular, un 43% de ellas se dedican al sector servicios, mientras que un 31% trabaja en el sector comercial y un 26% se enfoca en la manufactura. Este hecho subraya la diversidad de áreas en las que se pueden encontrar estas empresas en Colombia y cómo contribuyen a diferentes sectores de la economía del país. En resumen, las MIPYMES son un pilar fundamental para el desarrollo económico y social de Colombia y su relevancia no puede ser subestimada.

En nuestro país la autora Mares (2013) expone lo siguiente referente a las MYPE: En el Perú, las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) tienen una presencia muy significativa en la economía del país, representando más del 98% del total de empresas. Aunque estas empresas participan en diversos sectores económicos, aún enfrentan limitaciones internas como la falta de capacidad gerencial, uso inadecuado de tecnología y dificultades para acceder a financiamiento. Estas limitaciones afectan su productividad y competitividad, lo que resulta en una menor rentabilidad. Sin embargo, si las MYPE pudieran contar con el capital financiero necesario y un adecuado control, su productividad podría aumentar considerablemente. Es importante destacar que la

participación de las MYPEs es especialmente relevante en las regiones del país. Si dividimos el Perú en cuatro zonas - norte, sur, centro (sin incluir Lima) y oriente - podemos observar que es en ese orden donde se concentra la mayoría de las microempresas formales. En todas las regiones del país, la participación de las MYPEs supera el 99,65%, y solo en Lima es del 99,56%. Sin embargo, la escasa presencia de medianas y grandes empresas en cada una de las regiones representa un gran obstáculo para el desarrollo de las MYPE. Este problema se agrava aún más debido al alto grado de centralismo que existe en el sector privado. La distribución desigual del empresariado nacional conduce a una estructura privada desarticulada y deformada. Por un lado, tenemos unas pocas grandes empresas formales ubicadas principalmente en la capital, y, por otro lado, hay miles de pequeñas y microempresas, la mayoría de ellas informales, dispersas por las distintas regiones del interior del país. Es evidente que, aunque las MYPE tienen una gran importancia a nivel nacional, su papel es aún más crucial en las regiones del país. Sin embargo, para poder desarrollarse plenamente y lograr una integración interempresarial sólida, es necesario abordar el problema de la falta de medianas empresas y el alto grado de centralismo que existe en el sector privado.

La International Federation of Accountants – IFAC. (2012) nos indica que: La Encuesta global sobre gestión de riesgos y control interno realizada por la IFAC en 2011, ha puesto de manifiesto la necesidad de crear conciencia sobre los beneficios que se obtienen al implementar sistemas de gestión de riesgos y control interno en las organizaciones. Además, es importante mejorar la integración de estos sistemas en el gobierno, la estrategia y las operaciones generales de la organización. Los participantes de la encuesta han señalado que, aunque existe una mayor determinación para integrar los sistemas de gestión de riesgos y control interno, todavía faltan herramientas y orientaciones para desarrollar e implementar un sistema integrado genuino. Para fortalecer las orientaciones en esta área, los encuestados sugieren combinar las orientaciones sobre gestión de riesgos con las orientaciones sobre el control interno, creando un solo conjunto integrado. La unión de estas dos orientaciones ayuda a incrementar el entendimiento general de que tanto la gestión de riesgos como el control interno son partes esenciales de un sistema efectivo de gobierno. Es importante destacar que contar con un sistema integrado de gestión de riesgos y control interno no solo ayuda a prevenir posibles pérdidas económicas, sino que también permite una mejor toma de decisiones estratégicas y

operativas. El sistema permite identificar los riesgos asociados con cada área de la organización y tomar medidas para minimizarlos o eliminarlos por completo. Además, el sistema permite monitorear el cumplimiento normativo y detectar posibles fraudes o errores antes de que se conviertan en problemas mayores.

Respecto al control interno en un país latinoamericano tenemos a los autores Aguirre y Armenta (2012) que expresan lo siguiente: En México, el control interno es un aspecto clave para el éxito de cualquier empresa, ya que este mecanismo ayuda a prevenir riesgos y fraudes, proteger y cuidar los activos y los intereses de la compañía, así como también evaluar su eficiencia en cuanto a la organización. Sin embargo, muchas pequeñas y medianas empresas carecen del control interno adecuado debido a que son empresas familiares en su mayoría, lo que significa que sufren de falta de formalidad, organización y manuales de procedimientos y políticas claras. Es importante destacar que el control interno es fundamental para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o estructura. Aunque es cierto que las empresas familiares pueden enfrentar desafíos adicionales para implementar un sistema de control interno efectivo debido a su estructura y cultura empresarial, esto no significa que deban subestimarse los beneficios del control interno. De hecho, el control interno debe ser diseñado de tal manera que proporcione una seguridad razonable en cuanto a la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. En este sentido, es importante que las pequeñas y medianas empresas adopten una actitud proactiva hacia el control interno. Esto puede lograrse mediante la implementación de políticas claras y manuales de procedimientos, así como también mediante la capacitación del personal sobre la importancia del control interno y cómo pueden contribuir a mejorar su efectividad. Además, las empresas pueden considerar la contratación de asesores externos para ayudar en el diseño e implementación del sistema de control interno.

En el territorio nacional la Contraloría General de la Republica – CGR- (2014) expresa que: En el Perú, el Control Interno es un tema de gran importancia en la supervisión y evaluación de las entidades, ya que ayuda a garantizar que se cumplan los objetivos establecidos. Para lograr esto, el Control Interno se descompone en acciones, actividades y planes específicos para cada tipo de objetivo. Sin embargo, es crucial recordar que el

Control Interno no debe ser visto como una tarea aislada, sino como una serie de acciones que están relacionadas intrínsecamente con las actividades de la entidad. Estas acciones son inherentes a la manera en que la gerencia administra la entidad y se dan en todas las operaciones continuamente. Por lo tanto, el Control Interno debe ser incorporado a las actividades de la entidad y no ser visto como una obligación adicional. Para lograr esto, es fundamental diseñar el Control Interno desde la propia gestión y no como algo separado de las actividades normales.

Al diseñar el Control Interno desde adentro, este se convierte en parte integrada de los procesos de planificación, ejecución y seguimiento de la entidad. Esto tiene importantes implicaciones desde la perspectiva del costo, ya que añadir procedimientos de control separados aumenta los costos y no agrega valor. Por esta razón, es importante enfocarse en las operaciones existentes y su contribución al Control Interno efectivo e integrar los diferentes controles en las actividades operativas básicas. De esta manera, la entidad puede evitar procedimientos y costos innecesarios. Además, al enfocarse en las operaciones existentes y su contribución al Control Interno efectivo, se asegura que se cumplan los objetivos establecidos sin incurrir en gastos adicionales. En resumen, el control interno es una parte esencial del funcionamiento efectivo de cualquier entidad. Para lograr un control interno efectivo, es necesario diseñarlo desde adentro e integrarlo en las operaciones existentes. Al hacerlo, se reducen los costos innecesarios y se asegura que se cumplan los objetivos establecidos de manera eficaz y eficiente.

En los últimos años en la ciudad de Huaraz se han formado algunas micro y pequeñas empresas en general y del sector servicios en particular; dentro de las cuales se encuentra la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” la misma, que todavía nadie la ha investigado; por ello, se desconoce qué características tiene el control interno en dicha empresa; por ejemplo, no se sabe si tiene un adecuado o inadecuado control interno, si tiene implementado o no su MOF y su ROF, entre otros aspectos; por tales razones existe un vacío del conocimiento; por ello, la formulación del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y cómo mejorarlas, 2024?** Con el objetivo general de: **Identificar y describir las**

características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2024. Para conseguir los resultados de objetivo general se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil de la titular gerente de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.
2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.
3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.

Este trabajo se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir permitirá: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2024.

Además, su justificación radica en su capacidad para ofrecer un marco metodológico fundamental que pueda ser utilizado por otros estudiantes que muestren interés en la temática de la investigación y que lleven a cabo sus propias investigaciones en diversas regiones geográficas del país. Esto se verá facilitado por la presentación de datos precisos y fidedignos obtenidos en el contexto empresarial.

Finalmente, esta investigación se justifica porque a través de su ejecución, presentación, sustentación y aprobación me permitirá obtener el título profesional de Contador Público; lo que a su vez permitirá mejorar los estándares de calidad de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias e Ingeniería y de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, al exigir que sus egresados se titulen mediante la presentación de un trabajo de investigación denominado tesis; conforme lo establece La Nueva Ley Universitaria.

II. Marco teórico

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En esta investigación, se entendió por antecedentes internacionales a aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad y país del mundo, a excepción de Perú, que hayan abordado la misma variable, unidad de análisis y metodología utilizada en nuestra investigación.

Arroyo. (2019) en el estudio de investigación titulado: "El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías" tuvo como objetivo principal comprender la relevancia del control interno dentro de una organización y su funcionamiento para optimizar los recursos. La metodología empleada fue descriptiva y basada en fuentes bibliográficas. Para recopilar la información, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura disponible. Las conclusiones obtenidas fueron las siguientes:

1. La falta de capacitación al personal en diversas áreas de la empresa, lo que limita su desempeño.
2. La ausencia de un registro adecuado de las entradas y salidas de mercancías, lo que resulta en un inventario desactualizado.
3. La falta de arqueos de caja chica de manera diaria, lo que permite errores y posibles irregularidades en el manejo del efectivo.
4. La duplicidad de funciones dentro de un mismo departamento, lo que puede generar ineficiencias y confusiones.
5. La no implementación de manuales de políticas y procedimientos, lo que dificulta el entendimiento de las funciones asignadas y las vías de comunicación para reportar los resultados obtenidos.

Córdova y Pupiales (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Control de Inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Arias, Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2021”. El estudio propone la implementación de un sistema de control de inventario que permita a la ferretería mantener una posición sólida en el mercado. La metodología de investigación adoptada fue cualitativa y descriptiva, basada en fuentes bibliográficas, y se empleó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. la población objeto de estudio fue el personal de la ferretería, y la muestra consistió en tres personas que colaboran en ella. Los resultados obtenidos revelaron que: no cuenta con un manual de procedimientos, no posee visión ni misión, la ferretería, no, cuenta con un organigrama definido para las actividades, no, existe la comunicación total para saber en qué momento se afecta a la rentabilidad, falta de capacitación, no, existe controles para mitigar los riesgos. La empresa Ferretería ARIAS, ubicada en la provincia de Cotopaxi, Cantón La Maná, se especializa en la comercialización de materiales de construcción y ferretería, atendiendo a una variada clientela que incluye albañiles, arquitectos y residentes locales. Se han identificado falencias en el control de inventario debido a la falta de conocimiento del personal. Tras evaluar el nivel de confianza y riesgo de control, se ha reconocido la necesidad de implementar mejoras. Se ha realizado un análisis para comprender la relación entre el control interno y la rentabilidad, utilizando la Utilidad Operativa como indicador, lo que ha arrojado resultados alentadores y una rentabilidad satisfactoria. Además, se ha diseñado una estructura organizativa y se ha elaborado un manual de procedimientos específicamente para el área de inventario, con el propósito de facilitar las labores del personal.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación, se entendió como antecedentes nacionales a aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, excepto en alguna ciudad de la región de Ancash, que hayan abordado la misma variable, unidad de análisis y metodología utilizadas en nuestra investigación.

Giron (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “ferretería y electrónica HJ” Sullana, 2019. Tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno las micro y pequeñas empresas del sector ferreterías del PERÚ: caso FERRETERÍA Y ELECTRÓNICA “HJ” Sullana, 2019. La metodología fue: de tipo descriptivo, diseño no experimental, diseño transversal, en el cual se ha realizado un cuestionario en base a 20 preguntas de tipo cerrado (si/no) divididas de acuerdo a cada componente del control interno efectuada a los colaboradores de la empresa. Los resultados fueron respecto a los componentes del control interno fueron: 1° En la empresa sí desarrollan los valores éticos, no cuenta con personal capacitado, no se establece normas de procedimiento, no realiza actividades que aportan a la integración de la persona, cuenta con una estructura organizacional formalizada y actualizada, la empresa no cuenta con un MOF, ni con un manual de procedimientos 2° pueden identificar eventos negativos, no se promueven acciones de capacitación a personal, 3° si verifican periódicamente las actividades que realiza el personal, si se efectúan procedimientos para mejorar sus actividades, 4° sí existe una buena comunicación y la empresa toma en cuenta las propuestas hechas por los trabajadores y 5° si existen supervisiones, no se evalúa ni supervisa el rendimiento del persona, si se disponen mediadas adaptables a la empresa, no logra reconocer las funciones específicas de los puestos de trabajo. La conclusión más relevante es que la empresa no cuenta con la implementación de un sistema de control interno.

