



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LA MICROEMPRESA COMERCIAL**

**“MULTISERVICIOS JAIMITO” DEL DISTRITO DE  
INDEPENDENCIA - HUARAZ Y PROPUESTA DE  
MEJORA, 2023**

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

**AUTORA**

**PALMA SANCHEZ, DEISY NEYRA**  
ORCID: 0000-0001-8381-4621

**ASESOR**

**VÁSQUEZ PACHECO, FERNANDO**  
ORCID: 0000-0002-4217-1217

**CHIMBOTE – 2023**



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

**ACTA N° 0317-064-2023 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **13:00** horas del día **25** de **Agosto** del **2023** 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:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**SOTO MEDINA MARIO WILMAR** Miembro  
**Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA COMERCIAL "MULTISERVICIOS JAIMITO" DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023**

**Presentada Por :**  
(1203162356) **PALMA SANCHEZ DEISY NEYRA**

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:

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

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
**Miembro**

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

**Mgtr. 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 COMERCIAL "MULTISERVICIOS JAIMITO" DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA - HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023 Del (de la) estudiante PALMA SANCHEZ DEISY NEYRA, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% 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, 05 de Noviembre del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Agradecimiento**

A Dios, por darme la bendición cada día, por la salud y la fuerza de seguir adelante y luchar por este proyecto.

A mi universidad, por darme la oportunidad de educarme en ella como una persona profesional de buenos principios de bien para la sociedad.

A mi Docente Tutor, por haberme brindado sus conocimientos en el proceso de la ejecución de este proyecto y a través de ellas culminar este proyecto.

**Deisy Neyra**

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023. El tipo de investigación fue cualitativo. El diseño de investigación fue no experimental – descriptivo -documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó como técnica la encuesta con preguntas cerradas pertinentes y como instrumento un cuestionario estructurado para el gerente de la microempresa. Se encontró los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: el gerente general de la microempresa de estudio, tiene 33 años de edad, es casada, con estudios universitarios y desempeña el cargo de gerente general. Respecto al objetivo específico 2: la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, es una empresa familiar formal, lleva más de once años en el sector y rubro comercio en el mercado, posee cinco trabajadores, entre ellos tres permanentes y dos eventuales, emite manualmente sus comprobantes de pago. Respecto al objetivo específico 3: según la gerente, la microempresa no cuenta con un sistema de control interno formal; no obstante, lo realiza de manera empírica, esto genera defectos y deficiencias en los cinco componentes del control interno: ambiente de control; evaluación de riesgos e información y comunicación. Respecto al objetivo específico 4, por lo mencionado en el objetivo específico anterior, se ha hecho una propuesta de mejora para el control interno de la microempresa estudiada.

**Palabras clave:** Caracterización, comercio, control interno, Mype.

## **Abstract**

The present research work had as general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of the commercial microenterprise "MULTISERVICIOS JAIMITO" of the district of Independencia, province of Huaraz and make a proposal for improvement, 2023. The type of research was qualitative. The research design was non-experimental - descriptive - documentary and case. For the collection of information, the survey with pertinent closed questions was used as a technique and a structured questionnaire for the manager of the microenterprise was used as an instrument. The following results were found: Regarding specific objective 1: the general manager of the study microenterprise is 33 years old, married, with university studies and holds the position of general manager in the study microenterprise. Regarding specific objective 2: the commercial microenterprise "MULTISERVICIOS JAIMITO" is a formal family business, it has been in the sector for more than eleven years and trade in the market, it has five workers, including three permanent and two temporary, manually issues their receipts . Regarding specific objective 3: according to the manager of the microenterprise, it does not have a formal internal control system; However, it is done empirically, this generates defects and deficiencies in the five components of internal control: control environment; risk assessment and information and communication. Regarding specific objective 4, due to what was mentioned in the previous specific objective, it is proposed to make proposals for improvement for the internal control of the microenterprise studied.

**Keywords:** Characterization, commerce, internal control, Mype.

## Índice de contenido

Carátula.....	I
Acta de sustentación.....	II
Constancia de originalidad.....	III
Agradecimiento .....	IV
Resumen.....	IV
Abstract.....	VI
Índice de contenido .....	VII
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>11</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 Antecedentes: .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.1 Internacionales .....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.2 Nacionales .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.3 Regionales .....</b>	<b>19</b>
<b>2.1.4 Locales.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Bases teóricas: .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1 Teoría del control interno .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1.1 Teorías del control interno.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1.1.1 Informe COSO I.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1.1.2 Informe COSO II .....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1.1.3 Informe COSO III .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1.2 Objetivos del control interno .....</b>	<b>23</b>
<b>2.2.1.3 El control interno en el sector público .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.4 Finalidad del control interno .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.5 Componentes del control interno .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.1.5.1 Ambiente de control.....</b>	<b>24</b>

2.2.1.5.1.1 Normas básicas para el ambiente de control.....	25
2.2.1.5.2 Evaluación de riesgos.....	28
2.2.1.5.2.1 Normas básicas para la evaluación de riesgos.....	28
2.2.1.5.3 Actividad de control.....	30
2.2.1.5.3.1 Normas básicas para las actividades de control gerencial .....	30
2.2.1.5.4 Información y comunicación.....	32
2.2.1.5.4.1 Normas básicas para la información y comunicación .....	33
2.2.1.5.5 Supervisión y/o monitoreo.....	35
2.2.1.5.5.1 Normas básicas para las actividades de supervisión .....	35
2.2.1.5.5.2 Normas básicas para el seguimiento de resultados.....	36
2.2.1.5.5.3 Normas básicas para los compromisos de mejoramiento .....	36
2.2.2 Teoría de la empresa.....	37
2.2.2.1 Clasificación de la empresa por el tamaño .....	37
2.2.2.2 Clasificación de la empresa según su forma jurídica .....	37
2.2.3 Teoría de las MYPE.....	38
2.2.3.1 Clasificación de las MYPE .....	38
2.2.3.1.1 Según su tamaño .....	38
2.2.3.1.2 Según la propiedad de capital.....	39
2.2.3.1.3 Según la actividad económica que desarrolla.....	39
2.2.3.2 Situaciones de las Mype.....	40
2.2.4 Teoría del sector comercio .....	40
2.2.4.1 Tipos de comercio .....	40
2.2.5 Breve descripción de la empresa del caso de estudio.....	41
2.3 Marco conceptual: .....	41
2.3.1 Definiciones de control interno .....	41
2.3.2 Definiciones de empresa .....	42