Rimbaldo (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de la empresa “MG Aplicaciones & Servicios EIRL” – Lima, y propuesta de mejora 2021. Se tuvo como objetivo general: determinar y describir las características del control interno de la empresa "MG Aplicaciones & Servicios E.I.R.L" de Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021. La metodología empleada fue de tipo cualitativa, en donde el nivel de la investigación fue descriptivo y documental; mientras que, el tamaño muestra fue de tres colaboradores, recolectando los datos por medio de la entrevista y la encuesta. Los resultados encontrados referentes a los componentes del control interno son: 1° carece de un manual de organización y funciones, no tiene un organigrama actualizado, 2° no evalúa los riesgos, 3° no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas, las actividades no son realizadas de acuerdo a una planificación específica, 4° la empresa no ha contado con información financiera y 5° no realiza supervisiones ni planifica nuevos controles. Se concluye que la organización no cuenta con estrategias organizacionales adecuadas, en donde se ha visto limitada la posibilidad de atraer a los clientes, cuenta con una estructura organizacional poco detallada en cada área y cuenta con actividades poco caracterizadas; así como, escaso procedimientos de control, en donde la información financiera ha sido poco concisa y no se ha llegado a tener capacitaciones y/o charlas que vayan acorde con las exigencias de los trabajos, poniendo en riesgo a los colaboradores.

Cordova (2022) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Jatun Business S.A.C. - Piura, 2022. Se tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Jatun Business S.A.C. - Piura, 2022. La metodología de la investigación fue cualitativa, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 21 preguntas. Obteniendo los siguientes resultados correspondientes a cada uno de los componentes del control interno: 1° la empresa no tiene establecido un sistema de control interno y el MOF no está actualizado; 2° no identifica los riesgos interno y externos que debilitan a los objetivos planteados; 3° no tiene mecanismos para identificar las actividades que afectan a los objetivos, además no realiza cambios ni revisiones de funciones; 4° no mantiene una relación de comunicación con su personal, ante los posibles cambios de funciones y responsabilidades y por último, 5° no realiza supervisiones por áreas, tampoco establece planes de mejoramiento continuo. Se concluyó que las características del control interno son deficientes, ya que no se tiene establecido un sistema de control interno, las cual esto tiene como consecuencia las debilidades de los objetivos y esto afectaría las actividades de control.

2.1.3 Regionales

En esta investigación se entendió por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Áncash, menos en alguna ciudad de la provincia de Huaraz, que hayan utilizado la misma variable, unidad de análisis y metodología de nuestra investigación.

Mansilla (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018. Se tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las Empresas Privadas del Sector Comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018. La metodología utilizada en la investigación fue descriptiva, bibliográfico documental y de caso, para ejecutarlo se realizó la revisión literaria y aplicación de encuestas al gerente de la empresa, obteniendo los siguientes resultados respecto a los componentes del control interno: 1° no cuenta con un sistema de control interno, en la cual está prevista a cualquier irregularidad y/o mala administración; perjudicando la rentabilidad y el crecimiento de la empresa, 2° no cuenta con la implementación de un sistema de control, sin embargo, tiene los criterios básicos de parte del titular, de evaluar algún riesgo que se le presente o solucionar imprevistos que se amerite, pero de menor situación, 3° no cuenta con ningún área que pueda controlar las actividades diarias que se desarrollan, ya que el gerente tiene la facultad de realizar esas actividades de su propio criterio, que son de situaciones menores, 4° cuenta con un sistema de control que protege toda la información que es parte de la empresa. De este modo, toda información es protegida y otorgada solo al gerente, evitando que terceros tengan acceso y lo utilicen para perjudicar a la empresa y 5° no existe una persona encargada de supervisar las actividades desarrolladas en la empresa, ya que el gerente es el encargado de velar por el cumplimiento de las actividades dentro y fuera de la empresa. Se concluye que no disponen de un sistema de control interno, que dentro de la empresa es fundamental en la toma de decisiones de interés por el buen manejo de las operaciones, independientemente de su tamaño en toda empresa existen diferentes formas de controlar y desarrollar procedimientos para vigilar las actividades y las soluciones que se lleven a partir del análisis de la información sensible, confiable.

Pajuelo (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Asesoría, Inversiones y Servicios N.C.F. E.I.R.L.” – Santa, 2017. Se tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno en la empresa del sector comercio del Perú y de la empresa Asesoría, Inversiones y Servicios N.C.F. E.I.R.L. – Santa, 2017. La metodología utilizada en la investigación fue descriptiva, no experimental-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica, la entrevista y el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; encontrándose los siguientes resultados respecto a cada uno de los componentes del control interno: 1° no cuenta con un sistema de control interno, 2° si ha identificado los eventos negativos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, si dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos, pero no para implementar sistemas que permitan detectar los cambios, 3° la empresa no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no se revisan los procesos, actividades y tareas, tampoco no han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y protección de los recursos, pero que si implementan las mejoras propuestas y en caso de detectarse deficiencias se efectúan las correcciones necesarias, 4° existe una apropiada información y comunicación entre sus trabajadores, cuentan con políticas y procedimientos que garanticen el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, la información del área selecciona, analiza y evalúa para la toma de decisiones, también si se proporciona la información correcta al personal, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades y 5° si existe un monitoreo continuo y las deficiencias y los problemas detectados se registran y comunican con el fin de que se corrija, también se verifica si el personal está cumpliendo con sus funciones, pero no efectúa autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejora. Se concluye que: la empresa no cuenta con un sistema de control interno, pero lo tanto debe implementar un sistema de control interno con la finalidad que salvaguarden sus recursos de la empresa y evitar posibles pérdidas o errores, que puedan impedir lograr sus objetivos.

Guerrero (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transporte “Brillantes de la Ruta S.A.C.” - Casma, 2017. Se tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017. La metodología fue utilizada en la investigación fue bibliográfica - documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; encontrando los siguientes resultados respecto a los componentes del control interno: 1° en la empresa del caso de estudio, existe buen ambiente de control, debido a que la empresa reconoce y promueve los aportes de su personal, para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales; así mismo, incentiva el desarrollo transparente de sus actividades en gestión, 2° , sí se preocupa por identificar sus riesgos internos y externos; así mismo, establecen y difunden a través de reuniones, los lineamientos y políticas para la administración de sus riesgos; así también, identifican los eventos negativos (riesgos) que afectan el desarrollo de sus actividades, 3° la empresa del caso de estudio, no efectúa periódicamente la rotación de su personal, no han establecido políticas y procedimientos documentados para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño de la empresa; así también, no se identifican posibles riesgos, 4° utiliza su información financiera para evaluar, organizar y sintetizar, la toma de decisiones en su entidad; así mismo, cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento de funciones y responsabilidades del personal y 5° la empresa del caso de estudio, realiza acciones de supervisión a través del personal encargado de disciplina, supervisa a los choferes de los vehículos, las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección, cuando se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla, la empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente. Se concluye que: la empresa muestra una debilidad importante en su componente de ambiente de control, ya que, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entendió por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Huaraz, que hayan utilizado la misma variable, unidad de análisis y metodología de nuestra investigación.

Celmi (2019) en su trabajo de investigación titulado: Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017. Se tuvo como objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, la metodología fue de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados respecto a los componentes del control interno: 1° sí conocen la visión y misión de la empresa, el reglamento interno y la gerencia con la administración son ejemplo de integridad y valores éticos que se muestran por medio de su comportamiento, acciones, reglamentos o directivas; 2° sí define objetivos con la finalidad de identificar y evaluar riesgos, promueven una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable de los procesos donde podría haber actos en contra de la empresa; 3° realizan el control de las funciones específicas para cada trabajador, la gerencia realiza control al momento de adquirir tecnología, así como en el funcionamiento y mantenimiento del mismo; 4° tienen formalmente establecidas sus líneas de comunicación e información, metas y objetivos, cuenta con información y comunicación oportuna y fiable y 5° sí comunica oportunamente las deficiencias del control interno a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas, sí evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen adecuadamente. Se concluye que las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017 son: efectividad y confiabilidad.

Flores (2023), en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de la microempresa "ZAFIRO GRAND HOTEL" - Huaraz y propuesta de mejora, 2022. Tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa "Zafiro Grand Hotel" de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. La metodología fue: de diseño no experimental – descriptivo – documental y de caso; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas; el mismo que fue aplicado al dueño que es una persona natural con negocio; Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: se obtuvo como principales resultados que la edad del dueño de la microempresa estudiada esta entre 45 y 60 años de edad y del sexo masculino. Respecto al objetivo específico 2: la empresa estudiada tiene 4 años de permanencia en el mercado y rubro, y el motivo de su formación fue para obtener ganancias. Respecto al objetivo específico 3: la microempresa estudiada, no aplica un sistema de control interno formal, por no contar con un profesional experto en el tema; sin embargo, lo realiza de forma empírica; lo que genera deficiencias, sobre todo en los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control. Finalmente, se concluye que la microempresa "Zafiro Grand Hotel", no tiene plasmado formalmente un sistema de control interno, lo que implica que el control interno es empírico, debido que no cuenta con un profesional y recursos financieros adecuados; por ello, se hace una propuesta de mejora.

Vasquez (2023), en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de la microempresa “Inversiones Monterrey S.A.C.” – Huaraz y propuesta de mejora, 2022. Tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Inversiones Monterrey S.A.C.” del distrito de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2022. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos cuestionarios de preguntas cerradas pertinentes. Encontrándose los siguientes resultados: Respecto al control interno: Se evidencia en sus resultados que el control interno es inadecuado, porque no cuenta con un plan estratégico y operativo, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene estrategias para analizar e identificar posibles riesgos que puedan ocurrir, no implementan políticas que ayude a enfrentar riesgos; y no obstante que, existe una comunicación eficaz entre el gerente y sus trabajadores, no hay una supervisión continua a los trabajadores permita proponer planes de mejora para ser ejecutados posteriormente. Finalmente, se concluye que, la empresa “Inversiones Monterrey, S.A.C.” requiere de la implementación de una propuesta para mejorar su sistema de control interno formalmente; el mismo que le permitirá realizar su control interno de forma adecuada; lo que finalmente, redundará en su crecimiento y desarrollo institucional.

Salis (2024), en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de la microempresa “Inversiones Audrey E.I.R.L.” de Huaraz y propuesta de mejora, 2023. Tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “Inversiones Audrey E.I.R.L.” del distrito de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo- documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios de preguntas cerradas pertinentes. Encontrando los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: El gerente de la empresa del caso de estudio tiene 33 años de edad, es estilista, conviviente, del sexo femenino y actualmente se desempeña como titular gerente de la empresa estudiada. Respecto al objetivo específico 2: la empresa estudiada se dedica a la compra y venta de materiales de construcción, se formó para obtener ganancia, tiene 7 años en el mercado; así mismo, tiene trabajadores eventuales, pero no tiene trabajadores permanentes. Respecto al objetivo específico 3: la empresa no tiene implementando un sistema de control interno formal; sin embargo, lo realiza de manera empírica, lo que genera deficiencias, sobre todo en los componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control, Finalmente, se concluye que la microempresa “Inversiones Audrey E.I.R.L” no tiene implementando formalmente su sistema de control interno; por ello, aplican el control interno de manera empírica, lo que implica que el control sea ineficiente en la mayoría de sus componentes; por tales razones se va a plantear una propuesta para mejorar las características del control interno de dicha microempresa.

2.2 Bases teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno

2.2.1.1 Teorías del control interno

2.2.1.1.1 Modelo COSO

El COSO es un informe que proporciona un manual para la implementación del control interno. La sigla "COSO", que en inglés significa "Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission", se traduce al español como "Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway". Este nombre se deriva del encargo realizado por el Instituto Americano de Contadores Públicos, la Asociación Americana de Contabilidad, el Instituto de Auditores Internos, el Instituto de Administración y Contabilidad, y el Instituto de Ejecutivos Financieros.

Su objetivo principal es servir como un recurso para las áreas administrativas de empresas del sector privado en países de habla hispana. Proporciona un resumen claro del concepto y los objetivos del control interno, así como las expectativas de resultados al implementarlo. Dada la importancia del tema, se sugiere incluirlo en el plan de capacitación para representantes empresariales, ya que actúa como un manual de referencia y guía. (Ladino, 2009, pág.43).