2.3.3 Definiciones de MYPE .....	43
2.3.4 Definiciones de comercio .....	43
2.4 Hipótesis.....	43
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>44</b>
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación .....	44
3.2 Población y muestra: .....	44
3.2.1 Población.....	44
3.2.2 Muestra .....	44
3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable.....	44
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.4.1 Técnicas.....	48
3.4.2 Instrumentos.....	49
3.5 Método de análisis de datos.....	49
3.6 Aspectos éticos.....	49
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>51</b>
4.1 Resultados: .....	51
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	51
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	51
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	52
4.1.4 Respecto al objetivo específico 4: .....	53
Tabla 04: Resultado del objetivo específico 4: .....	53
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Respecto al objetivo específico 1: .....	54
5.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	54
5.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	54
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>

<b>6.1 Con respecto al objetivo específico 1:</b> .....	<b>56</b>
<b>6.2 Con respecto al objetivo específico 2:</b> .....	<b>56</b>
<b>6.3 Con respecto al objetivo específico 3:</b> .....	<b>56</b>
<b>6.4 Con respecto al objetivo específico 4:</b> .....	<b>56</b>
<b>6.5 Respecto al objetivo general.....</b>	<b>60</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS: .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia lógica .....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 2: Instrumento de recolección de información .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 3: Validez del instrumento .....</b>	<b>71</b>
<b>Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 5: Documento de aprobación de institución para la recolección de información.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 6: Evidencias de ejecución (declaración jurada).....</b>	<b>75</b>

Índice de tablas

Tabla 01: Resultado del objetivo específico 1.....	51
Tabla 02: Resultado del objetivo específico 2.....	51
Tabla 03: Resultado del objetivo específico 3.....	52

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú, son muy pocas las micro y pequeñas empresas que tienen el manejo de un sistema de control y que realmente la necesitan porque tiene muchas actividades de control; a medida que va creciendo la empresa sus funciones se hacen cada vez más complejas; es por ello que la administración considera esencial establecer un sistema de control contable de tal manera que proporcione los procedimientos efectivos para el control interno adecuado **(Becerra, Díaz, Aldo, & Meza, 2017)**.

Toda empresa pública o privada, con o sin fines de lucro, independientemente del tamaño y rubro, necesita un sistema de control interno formal y adecuado para conseguir sus objetivos y sus metas institucionales, con este sistema le facilitará utilizar sus recursos de manera eficiente y eficaz; además un sistema de control interno permite detectar errores y evitar riesgos, cuida y protege los activos e intereses de la empresa para una buena rentabilidad y desarrollo empresarial.

El control interno es de suma importancia para la estructura administrativa contable de la empresa y para el logro de los objetivos y metas. Esto asegura que tan confiable será la información financiera frente a la eficiencia, eficacia operativa y fraudes de la empresa. Todas las micro y pequeñas empresas deben de implementar el control interno dentro de su entidad para que de esta manera haya un control fiable y confiable de todas las operaciones de la empresa **(Ladino, 2009)**.

Hoy en día las empresas si desean mantenerse en el mercado tienen la necesidad de ser competitivas y mejorar sus niveles de producción, adecuarse a las normas vigentes, uso de las tecnologías e implementación de sistemas que le permitan facilitar la gestión. En la actualidad hay muchas empresas informales que fracasan por no implementar el control interno o por el desconocimiento que tienen de ella. Las principales razones que generan este tipo de problemas son: la poca capacidad que tienen para mejorar, falta de concientización, no contar con tecnología y no contar con un historial crediticio **(Suarez, 2015)**.

El control interno es un proceso ejecutado por los directores, la administración y otro personal de la entidad, esta actividad de control interno es, por lo tanto, la actividad más importante y clave, en una perspectiva estratégica, una de las ventajas de esta actividad del sistema de control interno es eliminar la subjetividad de aplicar

los controles que le parecen a cada quien, sin tener en cuenta ni los objetivos ni las interrelaciones (**Becerra et al., 2017**).

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” en la actualidad no cuenta con una estructura orgánica financiera y contable adecuada, puesto que no aplican métodos, procedimientos y políticas relacionadas al control interno, no manejan plan de cuentas y estados financieros. Por la ausencia y desconocimiento del control interno dentro de esta microempresa, no ha logrado cumplir con sus objetivos propuestos; y esto todo a causa de su informalidad. El control interno dentro de esta microempresa es deficiente porque no cumple con el procedimiento mediante el cual llevaría a esta entidad a un determinado fin y poder cumplir con sus objetivos, además no es ejecutada por cada personal de cada área dentro de la empresa.

Si la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” no implementa el control interno para el buen funcionamiento de su empresa, reducirá sus ingresos, ya no tendrá clientes, habrá desconfianza por parte de los clientes porque no practican los principios y valores éticos, habrá muchas deficiencias, riesgos de fraude que incumplirán los objetivos y metas propuestas dentro de su empresa.

Actualmente la ejecución del control interno en las empresas es cada vez más numerosa, ya que es como una solución y ayuda a que las empresas puedan prevenir y evitar múltiples problemas que podrían afectar a la empresa. Además de ser un proceso que lleva el consejo de administración, la dirección y el personal de la entidad, que está diseñado para proporcionar una seguridad en el cumplimiento de objetivos de la empresa (**Informe COSO, 2023**).

Si la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” desea mantenerse en el mercado, está en la necesidad de implementar el control interno en su empresa ya que es una actividad fundamental para el logro de metas y objetivos puestos por la empresa, de esta manera la empresa vera el resultado de los objetivos planteados, de esta manera la empresa detectará las desviaciones y sus causas del incumplimiento de sus objetivos de tal manera que podrá introducir oportunamente las medidas correctivas. Becerra et al. (2017) Llevar a cabo el control interno dentro de una micro y pequeña empresa es de suma importancia que les permitirá mantenerse en el mercado las evitando errores financieros y fraudes por parte de los personales de trabajo.

Hoy en día las empresas si desean mantenerse en el mercado tienen la necesidad de ser competitivas y mejorar sus niveles de producción, adecuarse a las normas vigentes, uso de las tecnologías e implementación de sistemas que le permitan facilitar la gestión. En el Perú, son muy pocas las Micro y pequeñas empresas que tienen el manejo de un sistema de control y que realmente la necesitan porque tiene muchas actividades de control; a medida que va creciendo las empresas sus funciones se hacen cada vez más complejas; es por ello que la administración considera esencial establecer un sistema de control contable de tal manera que proporcione los procedimientos efectivos para el control interno adecuado (Becerra et al., 2017).

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, ha de cumplir con las propuestas de mejora para poder evitar todos los errores y fraudes dentro de ella y para que puedan cumplir con los objetivos y metas trazadas de manera que no haya deficiencias, riesgos de fraude e incumplimiento de los objetivos y metas propuestas dentro de la empresa.

En el ambiente de control, la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” no establece un ambiente de confianza positiva y de apoyo hacia el control interno, no hay una transparencia en la toma de decisiones. En la evaluación de riesgos, no incluye metodología, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración. En la actividad de control gerencial, La empresa no tiene planes establecidos y respuestas adecuadas para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos. En la información y comunicación, no tienen medios y acciones que aseguran el flujo de información en todas las áreas de la entidad, los trabajadores no cumplen con sus obligaciones y responsabilidades en tiempo y en forma oportuna. En la supervisión y monitoreo, no posee un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas en los procesos, actividades u operaciones con fines de mejora.

Por las razones expuestas, se ha planteado el siguiente enunciado del problema: **¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz y cómo mejorarlas, 2023?**

Para dar respuesta a dicho problema, se planteó el siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa

comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023. Asimismo, para obtener los resultados del objetivo general, se planteó los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir el perfil del gerente general de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz, 2023.
2. Identificar y describir el perfil de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz, 2023.
3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz, 2023.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz, 2023.

La siguiente investigación se justificó porque permitió conocer las características del control interno para la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia, provincia de Huaraz, 2023 y sus propuestas de mejora, así profundizarnos en un área de conocimientos que permitió identificar, evaluar y prevenir riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en estudio.

También la investigación se justifica de manera teórica, porque adoptó una serie de teorías sobre el control interno de acuerdo al Modelo COSO; así como se estudia el marco conceptual mediante el uso de las definiciones, principios, características, objetivos, componentes, que le darán un sustento teórico a la investigación. Además, se revisó las investigaciones y tesis desarrolladas a nivel internacional, nacional, local y regional con la finalidad de conocer hasta que nivel se habían desarrollado las investigaciones en los diferentes contextos.

Asimismo, se justifica de manera práctica, porque gracias a sus resultados, conclusiones y propuestas de mejora será de mucha ayuda para otras microempresas del mismo rubro en estudio y también servirá como antecedente para las futuras

investigaciones para los estudiantes de contabilidad, especialistas y todas las demás personas que estén interesados en el tema.

Desde el punto de vista metodológico, por naturaleza y característica propia de la investigación se utilizó un instrumento de investigación que consistió en un cuestionario estructurado, con la finalidad de la recolección de datos. El instrumento de medición se formuló en base al problema de la investigación, los objetivos y el cuadro de operacionalización de la variable.

Finalmente, también la investigación se justifica, ya que, por medio de su elaboración, revisión, sustentación y aprobación obtendré el título profesional de Contador Público; también servirá para que la Facultad y nuestra Escuela Profesional de Contabilidad mejoren sus estándares de calidad, al permitir y exigir la titulación de sus egresados a través de la elaboración y sustentación de una 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 todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos en alguna ciudad del Perú; que hayan utilizado la misma variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

**Sánchez (2019)** en su tesis titulada: El control interno la razonabilidad de la información financiera en el centro comercial popular de la ciudad Latacunga en los locales comerciales de calzado en el período enero – junio 2016 de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Cuyo objetivo general fue: Evaluar el control interno y la razonabilidad de la información financiera de los locales comerciales de calzado en el Centro comercial de la ciudad de Latacunga. La metodología que utilizó fue de enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto), del nivel descriptivo y explicativo porque realizó un estudio de investigación bibliográfica – documental; tuvo como población 103 propietarios de calzados, la muestra se aplicó a 81 personas. Llegó a las siguientes conclusiones: (1) El Control interno efectuado por los propietarios de los locales comerciales de venta de calzado en el centro comercial de la ciudad de Latacunga no cuentan con una estructura organizacional definida, los procesos efectuados en cada área son de forma empírica en base a su experiencia de administrar sus locales. Además, al evaluar el control interno se determinó que el riesgo de control en los cinco componentes del Control interno es alto; (2) En base al estudio efectuado se recomienda el diseño de un Modelo de Control Interno basado en el COSO I, que se acopla a las necesidades de los locales comerciales de venta de calzado en el centro comercial de la ciudad de Latacunga para mejorar la calidad de la información financiera; (3) Los factores que inciden en la generación de la deficiente información financiera son: desconocimiento de las herramientas técnicas que existen para efectuar una gestión eficiente en sus negocios, son locales familiares y no existe una adecuada segregación de funciones.

**Gonzabay & Torres (2017)** en su tesis: “Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. para optar el título de contador público. Guayaquil, Ecuador”. Cuyo objetivo general fue: Analizar cómo incide el

control interno en la productividad operacional de las medianas empresas del Cantón Milagro. Para el recojo de información se utilizó como instrumentos un cuestionario, llegando a los siguientes resultados: Que la empresa del caso de estudio, no aplica control internos en sus actividades; por lo tanto, no les permite identificar y corregir los errores, teniendo como consecuencias resultados pocos favorables que impiden el crecimiento institucional; también, carecen de un Manual de Organización y Funciones que permitan orientar el comportamiento diario de los trabajadores, respecto a los principios y valores característicos de la empresa; los conocimientos de sus directivos son empíricos lo que implica que la empresa no sea más productiva.