2.2.1.2 Componentes del control interno

El marco de control integrado propuesto en el informe COSO consta de cinco componentes interrelacionados que se basan en el estilo de gestión e están integrados en el proceso de gestión:

2.2.1.2.1 Ambiente de control

El contexto de control se refiere al conjunto de circunstancias que rodean la implementación del control interno en una entidad y que son determinantes en cuanto al grado en que los principios del ambiente de control afectan las conductas y los procedimientos en la entidad. Se deriva de las actitudes presentes entre todos los participantes de la empresa con respecto a la importancia del control interno y su impacto en las actividades y resultados. Este contexto establece cómo se organizará la empresa y proporciona disciplina, influyendo en el comportamiento del personal.

“Es el andamiaje (...) trasciende, como conjunción de medios, operadores y reglas previamente definidas, traduce la influencia colectiva de varios factores en el

establecimiento, fortalecimiento o debilitamiento de políticas y procedimientos efectivos en una organización.” (Ladino, 2009, pág.10)

2.2.1.2.2 Evaluación de riesgos

Ladino (2009) nos dice que: La esencia del control interno radica en la limitación de los riesgos que puedan afectar las actividades de las empresas. Al comprender los riesgos y los controles necesarios para mitigarlos, podemos evaluar la vulnerabilidad de la empresa.

Para llevar a cabo una evaluación precisa de los riesgos, es necesario comprender los componentes de la entidad y así identificar los riesgos tanto internos como externos. El establecimiento de objetivos se lleva a cabo antes de iniciar las operaciones empresariales. Al definir objetivos, podemos identificar los factores críticos de éxito y los criterios para medir los resultados obtenidos.

Teniendo los objetivos se procede de la siguiente manera:

1. Estimar lo importante / lo que trasciende: Este paso implica identificar y evaluar la importancia de los riesgos potenciales para los objetivos de la empresa. Se deben priorizar aquellos riesgos que tienen un mayor impacto en el logro de los objetivos estratégicos.
2. Evaluar lo probable / con qué frecuencia ocurre: Aquí se evalúa la probabilidad de que ocurran los riesgos identificados. Es importante determinar qué tan frecuentemente pueden manifestarse estos riesgos y cómo podrían afectar las operaciones de la empresa.
3. Una definición de la manera a desarrollarse: En este paso, se establecen las estrategias y acciones específicas que se llevarán a cabo para gestionar y mitigar los riesgos identificados. Se determina cómo se abordarán los riesgos para minimizar su impacto en la empresa y proteger sus objetivos.

Estos pasos son fundamentales para desarrollar un enfoque integral de gestión de riesgos que permita a la empresa anticiparse, prevenir y responder de manera efectiva a los desafíos y amenazas que puedan surgir en su entorno operativo.

2.2.1.2.3 Actividades de control

Las actividades de control se componen de procedimientos específicos diseñados para asegurar el logro de los objetivos y están dirigidas a prevenir y neutralizar los riesgos.

Estas actividades son implementadas en todos los niveles y etapas de la empresa, comenzando con la elaboración de un mapa de riesgos, como se mencionó anteriormente: "conocer los riesgos para establecer controles que los eviten o minimicen".

Existen varios tipos de controles:

1. Control preventivo / control correctivo: Los controles preventivos se implementan para evitar que ocurran problemas, mientras que los controles correctivos se aplican una vez que los problemas han ocurrido para corregirlos y mitigar sus efectos.
2. Controles manuales / controles automatizados: Los controles manuales son llevados a cabo por personas, mientras que los controles automatizados son ejecutados por sistemas informáticos o tecnología.
3. Controles de la gerencia / controles operativos: Los controles de la gerencia son establecidos por los líderes de la empresa para supervisar y dirigir las operaciones, mientras que los controles operativos son implementados por el personal en el curso de sus actividades diarias

Es importante que, en cada nivel de la empresa, los responsables conozcan y comprendan las actividades de control correspondientes. Para lograr esto, cada nivel debe explicar claramente cuáles son sus responsabilidades en relación con el control interno y cómo contribuyen a su efectividad. (Ladino, 2009, pág. 12)

2.2.1.2.4 Información y comunicación

Es crucial que cada miembro de la organización comprenda su papel y responsabilidades dentro de la misma, y que la información proporcionada sea periódica y oportuna para garantizar que las operaciones se desarrollen de manera coordinada y contribuyan al logro de los objetivos.

La información operativa, financiera y de cumplimiento forma un sistema que facilita la dirección, ejecución y control de las operaciones. Este sistema está compuesto por datos internos y externos necesarios para la toma de decisiones y actúa como un control a través de procedimientos establecidos diseñados para este propósito.

Los sistemas de información permiten la identificación, recopilación, procesamiento y divulgación de datos relacionados con eventos o actividades internas y externas, y actúan como controles a través de procedimientos establecidos para este fin. La comunicación es una parte integral de los sistemas de información.

Los empleados deben ser informados rápidamente sobre los problemas relacionados con sus responsabilidades de gestión y control. Cada función debe estar claramente definida, y los empleados deben comprender los aspectos relacionados con las responsabilidades de quienes forman parte del sistema de control interno.

Además, los empleados necesitan comprender cómo sus acciones se relacionan con las de los demás, qué comportamiento se espera de ellos y cómo comunicar la información relevante que reciben. Es fundamental que el informe se transfiera adecuadamente mediante una comunicación efectiva.

Es esencial contar con líneas de comunicación abiertas y una disposición clara para escuchar por parte de los gerentes. Además de una comunicación interna efectiva, también es importante contar con comunicaciones externas efectivas para facilitar el flujo de toda la información necesaria. En ambos casos, es importante contar con medios efectivos que faciliten la orientación de políticas, la presentación de informes, la difusión institucional y los canales formales e informales, lo que refleja las actitudes hacia los subordinados. (Ladino, 2009, pág. 13)

2.2.1.2.5 Supervisión y monitoreo

Evaluar el desempeño de la gestión de sistemas a lo largo del tiempo es crucial, ya que en toda organización existen áreas que evolucionan, necesitan ser fortalecidas o incluso reemplazadas debido a su invalidez o inaplicabilidad. Esto se debe a los cambios internos y externos en la gestión, así como a las nuevas amenazas que surgen debido a cambios en las circunstancias.

El objetivo es garantizar que el control interno funcione adecuadamente, lo cual se logra a través de dos formas de monitoreo: operaciones continuas y revisiones detalladas. Las operaciones continuas incluyen actividades regulares y repetitivas que operan en tiempo real y se apoyan en la gestión para generar respuestas dinámicas a las nuevas situaciones que surgen. Por otro lado, las revisiones detalladas implican evaluaciones más exhaustivas y específicas para identificar áreas de mejora o posibles riesgos. (Ladino, 2009, pág. 14)

2.2.1.3 Principios del control interno

Correcol. (2024) expresa lo siguiente:

Autocontrol: El autocontrol es la capacidad de los individuos para evaluar su propio desempeño, identificar desviaciones, corregirlas, mejorar y buscar ayuda cuando sea necesario, sin importar su posición jerárquica. Esto asegura que la implementación de procesos, actividades y tareas pendientes garantice una ejecución transparente y eficiente de las funciones.

La autorregulación se refiere a la capacidad de la organización para regular, según sus directrices, los asuntos relevantes para su función, así como para establecer políticas y procedimientos específicos que aseguren una efectiva coordinación y transparencia en sus actividades.

La autogestión implica la capacidad de interpretar, coordinar, aplicar y evaluar las funciones delegadas de cada funcionario de manera eficaz y eficiente. Esto asegura que cada miembro de la organización pueda llevar a cabo sus responsabilidades de manera adecuada y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

2.2.1.4 Fases del control interno

De acuerdo con la Resolución de Contraloría No 004-2017-CG (2017, pp.10, 23, 25), las fases del control interno son tres:

1. Planificación: En esta fase se destaca la importancia de establecer el compromiso de todos los niveles organizacionales de la entidad mediante un compromiso formal y por escrito del Titular y la Alta Dirección con el proceso de implementación del Sistema de Control Interno (SCI). Además, se establece la constitución de un Comité de Control Interno responsable del proceso.
2. Ejecución: En esta fase, se llevan a cabo las tareas previamente distribuidas entre los participantes de la compañía. Es el momento de poner en práctica las actividades planificadas para el control interno.
3. Evaluación: La evaluación se realiza cuando la entidad considera necesario examinar ciertas unidades por diversos motivos. Estos exámenes tienen como objetivo verificar que las tareas hayan sido realizadas de acuerdo a lo planificado y que el Sistema de Control Interno esté funcionando de manera efectiva.

2.2.1.5 Ventajas y desventajas del control interno

Según Historia de la empresa (2024) afirma que: El control interno tiene las siguientes ventajas:

- Los controles internos están disponibles para algunos altos funcionarios de confianza. Cuantas menos personas participen, más fácil les resultará controlar sus acciones y protegerse de las malas acciones.
- Los controles internos correctamente diseñados e implementados mejoran la eficiencia al hacer que las transacciones sean transparentes para cualquier unidad comercial que las necesite.
- Cuando los controles internos están bien equilibrados entre transparencia y eficiencia, protegen a los empleados de acusaciones de mala conducta o desperdicio.

Sin embargo, también existen posibles desventajas del control interno:

- No existe una forma comprensible de garantizar que los empleados no pasen por alto estos controles, ya que el comportamiento humano es impredecible en los procesos de control interno.
- Si una empresa planifica o aplica controles internos de manera inapropiada, los empleados pueden sentirse frustrados e indiferentes a su uso.
- Si los controles internos de una empresa son demasiado estrictos, pueden impedir la flexibilidad de la empresa para realizar los cambios operativos necesarios para seguir siendo eficiente.

2.2.1.6 Características del control interno

IsoTools (2021). Nos dice que: las características que este debe tener para lograr una mayor efectividad en el control interno son:

- **Personas competentes:** Es esencial contar con personal capacitado y competente en todos los niveles de la organización, ya que serán las personas quienes diseñen, implementen y monitoreen el sistema de control interno.
- **Lineamientos bien definidos:** La organización debe tener lineamientos claros y bien definidos que proporcionen orientación para la toma de decisiones. Esto incluye conocer la dirección estratégica de la organización, sus procesos y estructura organizacional.
- **Objetivos claros y medibles:** Es necesario establecer objetivos claros y medibles, así como desarrollar planes y métricas para monitorear el progreso hacia su logro.

Esto permite identificar desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

- **Evaluación de riesgos:** Identificar y evaluar los riesgos en los procesos organizacionales es fundamental para establecer controles efectivos. Esto implica identificar posibles desviaciones y su impacto en la consecución de los objetivos.
- **Difusión y comunicación asertiva:** La información relacionada con el control interno debe ser comunicada de manera oportuna, clara y efectiva a todas las partes interesadas. Se deben establecer mecanismos de comunicación efectivos y garantizar una retroalimentación constante.
- **Monitoreo constante:** Es importante realizar una revisión periódica y constante del sistema de control interno para asegurar su efectividad. Esto implica identificar desviaciones y tomar medidas correctivas de manera oportuna.
- **Planes de acción:** Se deben establecer planes de acción para responder a los riesgos identificados y evitar su materialización. Es fundamental realizar un seguimiento del progreso y evaluar la efectividad de las acciones implementadas.
- **Sistemas de información:** Es crucial contar con sistemas de información que permitan el acceso oportuno y seguro a la información relevante para el control interno. Esto facilita el análisis y tratamiento adecuado de los datos y contribuye a la toma de decisiones informadas.

Al prestar atención a estos aspectos y desarrollar un enfoque integral del control interno, las organizaciones pueden mejorar su capacidad para gestionar riesgos, garantizar la transparencia y eficiencia de sus operaciones, y alcanzar sus objetivos de manera efectiva. Información

2.2.1.7 Importancia del control interno

Henao (2017) Exactamente, el control interno es fundamental porque proporciona métodos y herramientas para identificar, analizar y resolver problemas en una organización. Su función principal es ayudar a prevenir y/o detectar errores, fraudes y los diversos riesgos que existen en las actividades empresariales. Al hacerlo, contribuye a proteger a la empresa de posibles pérdidas financieras, daños a su reputación y otras consecuencias negativas.

Al tener un control interno efectivo, los gerentes pueden tomar decisiones más informadas y oportunas, ya que cuentan con información confiable y precisa sobre el estado de la organización y los riesgos a los que está expuesta. Los riesgos pueden representar una amenaza para el desarrollo continuo de la empresa, por lo que es crucial contar con medidas preventivas y correctivas adecuadas para mitigarlos.