**Cambier (2015)** en su tesis titulada: Evaluación del cumplimiento del control interno de un departamento de registros de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna – Sevilla – España. Cuyo objetivo fue: Evaluar el nivel de cumplimiento del control interno del departamento de registros de un departamento de registros de una entidad de estudios superiores basado en técnicas de auditoría interna. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó una encuesta, una auditoría documentada; como técnica se utilizó una entrevista a departamento de registros de la entidad. Concluyó que la auditoría interna es un departamento de registros que les permite elaborar propuestas para los departamentos a corto o largo plazo, estas son basadas en estándares internacionales con un diseño de trabajo elaborado para determinar el buen cumplimiento del control interno y de la auditoría interna; además concluyó que la auditoría interna es un modelo de valores éticos dentro de la administración, dirección y el auditor que deben de emitir medidas correctivas para mejorar el departamento de registros, los procesos administrativos financieros y lo académico.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entendió por antecedentes nacionales, a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador de alguna ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región Ancash, que hayan utilizado la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

**Arirama (2018)** en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa “Procesadora y comercializadora de alimentos Iquitos SAC”, de Iquitos, 2017. Cuyo

objetivo fue: Describir las características de un sistema del control interno de las empresas sector comercio del Perú y de la empresa “Procesadora y comercializadora de alimentos Iquitos SAC”, de Iquitos, 2017. Cuyo diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental; el nivel de la investigación fue descriptivo. Para el recojo de información utilizó un cuestionario estructurado para el gerente de la entidad. Como resultado se obtuvo que la empresa del caso de estudio “Procesadora y comercializadora de alimentos Iquitos SAC”, no lleva correctamente la ejecución del control interno e incluso no está debidamente aplicado los cinco componentes del control interno dentro de la entidad.

**Minchón (2017)** en su tesis: “Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Bettos Import SAC. Trujillo, 2016”; cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de inventarios de las empresas comerciales del Perú y de la empresa Bettos Import SAC. Trujillo – 2016; el tipo de investigación empleado fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y el diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo; la población de la investigación fueron las empresas comerciales del Perú y la muestra fue la Empresa comercial Bettos Import SAC; para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Llegó a la conclusión que el control interno es una parte fundamental en las empresas porque ayuda a tener un mejor control sobre las mercaderías existentes en almacén y también que la información proporcionada sea 100% confiable y que ayuden a los empresarios a tomar buenas decisiones para el crecimiento de la empresa; recomendando que la empresa debe contar con un manual de organización y funciones y un manual de procedimientos que defina cada una de las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

**Gamboa (2018)** en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa de abarrotes Ramos S.A.C., Ayacucho – 2016”. Cuyo objetivo específico 2 fue: Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales de abarrotes del Perú, Ayacucho- 2016. Como técnica se utilizó el cuestionario y como instrumento el cuestionario, con preguntas cerradas y pertinentes. El resultado obtenido fue que la empresa caso de estudio no cuenta con sistema de control interno.

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

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entendió por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en alguna ciudad de la provincia de Huaraz; que hayan utilizado la variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Ángeles (2017)** en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Grupo Mercantil SÁENZ E.I.R.L– Casma 2017; cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SÁENZ E.I.R.L. Casma 2017. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso, dado que la investigación es bibliográfica y de caso no tiene población ni muestra. Para el recojo de información utilizó como técnica la revisión bibliográfica documental y como instrumento utilizó las fichas bibliográficas. Concluyó que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas comerciales estableciendo las principales características del control interno garantizando la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones. Recomendando a la empresa Comercial SAENZ E.I.R.L tener el Manual de Procedimientos de Funcionamiento actualizado y se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos de las cuales no se están identificando dentro de la entidad.

**Benavides (2019)** en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “KADIMAJ E.I.R.L.” – Cañete, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Se utilizó para el recojo de la información la entrevista y el cuestionario como instrumento. Como resultado general se obtuvo que, la empresa no cuenta con una implementación adecuada del control interno, ya que, trabajan de manera informal. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa “KADIMAJ E.I.R.L.” – Cañete, 2018. Concluyó que, en el ambiente de control no cuentan con lineamientos

formativos internos, es por eso que la empresa tiene que implementar un área de control interno para cumplir con sus objetivos; en la evaluación de riesgos, la empresa no cuenta no establece ninguna herramienta necesaria para la prevención de riesgos y para afrontarla si se presenta alguna dentro o fuera de la empresa; en el ambiente de control, la empresa está administrando eficazmente todo el aspecto financiero de la empresa, el personal cumple sus labores responsablemente en la empresa; en la información y comunicación, la comunicación es eficiente entre el personal y el gerente de la empresa para las ventas; en la supervisión, la empresa realiza de manera constante el monitoreo para que las actividades tenga resultados positivos en el aspecto económico.

**García (2019)** en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “MAQUISA S.A.C.” del distrito de Chancay, 2018. Cuyo objetivo 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa ferretera comercial de San Luis Chancay S.A.C., del distrito de Chancay, 2018. El diseño de la investigación fue no experimentado, de método descriptivo. Para la recolección de información se utilizó como instrumento el cuestionario estructurado y una entrevista pertinente al gerente de la empresa para una buena recolección de datos. Cuyo resultado fue, en el ambiente de control, hay irregularidades dentro de este ámbito y se propone una caracterización del control interno para que haya una buena función en la empresa y le pueda permitir un buen resultado; en la evaluación de riesgos, la empresa cumple muy bien el manual de organización e incluso maneja muchas técnicas para la identificación de posibles riesgos en la empresa y así cumplir con sus objetivos trazados; en la actividad de control, maneja un adecuado manual de organización en el proceso de sus actividades, así alcanzando el objetivo de su empresa; en la información y comunicación, la empresa realiza oportuna y satisfactoriamente su actividad comercial con una buena comunicación entre sus trabajadores; en la supervisión, la empresa tiene organizada su manual para que clientes se encuentren contentos y satisfechos con el servicio ofrecido. Llegó a la conclusión, que el sistema de control interno es muy importante para que puedan cumplir sus reglamentos internos, y así, tomar buenas decisiones en el momento oportuno para que se pueda tomar buenas decisiones y poder cumplir sus objetivos.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entendió por antecedentes locales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de Huaraz, que hayan utilizado la variable y unidad de análisis de nuestra investigación.

**Álvarez (2020)** en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa distribuidora JAGH E.I.R.L. – Chimbote, 2018. Cuyo objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa distribuidora JAGH E.I.R.L. – Chimbote, 2018. Metodológicamente, el tipo de la investigación es cualitativo, de diseño no experimental – descriptivo – documental y de caso; la población fueron todas las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y la muestra estuvo conformada por la distribuidora JAGH E.I.R.L. Para el recojo de información utilizó como técnica una revisión bibliográfica, la entrevista y un análisis comparativo; como instrumento para la recolección de datos utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado a la empresa del caso de estudio. Concluyó que la empresa distribuidora JAGH E.I.R.L. no cuenta con un buen sistema del control interno porque no hay un presupuesto establecido para el buen desarrollo del control interno, además, la empresa cuenta con la asesoría de un contador externo que elabora todos los registros de las operaciones y las declaraciones tributarias.

**Apolaya (2018)** en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa avitodo S.A.C. – Tingo María - 2017, Chimbote. Cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa avitodo S.A.C. – Tingo María – 2017. Metodológicamente, la investigación fue bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de información utilizó fichas bibliográficas y como instrumento una encuesta aplicada al gerente de la empresa. Como resultado obtuvo que, en la evaluación del sistema del control interno no hay una implementación del control interno dentro de ella, ello los lleva a riesgos serios dentro de la entidad; lleva sus actividades diarias de manera empírica y utiliza sus fortalezas para llevar un manejo correcto de su entidad y cumplir con todos sus objetivos.

## **2.2 Bases teóricas:**

### **2.2.1 Teoría del control interno**

#### **2.2.1.1 Teorías del control interno**

Las bases teóricas de la investigación refieren que el control interno es una herramienta de gestión que aplican tanto las empresas públicas como las empresas privadas con la finalidad de utilizar eficientemente sus recursos. Meigs y Larsen (1994) sostienen:

Que el control interno es aquel que nos indica que los responsables del cumplimiento de medidas son todos los trabajadores de la entidad sin excepción alguna y que no tendría existencia si no se determina los objetivos y metas a cumplir, es decir si se desconocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su ejecución en forma periódica (p. 20000).

##### **2.2.1.1.1 Informe COSO I**

El informe COSO I (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS) de 1992, es un marco integrado para ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas del control interno; tiene como objetivo definir un marco conceptual.

Según el informe COSO I, el control interno se define como un proceso integrado a los procesos, y no un conjunto de pesados mecanismos burocráticos añadidos a las mismas, efectuado por el consejo de la administración, la dirección y el resto del personal de la entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos. La seguridad a la que aspira es razonable, siempre existirá el limitante del costo en que se incurre por el control que debe estar en concordancia con el beneficio que aporta.

##### **2.2.1.1.2 Informe COSO II**

Se publica el modelo COSO II (2004), permitiendo a las compañías mejorar su gestión de control interno mediante un proceso más completo de gestión de riesgo, de una orientación meramente contable, que permite garantizar: eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información

contable, cumplimiento de leyes y normas aplicables y cuidar los recursos. Todo ello a través de la implementación de cinco componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos
- ✓ Actividad de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Supervisión

#### **2.2.1.1.3 Informe COSO III**

La publicación del modelo COSO III (2013), actualizado en el modelo COSO ERM 2017, que mejora el marco integrado para permitir una mayor cobertura a los riesgos que se enfrentan las organizaciones. De los cinco componentes del control interno que establece el COSO, se deberán considerar 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para un efectivo sistema de control interno. Donde el principal propósito es reducir el riesgo de no alcanzar los objetivos trazados por la junta directiva y a la alta dirección para obtener eficiencia y eficacia en sus operaciones.

#### **2.2.1.2 Objetivos del control interno**

Toda empresa independientemente del tamaño que sea, tiene una misión y visión que desean que se cumpla. Los objetivos de cada entidad son diseñados por la dirección, por la gerencia y por aquellas personas de la entidad que aseguran o proporcionan una seguridad razonable con el propósito de evitar irregularidades, fraudes y otros actos negativos que pueden afectar a la entidad. Estos objetivos son:

- ✓ Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios que debe brindar cada entidad pública o privada.
- ✓ Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal (desfalcos, fraudes, etc.).
- ✓ Velar por el cumplimiento de leyes, reglamentos, estatutos y otras normas empresariales.
- ✓ Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad (Meléndez, 2015, pp.26-27).

En general se puede decir que el objetivo del Control Interno es prever una razonable seguridad (ya que esta no puede ser absoluta o total), de que el patrimonio este resguardado contra posibles pérdidas o disminuciones asignadas por los usos y disposiciones no autorizadas y que las operaciones o transacciones estén debidamente autorizadas y debidamente registradas.

### **2.2.1.3 El control interno en el sector público**

El control interno es aplicado de preferencia por las empresas públicas en el marco del modelo COSO; sin embargo, también es aplicado por las empresas privadas.

Según Suarez (2015) manifiesta que: el control interno, comprende el plan organizacional y el conjunto de ciertos mecanismos, métodos y medidas relacionadas para salvaguardar sus recursos, verificando con exactitud y veracidad la información administrativa, establecer la eficiencia en las operaciones, estimular políticas prescritas con la finalidad de alcanzar y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos.

### **2.2.1.4 Finalidad del control interno**

El control interno también tiene la finalidad primordial de asegurar la máxima corrección de las operaciones realizadas, por los organismos empresariales en todos los niveles administrativos. Tanto como el titular de una entidad y demás funcionarios necesitan de ciertos procedimientos y métodos para el desarrollo y ejecución de sus operaciones, consiguiendo un grado razonable de corrección en las transacciones realizadas.

### **2.2.1.5 Componentes del control interno**

#### **2.2.1.5.1 Ambiente de control**

El ambiente de control es el entorno donde se desarrolla las actividades que desarrollan todas las empresas, estas son realizadas por el personal en tareas o labores; es por eso que resulta de suma importancia plantear objetivos y poder cumplirlos con un ambiente que tenga influencia; se debe estimar los riesgos en la forma y circunstancia en que se desarrolla o se produce las operaciones de las empresas públicas o privadas. Por otra parte el ambiente de control constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones y refleja la actitud asumida por la alta dirección

en relación con la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que se debe de tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso (Meléndez, 2015, p.64).