2.2.2 Teoría de la empresa

Treviño (2009) afirma que: Efectivamente, la función de una empresa va más allá de simplemente satisfacer las necesidades de la sociedad a cambio de recompensas para los empresarios. En la actualidad, una empresa es considerada como una entidad social con un impacto significativo en la comunidad en la que opera.

Una empresa no solo busca generar ganancias, sino que también contribuye al desarrollo social al crear empleo, ofrecer productos y servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores y participar en actividades de responsabilidad social corporativa que benefician a la sociedad en general.

Además, una empresa proporciona oportunidades para que sus empleados se realicen profesional y personalmente, promueve la innovación y el progreso económico a través de la investigación y el desarrollo, y contribuye al crecimiento y estabilidad de la economía local y global.

2.2.2.1 Clasificación de las empresas

Treviño, (2009) afirma que: Según los diferentes aspectos que se consideren, las empresas pueden clasificarse en varias categorías:

1. Según la procedencia del capital:
 - Empresas Públicas: El capital pertenece al Estado y su objetivo principal es satisfacer una necesidad social.
 - Empresas Privadas: El capital es propiedad de inversionistas privados y buscan obtener altos rendimientos. Pueden ser nacionales o transnacionales, dependiendo de la procedencia del capital y las utilidades.
2. Según el tamaño, establecido por la Ley N° 30056:
 - Microempresa: Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- Pequeña empresa: Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
 - Mediana empresa: Ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
3. III. Según el estado jurídico:
- Sociedad Anónima (S.A.): Capital dividido en acciones y gestionada por un directorio, consejo de administración y asamblea general de accionistas. Pueden cotizar en bolsa y están destinadas a grandes empresas.
 - Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.): Similar a la S.A., pero con un número limitado de accionistas (hasta 20).
 - Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.): Capital dividido en partes sociales y puede tener de 2 a 20 socios. Comúnmente usada por pequeñas empresas familiares.
 - Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.): Similar a la S.R.L. pero con un número máximo de 750 socios y requisitos específicos para la inscripción de acciones.
 - Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.): Empresa con un único propietario que responde con su patrimonio por las deudas de la empresa.

Estas categorías proporcionan una guía para entender la diversidad de empresas según su naturaleza, tamaño y estructura legal.

2.2.2.2 Objetivos de las empresas

La autora Azkue (2023) nos dice que: Estas son las cuatro categorías en las que las empresas pueden ser divididas:

1. Fin económico externo: En este caso, la empresa produce bienes de valor o brinda servicios para satisfacer una demanda específica de la sociedad. Su principal objetivo es generar ingresos mediante la venta de sus productos o servicios en el mercado.
2. Fin económico interno: Aquí, la empresa busca obtener un valor agregado de sus bienes o servicios, y esa plusvalía se utiliza para remunerar a sus integrantes. Esto puede incluir el pago de dividendos a los socios e inversores, así como el pago de salarios, prestaciones y beneficios a los empleados y trabajadores.
3. Fin social externo: En esta categoría, la empresa contribuye al bienestar de la sociedad en su conjunto. Además de generar ingresos, la empresa procura no

vulnerar los principios sociales en su actividad económica y, en ocasiones, incluso promueve activamente esos principios cuando hay oportunidad.

4. **Fin social interno:** Aquí, la empresa se enfoca en contribuir al desarrollo personal y profesional de sus integrantes. Esto puede incluir programas de capacitación, desarrollo de habilidades, oportunidades de ascenso y crecimiento profesional para sus empleados.

Estas categorías reflejan los diferentes roles y responsabilidades que las empresas pueden asumir tanto hacia la sociedad en general como hacia sus propios miembros.

2.2.2.3 Importancia de la empresa

EL autor Martínez (2020) argumenta que: las empresas desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de la sociedad en varios aspectos:

1. **Producción de bienes y servicios:** Las empresas fabrican productos y brindan servicios que satisfacen las necesidades y deseos de las personas. Estos bienes y servicios van desde alimentos y ropa hasta tecnología y entretenimiento, mejorando así la calidad de vida de la sociedad.
2. **Generación de empleo:** Las empresas crean puestos de trabajo que permiten a las personas ganarse la vida y mantener a sus familias. Estos empleos no solo proporcionan ingresos, sino que también ofrecen oportunidades de desarrollo profesional y personal.
3. **Innovación y desarrollo:** Muchas empresas invierten en investigación y desarrollo para crear nuevos productos, mejorar los existentes y encontrar soluciones a problemas sociales y ambientales. Esta innovación impulsa el progreso tecnológico y mejora la calidad de vida de las personas.
4. **Contribución a la economía:** Las empresas contribuyen al crecimiento económico al generar ingresos, pagar impuestos y contribuir al producto interno bruto (PIB) de un país. Esto a su vez permite la financiación de servicios públicos y programas sociales.

En resumen, las empresas son motores clave del desarrollo económico y social, creando valor para la sociedad a través de la producción, el empleo, la innovación y la contribución a la economía en general. (párrafo 11)

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas - MYPE

Ley N°28015 (2003): una Micro o Pequeña Empresa (MYPE) se define por ser una entidad lucrativa con características específicas en cuanto a su tamaño y operaciones.

Algunas de las principales características de las MYPEs son:

1. Volumen reducido en ventas: Las MYPEs tienen ingresos relativamente bajos en comparación con empresas más grandes. Por lo general, operan en mercados locales o regionales y pueden tener una clientela limitada.
2. Número reducido de trabajadores: Las MYPEs suelen tener un número limitado de empleados, que pueden variar desde unas pocas personas hasta varias decenas. Estas empresas son más pequeñas en términos de personal en comparación con empresas de mayor tamaño.
3. Operaciones simples: Las MYPEs tienden a tener operaciones más simples y menos complejas en comparación con empresas más grandes. Pueden tener una estructura organizativa menos formal y procesos menos sofisticados.
4. Régimen tributario MYPE: Las MYPEs tienen su propio régimen tributario que se ajusta a sus ingresos y tamaño. Este régimen puede incluir beneficios fiscales y simplificaciones administrativas diseñadas para apoyar el desarrollo de estas empresas.

En el contexto peruano, las MYPEs juegan un papel crucial en la economía, ya que representan una gran parte del tejido empresarial del país y contribuyen significativamente a la generación de empleo y al crecimiento económico. Es por eso que se han implementado políticas y programas específicos para apoyar y promover el desarrollo de las MYPEs en el Perú.

2.2.3.1 Promoción y formalización

La Ley N° 28015, promulgada el 3 de julio del 2003, tuvo como objetivo principal fomentar la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. Esta ley se diseñó con el propósito de impulsar varios aspectos fundamentales para el desarrollo económico del país:

1. Fomento de la competitividad: La ley buscaba mejorar la capacidad de las MYPEs para competir en el mercado, brindándoles herramientas y recursos para mejorar su productividad y eficiencia.

2. Formalización: Uno de los objetivos clave era incentivar la formalización de las MYPEs, alentándolas a registrarse y cumplir con sus obligaciones legales y tributarias. Esto contribuiría a mejorar la transparencia y el cumplimiento normativo en el sector empresarial.
3. Desarrollo empresarial: La ley buscaba promover el crecimiento y desarrollo de las MYPEs, proporcionándoles acceso a capacitación, financiamiento y otros recursos necesarios para expandir sus operaciones y mejorar su rentabilidad.
4. Generación de empleo sostenible: Se esperaba que el fortalecimiento de las MYPEs contribuyera a la generación de empleo de manera sostenible, ofreciendo oportunidades laborales estables y bien remuneradas.
5. Contribución al PBI y al mercado interno: Se buscaba aumentar la contribución de las MYPEs al Producto Bruto Interno (PBI) del país y al fortalecimiento del mercado interno, promoviendo el consumo de productos y servicios producidos localmente.
6. Incremento de las exportaciones: La ley también tenía como objetivo fomentar la participación de las MYPEs en el comercio internacional, facilitando su acceso a los mercados de exportación y brindándoles apoyo para aumentar sus capacidades de exportación.
7. Recaudación tributaria: Finalmente, se esperaba que el crecimiento y formalización de las MYPEs contribuyera a aumentar la recaudación tributaria del Estado, fortaleciendo así los ingresos fiscales y permitiendo la financiación de programas y servicios públicos.

En resumen, la Ley N° 28015 fue una medida integral diseñada para promover el desarrollo y la competitividad de las MYPEs en el Perú, con el objetivo de impulsar el crecimiento económico, generar empleo y mejorar la calidad de vida de la población. (Ley N° 28015 Ley De Promoción Y Formalización De La Micro Y Pequeña Empresa, 2003).

2.2.3.2 Registro

Según el Gobierno del Perú (2021) menciona que: “Pueden entrar en REMYPE las micro y pequeñas empresas constituidas por personas naturales o jurídicas dedicadas a actividades como extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Asimismo, deben tener como mínimo un trabajador” (párr. 2).

2.2.3.3 Importancia

Las MYPES desempeñan un papel central en el desarrollo de la economía nacional. De acuerdo con datos oficiales, constituyen más del 99% de las unidades empresariales en el Perú, crean alrededor del 85% del total de puestos de trabajo y generan aproximadamente el 40% del producto bruto interno. Por consiguiente, es fundamental apuntalar este sector productivo y evitar que la pandemia lo arrase, pues ello ocasionaría un grave daño a nuestra economía y un problema social derivado de la pérdida de millones de empleos. (El Peruano, 2020, párr. 4-5).

2.2.4 Teoría de los sectores productivos.

IPE (2013) terciarias. Las tres categorías representan diferentes sectores de la economía en función de la naturaleza de su actividad económica:

1. **Industria primaria:** También conocida como sector primario, incluye actividades relacionadas con la extracción y producción de materias primas directamente de la naturaleza. Esto puede incluir la agricultura, la ganadería, la pesca, la minería y la explotación forestal. La industria primaria es fundamental porque proporciona los recursos básicos necesarios para la producción en otros sectores de la economía.
2. **Industria secundaria:** También llamada sector secundario, abarca actividades relacionadas con la transformación de materias primas en productos manufacturados. Esto puede incluir la fabricación de bienes de consumo, productos industriales y equipos. Las industrias secundarias suelen tener un papel importante en la creación de empleo y el valor agregado a la economía, ya que agregan valor a través del proceso de producción.
3. **Industria terciaria:** Conocida como sector terciario, comprende actividades relacionadas con los servicios. Esto abarca una amplia gama de actividades que no producen bienes tangibles, sino que ofrecen servicios a individuos y otras empresas. Ejemplos de industrias terciarias incluyen el comercio minorista y mayorista, los servicios financieros, la educación, la salud, la hostelería, el turismo, la consultoría y muchas más. El sector terciario suele ser el más grande en economías desarrolladas y representa una parte significativa del empleo y el producto interno bruto (PIB).

Estas tres categorías representan los principales sectores de la economía y están interconectadas de diversas formas. Por ejemplo, la industria primaria suministra materias primas a la industria secundaria, que a su vez produce bienes que son comercializados y distribuidos por el sector terciario. Juntas, estas industrias forman la base de la actividad económica en cualquier país.

2.2.4.1 Clasificación de los sectores productivos

Los sectores productivos se dividen en tres:

- 1. Sector Primario: Este sector se centra en la extracción y transformación de recursos naturales en productos primarios. Incluye actividades como la agricultura, la ganadería, la pesca y la explotación forestal. Los productos resultantes se utilizan como materias primas en otros procesos de fabricación.
- 2. Sector Secundario: Aquí se llevan a cabo actividades de producción y fabricación, donde los productos obtenidos del sector primario se transforman en bienes manufacturados. Esto abarca industrias como la ingeniería mecánica, la fabricación de plásticos, papel y cartón, la construcción, entre otras. También se incluye la prestación de servicios asociados a la producción, como el suministro de agua y drenaje.
- 3. Sector Servicios: Este sector se dedica a la prestación de servicios a la sociedad y a otras empresas. Desde pequeñas empresas hasta grandes instituciones financieras forman parte de este sector. Su función es proporcionar a la población todos los bienes y servicios generados en los sectores primario y secundario. Ejemplos comunes incluyen el comercio minorista y mayorista, la banca, la atención médica, la educación, la cultura y más.

Estos tres sectores interactúan entre sí para formar la base de la economía de cualquier país, con el sector primario proporcionando materias primas, el sector secundario transformando esas materias primas en productos manufacturados y el sector servicios ofreciendo una amplia gama de servicios a la sociedad y a otras empresas. (IPE, 2013)

2.2.5 Breve descripción de la empresa del caso de estudio

La empresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de RUC 20542112795 está acreditada como microempresa desde la fecha 03/08/2018. Está ubicada en Pro. Antonio Raymondi Nro. 319 Bar. Cono aluvionico este (actual N° 246 frente al Ministerio del Trabajo) Ancash - Huaraz – Huaraz. Sus actividades son; la principal - 4630 - venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, la secundaria 1 - 4663 - venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción y la secundaria 2 - 4100 - construcción de edificios. Está inscrita en desde el 4 de octubre del 2017 e inicio sus actividades el mismo día.