#### **2.2.1.5.1.1 Normas básicas para el ambiente de control**

- ✓ **Filosofía de la dirección:** Esta norma refleja una actitud de apoyo constante hacia el control interno y para el logro de sus objetivos, con competencia, liderazgo e independencia; estableciendo un código de ética y criterios de evaluación del desempeño. El dueño de la empresa o el encargado en esta área debe de supervisar y evaluar constantemente el funcionamiento oportuno del control interno en la empresa de manera explícita y permanente (Meléndez, 2015).
- ✓ **Integridad y valores éticos:** Un aspecto a tener en cuenta dentro de la empresa y en todos los niveles de la misma, es tener un clima ético para el bienestar de la organización y del público en general. Este clima contribuirá de manera significativa a los sistemas y a la eficacia de las políticas de la empresa (Treadway, 2013). En ocasiones, las metas y los objetivos que son determinados incompetentemente dificultan lograr conductas éticas en la empresa y a en las personas que trabajan en ella; incitando a estas personas que trabajan dentro de la empresa (trabajadores) a cometer actos ilegales, fraudulentos y poco ético.
- ✓ **La Administración estratégica:** Esta norma en un proceso con fines estratégicos para planificar, además tiene componentes de metas, objetivos, misión y visión para la empresa. En tal sentido, toda entidad debe buscar tender a la elaboración de sus planes estratégicos y operativos gestionándolos. En una entidad sin administración estratégica, el control interno carecería de sus fundamentos

más importantes y solo se limitaría a la verificación del cumplimiento de ciertos aspectos formales. Los productos de las actividades de formulación, cumplimiento, seguimiento y evaluación deben estar formalizadas en documentos debidamente aprobados y autorizados, con arreglo a la normativa vigente respectiva. El titular o funcionario designado debe difundir estos documentos tanto dentro de la entidad como a la ciudadanía en general (Meléndez, 2015).

- ✓ **Estructura organizacional:** Toda empresa debe desarrollar una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos, la que deberá estar plasmada en algún tipo de herramienta gráfica. La estructura organizativa se define los puestos de trabajo, las actividades a desempeñar con el fin de alcanzar los objetivos definidos por la alta gerencia de la organización. Todo mandato de tareas por parte del jefe de la empresa necesita ser examinada y aprobada, cuando se requiera, las responsabilidades deben de ser cumplidas en tiempo como en forma.
- ✓ **Administración de los recursos humanos:** La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica en el elemento humano. De allí la importancia del desempeño de cada uno de los miembros de la entidad y de cuán claro comprendan su rol en el cumplimiento de los objetivos. En efecto, la aplicación exitosa de las medidas, mecanismos y procedimientos de control implantados por la administración está sujeta, en gran parte, a la calidad del potencial del recurso humano con que se cuenta (Meléndez, 2015, p.68).

Para lograr este objetivo, la dirección debe de realizar diferentes funciones o trabajos para poder elegir, capacitar

y rotar; así como también para la aplicación de sanciones disciplinarias.

- ✓ **Competencia profesional:** Esta norma que es: la competencia profesional se basa en las capacidades, habilidades y conocimientos necesarios para la buena actitud ética, ordenada, eficiente y eficaz de los individuos involucrados con el control interno. Arens (2017) dice que “El compromiso con la competencia comprende la consideración de los niveles de competencia para trabajos específicos y la forma en que estos niveles se traducen en habilidades y conocimientos necesarios” (p.53).
- ✓ **La Asignación de autoridad y responsabilidad:** Esta asignación en tanto de autoridad y responsabilidad es impulsada al personal de manera grupal o individual; se le autoriza al personal a establecer soluciones ante cualquier problema de manera responsable. El titular o funcionario designado debe tomar las acciones necesarias para garantizar que el personal que labora en la entidad tome conocimiento de las funciones y autoridad asignadas al cargo que ocupan. Los funcionarios y servidores públicos tienen la responsabilidad de mantenerse actualizados en sus deberes y responsabilidades demostrando preocupación e interés en el desempeño de su labor (Meléndez, 2015, p.69). Por lo que es necesario garantizar que los riesgos se asumen en función de la capacidad de los responsables de identificar y minimizar los mismos en base a prácticas prudentes.
- ✓ **Órgano de Control Institucional:** Sin importar quienes sean los equipos encargados de la evaluación del control interno, deben de incorporarse con competencia e idoneidad profesional.

Los productos generados por el Órgano de Control Institucional no deben limitarse a evaluar los procesos de control vigentes, sino que deben extenderse a la identificación de necesidades u oportunidades de mejora en los demás procesos de la entidad, tales como aquellos relacionados con la confiabilidad de los registros y estados financieros, la calidad de los productos y servicios y la eficiencia de las operaciones, entre otros

#### **2.2.1.5.2 Evaluación de riesgos**

Es este segundo componente del control interno, la dirección de la empresa deberá de considerar los posibles cambios del ambiente externo e interno del propio negocio de la entidad. Para formar una base en cuanto a la determinación de riesgos teniendo en cuenta que las condiciones industriales, económicas y de operación continuaran variando, la empresa tiene que identificar y analizar los riesgos más sobresalientes de la empresa (Mantilla, 2005). Todas las entidades sin importar el tamaño, naturaleza o estructura, tendrán riesgos a las cuales se tendrán que enfrentar. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- ✓ Salvaguardar sus bienes y recursos
- ✓ Mantener ventaja ante la competencia
- ✓ Construir y conservar su imagen
- ✓ Incrementar y mantener su solidez financiera
- ✓ Mantener su crecimiento (Estupiñan, 2006, p.29).

##### **2.2.1.5.2.1 Normas básicas para la evaluación de riesgos**

- ✓ *Planeamiento de la gestión de riesgos:* En esta norma se desarrolla estrategias de gestión, donde tiene que incluir procesos de implementación. “Se establecen objetivos y metas, asignando responsabilidades, identificando

conocimientos técnicos, describiendo el proceso de evaluación de riesgos y las áreas a considerar, detallando indicadores de riesgos, delineando procedimientos para las estrategias del manejo, estableciendo métricas para el monitoreo” (Meléndez, 2015).

- ✓ **Identificación de los riesgos:** Se recomienda hacer una clasificación de riesgos durante este proceso con el propósito de tener un análisis de manera fácil. El proceso de identificación de riesgos debe tener como entradas tanto la experiencia de la entidad en materia de impactos derivados de hechos ocurridos como futuros.

La metodología de identificación de riesgos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas vinculadas con herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de riesgos, deben tomar como base eventos y tendencias pasados así como técnicas de prospectiva en general (Meléndez, 2015, p.73).

- ✓ **Valoración de los riesgos:** La administración debe valorar los riesgos a partir de dos perspectivas: probabilidad e impacto. Probabilidad representa la posibilidad de ocurrencia, mientras que el impacto representa el efecto debido a su ocurrencia. Estos estimados se determinan usando tantos datos de eventos pasados observados, los cuales pueden proveer una base objetiva en comparación con los estimados subjetivos, como técnicas prospectivas (Meléndez, 2015).

- ✓ **Respuesta al riesgo:** Esta norma tiene como finalidad prevenir las causas que originan los riesgos evitando, reduciendo, compartiendo y reduciendo. Para poder lidiar con los riesgos se incluyen técnicas y métodos que puedan identificarlos y prevenirlos en el posible impacto. La empresa tiene en cuenta que para cada riesgo debe de

haber una respuesta potencial `por parte de la administración de riesgos (Meléndez, 2015).

### **2.2.1.5.3 Actividad de control**

Este componente es establecido con el propósito de asegurar que se cumplan las metas mediante procedimientos y políticas que garanticen que se están llevando a cabo las directrices administrativas (COSO I, 2013). Estupiñan (2006) dice que “Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio de asegurar en mayor **grado el logro de objetivos**” (p.11).

#### **2.2.1.5.3.1 Normas básicas para las actividades de control gerencial**

- ✓ **Procedimientos de autorización y aprobación:** La responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea organizacional debe ser claramente definida, específicamente asignada y formalmente comunicada al funcionario respectivo. La ejecución de los procesos, actividades, o tareas debe contar con la autorización y aprobación de los funcionarios con el rango de autoridad respectivo (Meléndez, 2015).
- ✓ **Segregación o separación de funciones:** Para consolidar la existencia de revisiones efectivas, se deben establecer funciones sistemáticamente a un cierto número de cargos. Todas las funciones asignadas deben de tener autorización, revisión, control, procesamientos, registro de actividades y archivo de documentaciones. La rotación de funcionarios o servidores públicos puede ayudar a evitar la colusión ya que impide que una persona sea responsable de aspectos claves por un excesivo período de tiempo (Meléndez, 2015).
- ✓ **Evaluación costo – beneficio:** Debe considerarse como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio de él se pueda obtener. Para ello la

evaluación de los controles debe hacerse a través de dos criterios: factibilidad y conveniencia (Meléndez, 2015).

- ✓ **Controles para el acceso a los recursos o archivos:** Hay dos modalidades para tener acceso a los recursos y a los archivos: mediante una autorización de custodia y mediante una autorización para su uso. El grado de restricción depende de la vulnerabilidad de los recursos y el riesgo percibido de pérdida o utilización indebida. Asimismo, deben evaluarse periódicamente estos riesgos. Por otro lado, para determinar la vulnerabilidad de un recurso se debe considerar su costo, portabilidad y posibilidad de cambio (Meléndez, 2015).
- ✓ **Verificación y conciliación :** Las verificaciones y conciliaciones de los registros de las fuentes correspondientes se deben de realizar periódicamente para determinar y corregir los errores que se cometieron durante el procesamiento de datos o registros de información financiera, operativa, administrativa y estratégica propia de la entidad (Meléndez, 2015).
- ✓ **Evaluación del desempeño:** La evaluación del desempeño permite generar conciencia sobre los objetivos y beneficios derivados del logro de los resultados organizacionales, tanto dentro de la institución como hacia la colectividad. Asimismo, la retroalimentación obtenida con respecto al cumplimiento de los planes permite conocer si es necesario modificarlos. Esto último con el objetivo de fortalecer a la entidad y enfrentar cualquier riesgo existente, así como prever cualquier otro que pueda presentarse en el futuro (Meléndez, 2015).
- ✓ **Rendición de cuentas:** Los funcionarios, gerentes, titulares y/o servidores públicos están obligados a servir cuentas por el uso de los recursos y bienes de las entidades públicas o

privadas en cumplimiento a los objetivos institucionales, así como el logro de objetivos esperados; por lo que el sistema de control interno debe servir como fuente y respaldo de la información necesaria que refuerza y apoya el compromiso por la oportuna rendición de cuentas mediante la implementación de medidas y procedimientos de control (Meléndez, 2015).

- ✓ **Revisión de procesos, actividades y tareas:** Los procesos, actividades y tareas deben estar debidamente documentados para asegurar su adecuado desarrollo de acuerdo con los estándares establecidos, facilitar la correcta revisión de los mismos y garantizar la trazabilidad de los productos o servicios generados. Esta documentación debe garantizar una transparencia en la ejecución de los mismos, así como asegurar el rastreo de las fuentes de defectos o errores en los productos o servicios generados. Por ende los procesos, actividades o tareas deben ser revisados periódicamente para garantizar el cumplimiento de acuerdo a los reglamentos, procedimientos vigentes, políticas y otros documentos de la entidad (Meléndez, 2015).
- ✓ **Controles para las tecnologías de la información y comunicación (TIC):** Las TIC deben de estar diseñados para prevenir, corregir y detectar errores mediante sistemas, tecnologías e instalaciones con el fin de garantizar el cumplimiento del buen procesamiento de la información de la entidad para que los objetivos de la empresa se cumplan satisfactoriamente (Meléndez, 2015).

#### **2.2.1.5.4 Información y comunicación**

Son medios y acciones con enfoque sistemático y regular que aseguran la responsabilidad tanto individual como grupal. Whittington (2000) afirma “Este componente ayuda a la gerencia a cumplir los objetivos de la organización, de esta manera se necesita información de todos los

niveles de la empresa” (p.173). El sistema de información produce documentos que tienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesaria para la toma de decisiones y la información externa de negocios (Samuel, 2005).