2.3 Hipótesis

La presente investigación no tendrá hipótesis por ser descriptiva, no experimental bibliográfica, documental y de caso.

De este modo, Quintanilla et al. (2019) explican que: “Es importante señalar que no todas las investigaciones van a plantear hipótesis. Por ejemplo, los estudios cuyo objetivo es descriptivo no suelen formular hipótesis” (p.58)

III. Metodología

3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de la investigación

La presente investigación fue de tipo cualitativo debido a que se hizo la recolección de datos, se detalló las características, y/o atributos sin entrar a los grados de análisis de cantidades.

Hernández (2014) “La entrevista cualitativa, como herramienta de recogida de información, trata de entender el mundo desde el punto de vista del sujeto.”

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptiva de estudio de caso. Descriptiva porque en la investigación se busca puntualizar las características de la unidad de análisis sin abundar en las razones.

“La investigación cualitativa abarca distintas fases no conteniendo un inicio y un fin claramente definido.” (Hernández, 2014)

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño que se empleó en el desarrollo de la investigación fue descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Fue descriptivo porque se limitó a describir los factores relevantes de la variable en el contexto natural. Bibliográfico porque se hizo una revisión bibliográfica para hallar los antecedentes de la investigación. Fue documental porque para la recolección de información y para la investigación se utilizó la información de algunos documentos. Por último, de caso porque se tomó solo un caso para realizar la investigación.

Hernández (2014) “Este tipo de investigación no tiene en un principio un concepto claro de lo que se estudia ni una hipótesis que después se pueda validar”

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población comprendió a todas las microempresas del sector servicios del distrito de Huaraz.

3.2.2 Muestra

La muestra fue la empresa en caso de estudio: “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L” de Huaraz, la misma que fue elegida de manera intencionada.

3.3 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Titular gerente	Alto mando de la microempresa en caso de estudio	Perfil empresarial	1. ¿Qué edad tiene?	Nominal
			2. ¿Cuál es su sexo?	Nominal
			3. ¿Cuál su estado civil?	Nominal
			4. ¿Cuál es su grado de instrucción?	Nominal
			5. ¿Cuál es su profesión?	Nominal
			6. ¿Cuál es su ocupación?	Nominal
			7. ¿Cuántos años de experiencia tiene?	Nominal
Microempresa caso de estudio	Entidad de tamaños inferiores frente a otras.	Perfil empresarial	8. ¿La empresa es formal?	Nominal
			9. ¿La empresa es informal?	Nominal
			10. ¿La empresa es una microempresa?	Nominal
			11. ¿La empresa es una pequeña empresa?	Nominal
			12. ¿La empresa tiene menos o más de 5 años en el rubro y mercado?	Nominal
			13. ¿La empresa tiene trabajadores permanentes? ¿Cuántos? Especificar	Nominal
			14. ¿La empresa tiene trabajadores eventuales? ¿Cuántos?	Nominal
			15. ¿En qué época o estaciones del año contrata más trabajadores? Especificar	Nominal
Control interno	Técnicas, procedimientos,	Ambiente de control	16. ¿El personal tiene compromiso con la integridad de la empresa?	Nominal
			17. ¿Cuentan con un código de ética?	Nominal

<p>políticas, controles, y toda acción que oriente a la eficacia y eficiencia de las operaciones para el logro de los objetivos. (Castañeda, 2018)</p>		18. ¿Cuentan con un plan de formación y capacitación para el personal?	Nominal
		19. ¿Cuentan con una persona que tenga a cargo al personal?	Nominal
		20. ¿Cuentan con un organigrama actualizado?	Nominal
	Evaluación de riesgos	21. ¿El personal conoce los objetivos de la empresa?	Nominal
		22. ¿Han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	Nominal
		23. ¿El personal presenta informes al área administrativa para que evalúen los riesgos en sus áreas?	Nominal
		24. ¿Cuentan con acciones que corrijan de manera inmediata los riesgos?	Nominal
		25. ¿Se identifican y analizan los cambios que afectan los objetivos?	Nominal
	Actividades de control	26. ¿Se han establecido políticas, normas y acciones escritas que orienten al uso y cuidado de los recursos?	Nominal
		27. ¿El personal realiza controles que evalúen la eficiencia y eficacia de los recursos?	Nominal
		28. ¿El personal prepara reportes sobre el avance de sus objetivos y metas individuales mostrando su desempeño?	Nominal
29. ¿Cuentan con procedimientos que confirmen la realización de los objetivos?		Nominal	
30. ¿Se analiza los reportes del personal para generar nuevos controles?		Nominal	
	31. ¿Existe buena comunicación entre el personal?	Nominal	

		Información y comunicación	32. ¿Al personal se le proporciona la información correcta, que le permita cumplir sus responsabilidades?	Nominal
			33. ¿La administración recibe la información suficiente para tomar decisiones correspondientes a la mejora de la empresa?	Nominal
			34. ¿Analizan la información que se presenta en sus declaraciones mensualmente?	Nominal
			35. ¿Se elaboran documentos informativos que constaten el servicio que brindan?	Nominal
		Supervisión y monitoreo	36. ¿Se realizan supervisiones para poder encontrar posibles deficiencias que puedan ocurrir?	Nominal
			37. ¿Se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la misma?	Nominal
			38. ¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al titular gerente para aplicar las medidas correctivas necesarias?	Nominal
			39. ¿Se llevan a cabo exámenes periódicos para identificar áreas de mejora?	Nominal

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.4.1 Técnicas

Para conseguir la información de los resultados de los objetivos específicos complementarios y objetivos específicos principales (excepto para el de propuesta de mejora); es decir, para conseguir la información de los primeros objetivos específicos, se utilizó la técnica de la encuesta y para el último objetivo específico (propuesta de mejora), se utilizará la técnica del análisis de resultados.

3.4.2 Instrumentos de recolección de información

Para conseguir la información de los resultados de los objetivos específicos complementarios y objetivos específicos principales (excepto para el de propuesta de mejora); es decir, para conseguir la información de los primeros objetivos específicos, se utilizó como instrumentos cuestionarios y para el último objetivo específico (propuesta de mejora), se utilizó los resultados de los objetivos específicos complementarios y objetivos específicos principales; así como el análisis de resultados de dichos objetivos específicos.

3.5 Método de análisis de datos

Para hacer el análisis de resultados de los objetivos específicos planteados, se comparará los resultados de cada uno de los objetivos específicos a excepción del de propuesta de mejora, con los resultados de los resultados de los antecedentes; locales, regionales, nacionales e internacionales, luego estos resultados se tratarán de explicar a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

3.6 Aspectos éticos

El presente estudio aplica los principios éticos basados en el artículo 5 del capítulo III “PRINCIPIOS Y LINEAMIENTOS” del reglamento de integridad científica en la investigación de la ULADECH católica versión 001 aprobado el 13 de marzo del 2023 y actualizado el 14 de marzo del 2024. Los principios son los siguientes:

- **Respeto y protección de los derechos de los intervinientes**
Esto implica asegurarme de obtener el consentimiento informado y proteger la privacidad de las personas que participan en mi investigación. Además, al presentar los resultados, me comprometo a respetar la confidencialidad y anonimato de los participantes si así se acordó, y a utilizar la información recopilada de manera ética y respetuosa, evitando cualquier forma de discriminación o perjuicio hacia ellos. En todo momento, actuar con integridad, transparencia y consideración hacia todas las personas involucradas en mi estudio es primordial.
- **Cuidado del medio ambiente**
Implica respetar el entorno, proteger las especies y preservar la biodiversidad y naturaleza. Esto significa que me comprometo a llevar a cabo mis actividades de manera que no dañen ni contaminen el medio ambiente, y a tomar medidas para proteger la flora, fauna y ecosistemas locales. Además, buscaré fomentar prácticas sostenibles y responsables en todas las etapas de mi proyecto, con el fin de contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente para las generaciones futuras
- **Libre participación por propia voluntad**
Implica que los participantes estén informados de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan, de tal manera que expresen de forma inequívoca su voluntad libre y específica. Esto significa que me comprometo a proporcionar a los participantes toda la información necesaria para que tomen una decisión informada sobre su participación, respetando su autonomía y libertad para decidir si desean formar parte del estudio. Además, garantizaré que

su participación sea completamente voluntaria y que puedan retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativa.

- Beneficencia, no maleficencia

Implica asegurar el bienestar de los participantes durante la investigación y con los hallazgos encontrados. Me comprometo a aplicar los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios para los participantes. Esto significa que tomaré medidas para proteger la integridad física, psicológica y emocional de los participantes, minimizando cualquier riesgo potencial y maximizando los resultados positivos que puedan surgir de la investigación.

- Integridad y honestidad

implica permitir la objetividad, imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación. Me comprometo a llevar a cabo la investigación con honestidad, evitando cualquier forma de manipulación o sesgo en los resultados. Asimismo, garantizaré que la difusión de los hallazgos sea transparente, precisa y responsable, promoviendo la objetividad e imparcialidad en la presentación de los resultados para contribuir al avance del conocimiento de manera ética.

- Justicia

Implica llevar a cabo un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos. Me comprometo a garantizar un trato equitativo con todos los participantes, evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo. Asimismo, tomaré medidas para asegurar que se respeten los derechos y la dignidad de cada participante, y que se considere equitativamente su contribución a la investigación

IV. Resultados

4.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir el perfil del titular gerente de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.

Tabla 01: Resultados del objetivo 1

#	Pregunta	Respuesta
1.	¿Qué edad tiene?	55 años
2.	¿Cuál es su sexo?	Femenino
3.	¿Cuál su estado civil?	Casada
4.	¿Cuál es su grado de instrucción?	Secundaria completa
5.	¿Cuál es su profesión?	
6.	¿Cuál es su ocupación?	Gerente
7.	¿Cuántos años de experiencia tiene	7 años

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a la titular gerente.

4.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.

Tabla 02: Resultados del objetivo específico 2

#	Pregunta	Si	No	Respuesta
1.	¿La empresa es formal?	X		
2.	¿La empresa es informal?		X	
3.	¿La empresa es una microempresa?	X		
4.	¿La empresa es una pequeña empresa?		X	
5.	¿La empresa tiene menos o más de 5 años en el rubro y mercado?			Tiene más de 5 años
6.	¿La empresa tiene trabajadores permanentes? ¿Cuántos? Especificar		X	
7.	¿La empresa tiene trabajadores eventuales? ¿Cuántos?	X		3 a 4 trabajadores
8.	¿En qué época o estaciones del año contrata más trabajadores? Especificar			Según la demanda

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a la titular gerente.

4.3 Respecto al objetivo específico 3:

Identificar, describir y analizar las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.

Tabla 03: Resultados del objetivo específico 3

Nro.	Pregunta	Si	No	Especificar
<i>Dimensión: Ambiente de control</i>				
1.	¿El personal tiene compromiso con la integridad de la empresa?	X		
2.	¿Cuentan con un código de ética?		X	Solo normas de convivencia en el trabajo
3.	¿Cuentan con un plan de formación y capacitación para el personal?	X		
4.	¿Cuentan con una persona que tenga a cargo al personal?	X		La titular gerente, de manera empírica
5.	¿Cuentan con un organigrama actualizado?		X	
<i>Dimensión: Evaluación de riesgos</i>				
6.	¿El personal conoce los objetivos de la empresa?	X		
7.	¿Han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X		
8.	¿El personal presenta informes al área administrativa para que evalúen los riesgos en sus áreas?		X	No, pero saben qué hacer ante el riesgo.
9.	¿Cuentan con acciones que corrijan de manera inmediata los riesgos?	X		
10.	¿Se identifican y analizan los cambios que afectan los objetivos?		X	Debido a que no se presentan informes.

	<i>Dimensión: Actividades de control</i>			
11.	¿Se han establecido políticas, normas y acciones escritas que orienten al uso y cuidado de los recursos?	X		
12.	¿El personal realiza controles que evalúen la eficiencia y eficacia de los recursos?	X		
13.	¿El personal prepara reportes sobre el avance de sus objetivos y metas individuales mostrando su desempeño?		X	
14.	¿Cuentan con procedimientos que confirmen la realización de los objetivos?	X		
15.	¿Se analiza los reportes del personal para generar nuevos controles?		X	
	<i>Dimensión: Información y comunicación</i>			
16.	¿Existe buena comunicación entre el personal?	X		
17.	¿Al personal se le proporciona la información correcta, que le permita cumplir sus responsabilidades?	X		
18.	¿La administración recibe la información suficiente para tomar decisiones correspondientes a la mejora de la empresa?		X	
19.	¿Analizan la información que se presenta en sus declaraciones mensualmente?	X		
20.	¿Se elaboran documentos informativos que constaten el servicio que brindan?	X		
	<i>Dimensión: Supervisión y monitoreo</i>			
21.	¿Se realizan supervisiones para poder encontrar posibles deficiencias que puedan ocurrir?	X		
22.	¿Se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la misma?		X	

23.	¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al titular gerente para aplicar las medidas correctivas necesarias?		X	
24.	¿Se llevan a cabo exámenes periódicos para identificar áreas de mejora?	X		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado.

4.4 Respecto al objetivo específico 4:

Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024.

Tabla 4: Resultados del objetivo específico 4

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
1.Ambiente de control	Dado que recién se están construyendo	Dado que recién se están construyendo	Dado que recién se están construyendo
2.Evaluación de riesgos	los resultados del objetivo específico 3, las debilidades se realizaran en el cuadro 1.	los resultados del objetivo específico 3, la propuesta de mejora se realizara en el cuadro 1.	los resultados del objetivo específico 3, las acciones de la propuesta de mejora se realizaran en el cuadro 1.
3.Actividades de control			
4.Información y comunicación			
5.Supervision y monitoreo			

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTAI Vasquez Pacheco (2024).

V. Discusión

5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Luego de haber aplicado el cuestionario se obtuvo el perfil de la titular gerente, revelando que tiene 55 años, sexo femenino, casada, con educación secundaria completa, sin profesión específica, y 7 años de experiencia en su puesto actual. Este perfil destaca la importancia de la experiencia y habilidades prácticas en el ascenso a roles de liderazgo, especialmente en mujeres que han superado barreras históricas de género. Su capacidad para equilibrar la vida laboral y personal, junto con la ausencia de formación superior, subraya que el éxito profesional puede lograrse a través de vías no tradicionales. Este caso ejemplifica el valor de la inclusión y la equidad de género en el ámbito laboral, así como la relevancia de la experiencia práctica en posiciones gerenciales.

No se presentó ninguna contradicción con la información ni acción o efecto de limitarse a brindar la información

5.2 Respecto al objetivo específico 2:

Luego de haber aplicado el cuestionario se obtuvo el perfil de nuestra muestra, revelando que, se trata de una microempresa formal con más de 5 años en el rubro y en el mercado. La falta de trabajadores permanentes y la contratación de 3 a 4 trabajadores eventuales según la demanda refleja una estructura laboral flexible. Esta flexibilidad puede ser ventajosa para adaptarse a las fluctuaciones del mercado, aunque también plantea desafíos en términos de estabilidad laboral y retención de talento. La longevidad de la empresa en el mercado sugiere una adaptación exitosa a las condiciones cambiantes y una gestión eficiente de los recursos humanos temporales. Este perfil subraya la importancia de la capacidad de respuesta y la adaptación en la sostenibilidad de microempresas en mercados dinámicos.

No se presentó ninguna contradicción con la información ni acción o efecto de limitarse a brindar la información

5.3 Respecto al objetivo específico 3:

Luego de haber aplicado el cuestionario referente a los cinco componentes del control interno, gracias a ellos podemos identificar los siguientes resultados:

Los resultados del ambiente de control indican que, de las 5 preguntas realizadas, el 60% (3 respuestas) fueron afirmativas y el 40% (2 respuestas) fueron negativas. Estos datos reflejan que, aunque el personal muestra un compromiso con la integridad de la empresa y existen planes de formación y capacitación, hay áreas críticas que requieren atención.

La ausencia de un código de ética y un organigrama actualizado señala deficiencias en la formalización y claridad organizativa. La existencia de un personal encargado de la supervisión es positiva, pero la falta de estructura puede dificultar la efectividad de esta supervisión. En conjunto, estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer los controles internos para asegurar una gestión más coherente y transparente, lo cual es esencial para el crecimiento sostenible de la microempresa. Lo cual coincide que con los autores Rimbaldo (2020) y Pajuelo (2021) que encontraron en su investigación que las empresas carecen de un manual de organización y funciones además no tienen un organigrama actualizado. Pero no coincide con los resultados de Guerrero (2021) que nos dice: la empresa define la autonomía y responsabilidad de su personal en su reglamento interno del Manual de Organización y Funciones.

La evaluación de riesgos revela que, de las 5 preguntas realizadas, el 60% indicó respuestas afirmativas y el 40% respuestas negativas. Esto refleja que, aunque el personal conoce los objetivos de la empresa y ha identificado eventos negativos (riesgos) que pueden afectar las actividades, existe una falta de informes al área administrativa para evaluar estos riesgos de manera formal. Aunque se cuentan con acciones para mitigar los riesgos identificados, no se están identificando ni analizando adecuadamente los cambios que podrían impactar los objetivos empresariales. Esta situación resalta la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación y evaluación de riesgos dentro de la microempresa, asegurando así una gestión más efectiva de los riesgos y una mayor adaptabilidad frente a cambios externos e internos. Resultados que coinciden con los autores Giron (2020), Mansilla (2019), Guerrero (2021) y Pajuelo (2021) que indican que las empresas de su investigación si han identificado los eventos negativos internos y externos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, sí disponen de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, pero, no han establecido procedimientos para implementar sistemas de alertas que permitan detectar cambios generadores de riesgos en el entorno interno y externo. Por otro lado, los autores Morales (2022), Cordova (2022) y Rimbaldo (2021) no coinciden debido a que afirman que las empresas que investigaron no tienen identificado los riesgos internos y externos que puedan interferir al logro a los objetivos.

En cuanto a las actividades de control, según la evaluación realizada con 5 preguntas, el 60% indicó respuestas afirmativas y el 40% respuestas negativas. Esto sugiere que la microempresa ha establecido políticas, normas y acciones escritas que orientan el uso y

cuidado de los recursos, así como controles para evaluar la eficiencia y eficacia de los mismos. Sin embargo, existe una falta de preparación de reportes sobre el avance de objetivos y metas individuales, lo cual podría limitar la capacidad de la empresa para monitorear y mejorar el desempeño de su personal. A pesar de contar con procedimientos para confirmar el logro de objetivos, no se están analizando los reportes del personal para generar nuevos controles y optimizar las operaciones. Estos hallazgos destacan la necesidad de implementar procesos más integrados y sistemáticos de reporte y análisis en la microempresa, con el fin de fortalecer la gestión de recursos y mejorar la eficiencia operativa.

Información y comunicación: De las 5 preguntas realizadas, las cuales representan el 100%, 4 (80%) indican que sí y 1 (20%) que no. Evidenciando que hay una buena comunicación entre el personal y, también, la provisión adecuada de información para cumplir responsabilidades. Sin embargo, existe una carencia significativa: la administración no recibe suficiente información para tomar decisiones estratégicas de mejora. Aunque se analiza la información de las declaraciones mensuales y se elaboran documentos informativos sobre el servicio prestado, mejorar los canales de comunicación interna es crucial para fortalecer la capacidad de la empresa de adaptarse y optimizar sus operaciones.

Supervisión y monitoreo: De las 4 preguntas realizadas, las cuales representan el 100%, 2 (50%) indican que sí y 2 (50%) que no. Evidenciando que Se realizan supervisiones periódicas para identificar posibles deficiencias y se llevan a cabo exámenes periódicos para identificar áreas de mejora. Sin embargo, existe una preocupación significativa: no se verifica si el personal comprende y cumple con un código de conducta debido a su ausencia, y la administración no está al tanto de las deficiencias en el control interno, lo que impide la aplicación de medidas correctivas adecuadas.

No se presentó ninguna contradicción con la información ni acción o efecto de limitarse a brindar la información

5.4 Respecto al objetivo específico 4

La discusión del objetivo específico 4 contempla una propuesta de mejora. La cual se ha diseñado según el análisis de las deficiencias encontradas en el cuestionario. Se detalla en la conclusión del objetivo específico 4. Ver página 53.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1

Se concluye que la titular gerente es una mujer de 55 años, casada, con educación secundaria completa y sin una profesión formal. Su ocupación actual como titular gerente y sus 7 años de experiencia demuestran su capacidad para liderar y gestionar eficazmente la empresa.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

Se concluye que esta entidad es una microempresa formal con más de 5 años de experiencia en su sector y en el mercado. A pesar de no contar con trabajadores permanentes, emplea entre 3 y 4 trabajadores eventuales y ajusta su personal según la demanda.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

A continuación, se identifica, describe y analiza las características del control interno:

1. **Ambiente de control:** Se destaca el compromiso del personal con la integridad de la empresa y la existencia de un plan de formación y capacitación. Sin embargo, se identifica la falta de un código de ética y de un organigrama actualizado como aspectos que requieren atención.
2. **Evaluación de riesgos:** muestra un nivel variado de cumplimiento en la gestión de riesgos. Es positivo observar que el personal conoce los objetivos de la empresa y ha identificado los eventos negativos que pueden afectar el desarrollo de las actividades, así como la existencia de acciones para mitigar los riesgos identificados. Sin embargo, es preocupante que no se presenten informes al área administrativa para evaluar los riesgos en sus áreas específicas, y que no se identifiquen y analicen los cambios que afectan los objetivos.
3. **Actividades de control:** revelan un nivel mixto de cumplimiento en la implementación de políticas y procedimientos. Es alentador observar que se han establecido políticas, normas y acciones escritas para orientar el uso y cuidado de los recursos, así como la realización de controles que evalúan la eficiencia y eficacia de los mismos. Sin embargo, es preocupante que no se preparen reportes sobre el avance de objetivos y metas individuales para mostrar el desempeño, y que no se analicen reportes del personal para generar nuevos controles.

4. **Información y comunicación:** indican un nivel generalmente positivo en la comunicación interna y la provisión de información al personal. Es alentador observar que existe una buena comunicación entre el personal y que se proporciona la información correcta que permite cumplir con las responsabilidades individuales. Sin embargo, es preocupante que la administración no reciba la información suficiente para tomar decisiones relacionadas con la mejora de la empresa, lo que sugiere una brecha en la comunicación ascendente. Además, el análisis de la información presentada en las declaraciones mensuales y la elaboración de documentos informativos son aspectos destacables que contribuyen a la transparencia y al servicio al cliente.
5. **Supervisión y monitoreo:** muestran una división en la efectividad de los procesos de supervisión interna. Por un lado, es alentador observar que se realizan supervisiones periódicas para detectar posibles deficiencias y se llevan a cabo exámenes regulares para identificar áreas de mejora. Sin embargo, es preocupante que no se verifique si el personal comprende y cumple con un código de conducta debido a su ausencia, y que no se informen las deficiencias del control interno a la administración para la aplicación de medidas correctivas.

6.4 Respecto al objetivo específico 4

Cuadro 01: Propuestas de mejoras

COMPONENTES	DEBILIDADES	PROPUESTA DE MEJORA	ACCIONES
Ambiente de control	No tiene un organigrama	Se propone establecer y promover activamente políticas y prácticas que refuercen la importancia de la integridad en todas las actividades empresariales, así como	<p>Desarrollo del código de ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formar un equipo multidisciplinario que incluya representantes de diferentes áreas de la empresa para colaborar en la elaboración del código de ética. • Realizar investigaciones sobre códigos de ética existentes en empresas similares o en el sector para obtener ideas y mejores prácticas. • Facilitar sesiones de lluvia de ideas o talleres para recopilar opiniones y sugerencias de los empleados sobre los valores y principios que deberían incluirse en el código de ética.
	No tiene un código de ética	proporcionar oportunidades de formación y capacitación para reforzar estos valores entre el personal.	<p>Implementación del organigrama:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar responsabilidades específicas para la creación y mantenimiento del organigrama. • Definir los roles y responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa y establecer canales claros de comunicación y toma de decisiones. • Capacitar a los líderes y supervisores sobre cómo utilizar y comunicar el organigrama de manera efectiva para facilitar la colaboración y la eficiencia dentro de la empresa.

Evaluación de riesgos	No presentan informes al área administrativa para que evalúen los riesgos en sus áreas	Se propone establecer un proceso para informar y evaluar regularmente los riesgos en todas las áreas de la empresa, permitiendo una respuesta oportuna y eficaz ante los cambios que puedan afectar los objetivos.	<p>Implementación de un sistema de informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un sistema de informes regular que permita a todas las áreas de la empresa reportar los riesgos identificados a un punto centralizado. • Definir un formato estándar para los informes de riesgos que incluya información sobre la naturaleza del riesgo, su impacto potencial y las medidas de mitigación propuestas. • Establecer plazos claros para la presentación de informes de riesgos y revisar regularmente la calidad y la precisión de la información proporcionada.
	No se identifican y analizan los cambios que afectan los objetivos		<p>Análisis de cambios y alineación con objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designar un proceso para identificar y analizar los cambios internos y externos que puedan afectar los objetivos empresariales. • Establecer canales de comunicación efectivos para compartir información sobre los cambios identificados y su posible impacto en la empresa. • Evaluar regularmente la alineación entre los objetivos empresariales y las actividades operativas, y ajustar los planes y estrategias según sea necesario.

Actividades de control	No preparan reportes sobre el avance de sus objetivos y metas individuales mostrando su desempeño	Se propone establecer mecanismos claros para informar y evaluar el desempeño, promoviendo así una cultura de transparencia y responsabilidad en toda la organización.	<p>Establecimiento de mecanismos de información y evaluación del desempeño:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema formal de seguimiento y reporte del avance de los objetivos y metas individuales de los empleados. • Definir indicadores de desempeño claros y medibles para cada puesto de trabajo, alineados con los objetivos organizacionales. • Establecer plazos regulares para la revisión y evaluación del desempeño de los empleados, con retroalimentación constructiva y oportunidades de mejora.
	No se analizan reportes del personal para generar nuevos controles		<p>Análisis de reportes y generación de nuevos controles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un proceso para analizar los reportes del personal y identificar áreas de mejora o posibles riesgos. • Utilizar la información recopilada de los reportes del personal para generar nuevos controles y procedimientos que ayuden a mejorar la eficiencia y la efectividad operativa. • Fomentar la participación activa de los empleados en la identificación de oportunidades de mejora y en la implementación de soluciones.
Información y comunicación	La administración no recibe la información suficiente para	Se propone establecer canales de comunicación efectivos en todas las direcciones dentro de la empresa,	<p>Implementación de canales de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer canales de comunicación formales y efectivos que faciliten la transmisión de información en todas las direcciones dentro de la empresa, incluyendo desde la base hasta la alta dirección.

	tomar decisiones correspondientes a la mejora de la empresa	asegurando que todos los niveles tengan acceso a la información necesaria para desempeñar sus funciones y tomar decisiones informadas.	<ul style="list-style-type: none"> Utilizar una combinación de herramientas de comunicación, como correos electrónicos, reuniones regulares, intranet empresarial, plataformas de mensajería instantánea y tableros de anuncios, para asegurar que la información llegue a todos los niveles de la organización de manera oportuna y completa. <p style="text-align: center;">Formación en comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecer formación en habilidades de comunicación efectiva a todos los niveles de la organización, incluyendo habilidades de escucha, expresión clara de ideas y retroalimentación constructiva. Capacitar a los líderes y supervisores sobre cómo comunicar de manera efectiva los objetivos empresariales, los cambios organizacionales y cualquier otra información relevante a sus equipos.
Supervisión y monitoreo	No se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta debido a que no cuentan con uno	Se propone establecer procesos efectivos para la retroalimentación y la comunicación de deficiencias, permitiendo así una supervisión más completa y una mejora	<p style="text-align: center;">Establecimiento de procesos de retroalimentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar un proceso estructurado para que los empleados puedan proporcionar retroalimentación sobre cualquier incumplimiento del código de conducta o deficiencia en los procesos internos. Designar un punto de contacto o un canal de comunicación confidencial para reportar violaciones o preocupaciones relacionadas con el código de conducta. <p style="text-align: center;">Supervisión y monitoreo del cumplimiento:</p>

		continua en los procesos internos de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos de supervisión y monitoreo del cumplimiento del código de conducta, incluyendo revisiones periódicas y auditorías internas. • Designar responsabilidades claras para la supervisión del cumplimiento del código de conducta y la comunicación de deficiencias a la administración.
	No se tiene conocimiento de las deficiencias del control interno a la administración por lo que no aplica las medidas correctivas respectivas		<p style="text-align: center;">Implementación de medidas correctivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un proceso para identificar y analizar deficiencias en el control interno, tanto en relación con el cumplimiento del código de conducta como en otros aspectos operativos. • Establecer medidas correctivas específicas para abordar las deficiencias identificadas, asignando responsabilidades claras y plazos para la implementación de acciones correctivas. <p style="text-align: center;">Cultura de mejora continua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar una cultura organizacional que valore la retroalimentación constructiva y el aprendizaje continuo. • Celebrar los éxitos en la identificación y corrección de deficiencias, y promover la participación activa de los empleados en la mejora de los procesos internos.

Fuente: Elaboración propia en base a las propuestas de mejora.

6.5 Respecto al objetivo general

A continuación, se menciona las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024 con sus propuestas de mejora.

1. **Promoción de la integridad organizativa:** El control interno debe fomentar un ambiente donde el personal demuestre un compromiso sólido con los valores éticos y la integridad de la empresa.

Se propone establecer y promover activamente políticas y prácticas que refuercen la importancia de la integridad en todas las actividades empresariales, así como proporcionar oportunidades de formación y capacitación para reforzar estos valores entre el personal.

2. **Proactividad en la gestión de riesgos:** El control interno debe promover una cultura proactiva donde se identifiquen y evalúen de manera continua los riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa. Esto implica no solo la identificación de eventos negativos potenciales, sino también la implementación de acciones para mitigarlos.

Se propone establecer un proceso para informar y evaluar regularmente los riesgos en todas las áreas de la empresa, permitiendo una respuesta oportuna y eficaz ante los cambios que puedan afectar los objetivos

3. **Transparencia y rendición de cuentas:** La implementación de políticas, normas y acciones escritas para orientar el uso y cuidado de los recursos, junto con la realización de controles para evaluar su eficiencia y eficacia, refleja un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas. Sin embargo, la falta de preparación de reportes sobre el avance de objetivos individuales y el análisis insuficiente de reportes del personal señalan áreas de mejora en este aspecto.

Se propone establecer mecanismos claros para informar y evaluar el desempeño, promoviendo así una cultura de transparencia y responsabilidad en toda la organización.

4. **Comunicación efectiva y acceso a la información:** La presencia de una buena comunicación entre el personal y la provisión de información correcta que permite cumplir con las responsabilidades individuales reflejan una característica importante del control interno. Sin embargo, la falta de suficiente información para la toma de decisiones por parte de la administración señala una brecha en la comunicación ascendente que debe abordarse.

Se propone establecer canales de comunicación efectivos en todas las direcciones dentro de la empresa, asegurando que todos los niveles tengan acceso a la información necesaria para desempeñar sus funciones y tomar decisiones informadas.

5. **Mejora continua y retroalimentación:** La realización de supervisiones periódicas y exámenes regulares para identificar áreas de mejora refleja un compromiso con la mejora continua en la microempresa de Huaraz. Sin embargo, la falta de verificación del cumplimiento del código de conducta y la falta de comunicación de deficiencias del control interno a la administración señalan áreas de mejora en este aspecto.

Se propone establecer procesos efectivos para la retroalimentación y la comunicación de deficiencias, permitiendo así una supervisión más completa y una mejora continua en los procesos internos de la empresa.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*. Recuperado de: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresa_s_en_mexicox.pdf
- Arroyo, N. (2019). *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Azkue, I. (2023). *Empresa*. Recuperado de: <https://humanidades.com/empresa/>
- Castañeda, J. (2018). *Gestión, administración de riesgos y modelos de control interno*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/326423778.pdf>
- Celmi, H. (2019). *Características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12114>
- Contraloría General de la República. (2014): *Marco Conceptual de Control Interno*. Recuperado de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4021252/Marco%20Conceptual%20de%20Control%20Interno.pdf.pdf?v=1672856377>
- Cordova, Y. (2022). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Jatun Business S.A.C. - Piura, 2022*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28741>
- Córdova, G. y Pupiales, C. (2022). *Control de Inventarios y su impacto en la rentabilidad de la Ferretería Arias, Cantón la Maná, Provincia de Cotopaxi, año 2021*. Recuperado de: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8530/1/UTC-PIM-%20000448.pdf>
- Correcol. (2024) *Principios de Control Interno*. Recuperado de: <https://www.correcol.com/index.php/es/gobierno-corporativo/control-interno/principios-de-control-interno>
- Dini y Stumpo. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Recuperado de:

<https://repositorio.cepal.org/entities/publication/cbe085f5-48c5-4458-a158-b5c07f3c9c91>

- El peruano. (2020). *Apuntalando a las MYPES*. Diario Oficial del Bicentenario. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/95072-apuntalando-a-las-mypes>
- Fernández, A. (2022). *Clasificación de las Empresas en Perú: Lista Completa*. Recuperado de: <https://global66.com/blog/clasificacion-de-las-empresas-en-peru/>
- Flores, C. (2023). *Caracterización del control interno de la microempresa "Zafiro grand hotel" - Huaraz y propuesta de mejora, 2022*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32020>
- Giron, D. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "ferretería y electrónica HJ" Sullana, 2019*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18377>
- Gobierno del Perú. (2021). *Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)*. Recuperado de: <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Guerrero, V. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transporte "Brillantes de la Ruta S.A.C." - Casma, 2017*. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24208>
- Hernández, C. (2014). *La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada*. Recuperado de: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf
- Herrera, D. (2020). *Instrumentos de financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas en América Latina y el Caribe durante el Covid-19*. Banco interamericano de desarrollo. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18235/0002361>
- Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales (Doctoral dissertation)*. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Historia de la empresa. (2024) *Controles internos: Definición, ventajas, desventajas y ejemplos*. Recuperado de: <https://historiadelaempresa.com/ejemplos-de-control-interno>
- International Federation of Accountants. (2012). *Evaluar y mejorar el control interno en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.ifac.org/flysystem/azure-private/publications/files/Evaluar-y-mejorar-el-control-interno-en-las-organizaciones.pdf>
- IsooTools. (2021). *Características de un Sistema de Control Interno efectivo*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2021/04/27/caracteristicas-de-un-sistema-de-control-interno-efectivo/>
- Instituto Peruano de Economía. (2013). *Sectores productivos*. Recuperado de: <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/28651?page=43>.
- Ley N° 28015 (2003) *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de: <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Ley N° 30056 (2013) *Norma legal diario oficial el peruano*. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Mansilla, L. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa “Inversiones y Servicios Generales Ormar E.I.R.L” de Casma, 2018*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10496>
- Mares, C. (2013) *Las micro y pequeñas empresas en el Perú*. Recuperado de: <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4711>
- Martínez, J. (2020). *¿Por qué son tan importantes las empresas, los empresarios y los emprendedores?* Recuperado de: http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_6cebd428537059b377dd1ee4de844025
- Máxima, J. (2019). *Empresa*. Características.co. Recuperado de: <https://www.caracteristicas.co/empresa/>

- Mora, J., Ramírez, A y Vega, R. (2011). *PYMES: reflexiones para la pequeña y mediana empresa en Colombia*. Recuperado de: <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9789588085937&li=1&idsource=3001>
- Muñiz, M. (2010). *Estudios de caso en la investigación cualitativa*. Recuperado de: https://psico.edu.uy/sites/default/files/cursos/1_estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa.pdf
- Pajuelo, K. (2021). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Asesoría, Inversiones y Servicios N.C.F. E.I.R.L.” – Santa, 2017*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/20102>
- Pérez, C. (2019). *Comparación internacional del aporte de las mipymes a la economía*. Recuperado de: <https://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2019/09/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-2019-03.pdf>
- Quintanilla, L., García, C., Rodríguez, R., Fontes, S., y Sánchez, E. (2019). *Fundamentos de investigación en psicología*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/120864>
- Resolución de Contraloría No 004-2017-CG. (2017). *Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del estado*. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/GUIA_Implementacion-Fortalecimiento-SCI-RC-04-2017-CG.pdf
- Rimbardo, L. (2021). *Caracterización del control interno de la empresa “MG Aplicaciones & Servicios EIRL” – Lima, y propuesta de mejora 2021*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23600>
- Salis, C. (2024). *Caracterización del control interno de la microempresa “Inversiones Audrey E.I.R.L.” de Huaraz y propuesta de mejora, 2023*. Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35525>
- Treviño, D. (2009). *La contabilidad en los diferentes tipos de empresas*. Santa Fe, Argentina, Argentina: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/30266?page=4>

Vasquez, F. (2024). *Lineamientos para elaborar la tesis de contador público. Asesorías en vivo mediante Zoom.*

Vasquez, M. (2023). *Caracterización del control interno de la micro empresa “Inversiones Monterrey S.A.C.” – Huaraz y propuesta de mejora, 2022.*

Recuperado de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/33711>

Anexos


Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Caracterización del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y como mejorarlas, 2024?	<p>General: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2024.</p> <p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y describir el perfil de la titular gerente de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024. 2. Identificar y describir el perfil de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024. 3. Identificar, describir y analizar las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024. 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.” de Huaraz, 2024. 	La presente investigación no tuvo hipótesis por ser descriptiva, no experimental bibliográfica, documental y de caso.	<p>Variable:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control interno <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Ambiente de control 1.2 Evaluación de riesgos 1.3 Actividades de control 1.4 Información y comunicación 1.5 Supervisión y monitoreo 	<p>- Tipo de investigación: Cualitativo porque se detalló las características, y/o atributos sin entrar a los grados de análisis de cantidades.</p> <p>- Nivel de investigación: Descriptivo, porque buscó puntualizar las características de la unidad de análisis sin abundar en las razones</p> <p>- Diseño de la investigación: No experimental – descriptivo – documental y de caso.</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2. Instrumento de recolección de información


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA
"INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y
PROPUESTA DE MEJORA, 2024

La presente investigación es conducida por Romero Choque Tania, bachiller de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Las preguntas serán de respuesta Si/No y si es el caso, de especificar.

Perfil o características del dueño y/o Titular gerente

1. ¿Qué edad tiene?
Especificar 55 años

2. ¿Cuál es su sexo?
Especificar Femenino

3. ¿Cuál su estado civil?
Especificar Casado

4. ¿Cuál es su grado de instrucción?
Especificar Secundaria Completa

5. ¿Cuál es su profesión?
Especificar _____

6. ¿Cuál es su ocupación?
Especificar Gerente

7. ¿Cuántos años de experiencia tiene?
Especificar 7 años

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.
Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20747112795
GERENTE

Perfil o características de la MYPE de estudio

1. ¿La empresa es formal?

~~Si~~ No

2. ¿La empresa es informal?

Si ~~No~~

3. ¿La empresa es una microempresa?

~~Si~~ No

4. ¿La empresa es una pequeña empresa?

Si ~~No~~

5. ¿La empresa tiene menos o más de 5 años en el rubro y mercado?

Especificar si tiene más de 5 años

6. ¿La empresa tiene trabajadores permanentes? ¿Cuántos? Especificar

Si ~~No~~ Especificar _____


7. ¿La empresa tiene trabajadores eventuales? ¿Cuántos?

~~Si~~ No Especificar 3 a 4 Trabajadores

8. ¿En qué época o estaciones del año contrata más trabajadores? Especificar

Especificar cuando aumenta la demanda.

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.



Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Control interno

Ambiente de control

1. ¿El personal tiene compromiso con la integridad de la empresa?

~~Si~~ No Especificar _____

2. ¿Cuentan con un código de ética?

Si ~~No~~ Especificar solo normas de convivencia en el Trabajo.

3. ¿Cuentan con un plan de formación y capacitación para el personal?

~~Si~~ No Especificar _____

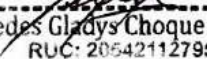
4. ¿Cuentan con una persona que tenga a cargo al personal?

~~Si~~ No Especificar La gerente de Manos Empirica.

5. ¿Cuentan con un organigrama actualizado?

Si ~~No~~ Especificar No tienen organigrama.

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS S.R.L.



Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Evaluación de riesgos

6. ¿El personal conoce los objetivos de la empresa?

~~Si~~ No Especificar _____

7. ¿Han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

~~Si~~ No Especificar _____

8. ¿El personal presenta informes al área administrativa para que evalúen los riesgos en sus áreas?

Si ~~No~~ Especificar No presentan informes, pero saben que hacer.


9. ¿Cuentan con acciones que corrijan de manera inmediata los riesgos?

~~Si~~ No Especificar _____

10. ¿Se identifican y analizan los cambios que afectan los objetivos?

Si ~~No~~ Especificar Debido a que no presentan informes.

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.



Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Actividades de control

11. ¿Se han establecido políticas, normas y acciones escritas que orienten al uso y cuidado de los recursos?

~~Si~~ No Especificar _____

12. ¿El personal realiza controles que evalúen la eficiencia y eficacia de los recursos?

~~Si~~ No Especificar _____

13. ¿El personal prepara reportes sobre el avance de sus objetivos y metas individuales mostrando su desempeño?

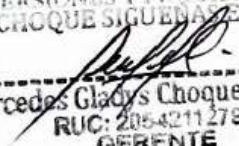
Si ~~No~~ Especificar _____

14. ¿Cuentan con procedimientos que confirmen la realización de los objetivos?

~~Si~~ No Especificar _____

15. ¿Se analiza los reportes del personal para generar nuevos controles?

Si ~~No~~ Especificar _____

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.

Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Información y comunicación

16. ¿Existe buena comunicación entre el personal?

~~Si~~ No Especificar _____

17. ¿Al personal se le proporciona la información correcta, que le permita cumplir sus responsabilidades?

~~Si~~ No Especificar _____

18. ¿La administración recibe la información suficiente para tomar decisiones correspondientes a la mejora de la empresa?

Si ~~No~~ Especificar _____


19. ¿Analizan la información que se presenta en sus declaraciones mensualmente?

~~Si~~ No Especificar _____

20. ¿Se elaboran documentos informativos que constaten el servicio que brindan?

~~Si~~ No Especificar _____

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS S.R.L.



Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Supervisión y monitoreo

21. ¿Se realizan supervisiones para poder encontrar posibles deficiencias que puedan ocurrir?

~~Si~~ No Especificar _____

22. ¿Se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la misma?

Si ~~No~~ Especificar _____


23. ¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al Titular gerente para aplicar las medidas correctivas necesarias?

Si ~~No~~ Especificar _____

24. ¿ Se llevan a cabo exámenes periódicos para identificar áreas de mejora?

~~Si~~ No Especificar _____

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.



Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE

Anexo 3. Validez del instrumento

Formato de Carta de Presentación al Experto

Presente.-

Tema: PROCESO DE VALIDACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Ante todo saludarlo cordialmente y agradecerle la comunicación con su persona para hacer de su conocimiento que yo: Romero Choque Yoselin Tania estudiante del programa académico de contabilidad de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, debo realizar el proceso de validación de mi instrumento de recolección de información, motivo por el cual acudo a Ud. para su participación en el Juicio de Expertos.

Mi proyecto se titula: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA “INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L” DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2024 y envío a Ud. el expediente de validación que contiene:

- Ficha de Identificación de experto para proceso de validación
- Carta de presentación
- Matriz de operacionalización de variables
- Matriz de consistencia
- Ficha de validación

Agradezco anticipadamente su atención y participación, me despido de usted.
Atentamente,

DNI: 71727614



Firma de estudiante:

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y Apellidos: Oswaldo Hernán Haro Oncoy

N° DNI: 31657826

Edad: 56 años

Teléfono / celular: 943441488

Email: oswaldinho_3@hotmail.com

Título profesional: Contador público

Grado académico: Titulado

Especialidad: Contabilidad

Identificación del proyecto de investigación o tesis

Título:

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2024

Autor (es):

ROMERO CHOQUE YOSSELIN TANIA

ESTUDIO CONTABLE "SEÑOR DE LA SOLEDAD"

HARO ONCOY OSWALDO HERNAN
CONTADOR GENERAL
DNI: 31657826

Firma



Huella digital

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA DEL SECTOR "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023

N°	Titular gerente	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	Perfil empresarial	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	
1.	¿Qué edad tiene? Nominal Especificar	X		X		X		
2.	¿Cuál es su sexo? Nominal Especificar	X		X		X		
3.	¿Cuál su estado civil? Nominal Especificar	X		X		X		
4.	¿Cuál es su grado de instrucción? Nominal Especificar	X		X		X		
5.	¿Cuál es su profesión? Nominal Especificar	X		X		X		
6.	¿Cuál es su ocupación? Nominal Especificar	X		X		X		
7.	¿Cuántos años de experiencia tiene? Nominal Especificar	X		X		X		

	Microempresa caso de estudio							
1.	¿La empresa es formal? Nominal Sí - No	X		X		X		
2.	¿La empresa es informal? Nominal Sí - No	X		X		X		
3.	¿La empresa es una microempresa? Nominal Sí - No	X		X		X		
4.	¿La empresa es una pequeña empresa? Nominal Especificar	X		X		X		
5.	¿La empresa tiene menos o más de 5 años en el rubro y mercado? Nominal Especificar	X		X		X		
6.	¿La empresa tiene trabajadores permanentes? ¿Cuántos? Nominal Sí - No especificar	X		X		X		
7.	¿La empresa tiene trabajadores eventuales? ¿Cuántos? Nominal Sí - No especificar	X		X		X		
8.	¿En qué época o estaciones del año contrata más trabajadores? Nominal Especificar	X		X		X		

Variable: control interno								
1° Dimensión: ambiente de control								
1.	¿El personal tiene compromiso con la integridad de la empresa? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
2.	¿Cuentan con un código de ética? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
3.	¿Cuentan con un plan de formación y capacitación para el personal? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
4.	¿Cuentan con una persona que tenga a cargo al personal? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
5.	¿Cuentan con un organigrama actualizado? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
2° Dimensión: Evaluación de riesgos								
6.	¿El personal conoce los objetivos de la empresa? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		

7.	¿Han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
8.	¿El personal presenta informes al área administrativa para que evalúen los riesgos en sus áreas? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
9.	¿Cuentan con acciones que corrijan de manera inmediata los riesgos? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
10.	¿Se identifican y analizan los cambios que afectan los objetivos? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
3 Dimensión: Actividades de control								
11.	¿Se han establecido políticas, normas y acciones escritas que orienten al uso y cuidado de los recursos? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
12.	¿El personal realiza controles que evalúen la eficiencia y eficacia de los recursos? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		

13.	¿El personal prepara reportes sobre el avance de sus objetivos y metas individuales mostrando su desempeño? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
14.	¿Cuentan con procedimientos que confirmen la realización de los objetivos? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
15.	¿Se analiza los reportes del personal para generar nuevos controles? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
	4° Dimensión: Información y comunicación							
16.	¿Existe buena comunicación entre el personal? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
17.	¿Al personal se le proporciona la información correcta, que le permita cumplir sus responsabilidades? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
18.	¿La administración recibe la información suficiente para tomar decisiones correspondientes a la mejora de la empresa? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		

19.	¿Analizan la información que se presenta en sus declaraciones mensualmente? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
20.	¿Se elaboran documentos informativos que constaten el servicio que brindan? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
5° Dimensión: Supervisión y monitoreo								
21.	¿Se realizan supervisiones para poder encontrar posibles deficiencias que puedan ocurrir? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
22.	¿Se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la misma? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
23.	¿Se tiene conocimiento de las deficiencias de control interno de forma oportuna al titular gerente para aplicar las medidas correctivas necesarias? Nominal Sí - No especificar_____	X		X		X		
24.	¿Se llevan a cabo exámenes periódicos para identificar áreas de mejora? Nominal Sí - No especificar____	X		X		X		

Recomendaciones:

Se recomienda estudiar más el control interno en libros textos para aumentar su conocimiento y poder buscar la información necesaria para poder culminar con su investigación.

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: CPC.0020


ESTUDIO CONTABLE "SEÑOR DE LA SOLEDAD"


HARO ONCOY OSWALDO HERNAN
CONTADOR GENERAL
DNI: 31657826



Firma

Anexo 4. Formato de consentimiento informado


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA: "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2024, y es dirigido por Romero Choque Tania, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es IDENTIFICAR Y DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA "INVERSIONES Y MULTISERVICIOS CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L." DE HUARAZ Y REALIZAR UNA PROPUESTA DE MEJORA, 2024. 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 vía telefónica. Si desea, también podrá escribir al correo rc71727614@gmail.com para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

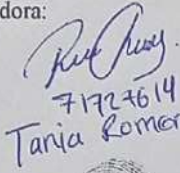

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Mercedes Gladys Choque Sigueñas

Fecha: 07-06-2024

Número de celular: 947-573004

Firma del participante: 

Firma de la investigadora: 
71727614
Tania Romero Choque 

INVERSIONES Y MULTISERVICIOS
CHOQUE SIGUEÑAS E.I.R.L.

Mercedes Gladys Choque Sigueñas
RUC: 20542112795
GERENTE