#### **2.2.1.5.4.1 Normas básicas para la información y comunicación**

- ✓ ***Funciones y características de la información:*** La información es el resultado de las actividades financieras y operativas provenientes del interior o exterior de la empresa con la finalidad de que el usuario ordene actividades de suma importancia en la ejecución de sus tareas o responsabilidades (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Información y responsabilidad:*** La obtención y clasificación de la información deben operarse de manera de garantizar la adecuada oportunidad de su divulgación a las personas competentes de la entidad, propiciando que las acciones o decisiones que se sustenten en la misma cumplan apropiadamente su finalidad (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Calidad y suficiencia de la información:*** El gerente o funcionario de la entidad que este designado debe asegurar la calidad, suficiencia, pertinencia y oportunidad de la información que se va a procesar e informar. Para que esto tenga resultados positivos se debe diseñar e implementar instrumentos necesarios para que esta información sea de calidad y útil (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Sistemas de información:*** Estos sistemas que son diseñados e implementados dentro de la entidad constituyen un instrumento para el área de estrategias institucionales con el propósito de cumplir los objetivos y las metas de la entidad (Meléndez, 2015).

- ✓ ***Flexibilidad al cambio:*** Los sistemas de información deben ser analizadas constantemente si así se requiere, estas son diseñadas para cuando la empresa detecte oportunamente deficiencias en este proceso. Para los cambios de las normativas de la entidad, reclamos, opiniones, necesidades e inquietudes, la empresa debe ser flexible a estos cambios en forma oportuna (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Archivo institucional:*** La empresa debe implantar y establecer políticas y procedimientos adecuados para la preservación y conservación de los documentos e información relacionados a temas técnicos o jurídicos; de esta manera se puede mantener y conservar los archivos (físicos, magnéticos y electrónicos) de acuerdo a las disposiciones de los órganos competentes y del sistema de control interno (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Comunicación interna:*** La comunicación interna debe estar orientada a establecer un conjunto de técnicas y actividades para facilitar y agilizar el flujo de mensajes entre los miembros de la entidad y su entorno o influir en las opiniones, actitudes y conductas de los clientes o usuarios internos de la entidad, todo ello con el fin de que se cumplan los objetivos (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Comunicación externa:*** Debe orientarse a asegurar que el flujo de mensaje e intercambio de información con los clientes, usuarios y público en general se lleve a cabo de manera oportuna, generando confianza y buena imagen a la empresa (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Canales de comunicación:*** Los canales de comunicación son medios diseñados de acuerdo con las necesidades de la entidad y que consideran una mecánica de distribución formal, informal y multidireccional para la difusión de la información. Los canales de comunicación deben asegurar

que la información llegue a cada destinatario en la, cantidad, calidad y oportunidad requeridas para la mejor ejecución de los procesos, actividades y tareas (Meléndez, 2015).

#### **2.2.1.5.5 Supervisión y/o monitoreo**

Las actividades de monitoreo se reflejan a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar que controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. Los sistemas de control interno cambian con el tiempo, la manera como se aplican los controles tiene que evolucionar, debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o tal vez no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de un personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales (Mantilla, 2005).

##### **2.2.1.5.5.1 Normas básicas para las actividades de supervisión**

- ✓ ***Prevención y monitoreo:*** El ejercicio de la supervisión a través del monitoreo comprende integralmente el desempeño de la entidad. Por ello actúa en la planificación, ejecución y evaluación de la gestión y sus resultados, retroalimentando permanentemente su accionar y proponiendo correcciones o ajustes en las etapas pertinentes, contribuyendo así a mejorar el proceso de toma de decisiones (Meléndez, 2015).
- ✓ ***Monitoreo oportuno de control interno:*** La implementación de las medidas de control interno sobre los procesos, actividades u operaciones de la entidad, debe ser objeto de monitoreo oportuno con el fin de determinar su vigencia, consistencia y calidad; así como las modificaciones que sean pertinentes realizar para mantener su eficacia. El monitoreo es realizada mediante el

seguimiento continuo o evaluaciones puntuales (Meléndez, 2015).

#### **2.2.1.5.5.2 Normas básicas para el seguimiento de resultados**

- ✓ **Reporte de deficiencias:** Las debilidades y deficiencias detectadas como resultado del proceso de monitoreo deben ser registradas y puestas a disposición de los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección (Meléndez, 2015, pp.93-94).
- ✓ **Seguimiento e implantación de medidas correctivas:** Cuando se detecta errores o deficiencias dentro de la empresa que constituyan oportunidades de mejora, la empresa deberá adoptar las medidas que resulten adecuadas para los objetivos y recursos de la empresa, haciendo el seguimiento correspondiente a la implantación y resultados (Meléndez, 2015).

#### **2.2.1.5.5.3 Normas básicas para los compromisos de mejoramiento**

- ✓ **Autoevaluación:** Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control de la entidad con el fin de verificar si el comportamiento institucional es oportuno en mejoramientos. La autoevaluación del control favorece el autocontrol y la autogestión en toda la organización, facilita la medición oportuna con el fin de tomar medidas correctivas necesarias de los siguientes elementos: *La autoevaluación del control interno:* se establece el avance de la implementación del control interno y la efectividad de la operación en toda la empresa. *La autoevaluación de la gestión:* decreta el cumplimiento de los objetivos de la empresa y analiza los recursos necesarios para poder cumplir estos objetivos (Meléndez, 2015).
- ✓ **Evaluaciones independientes:** Se debe realizar evaluaciones independientes a cargo de los órganos de

control con la finalidad de garantizar el comportamiento del sistema de control interno y el desarrollo de la gestión de la empresa, detectando deficiencias y formulando recomendaciones para su mejoramiento (Meléndez, 2015, p.96).

## **2.2.2 Teoría de la empresa**

### **2.2.2.1 Clasificación de la empresa por el tamaño**

Las microempresas generalmente son de propiedad familiar o individual, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidas por lo que el propietario puede atenderlos personalmente. Y se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ **Pequeñas empresas:** Son entidades independientes, creadas con la finalidad de ser rentables, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que lo conforman no pasan de 50.
- ✓ **Medianas empresas:** En este tipo de empresas intervienen cientos de personas, hay áreas bien definidas con responsabilidad y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- ✓ **Grandes empresas:** Este tipo de empresa maneja capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son por millones, tiene miles de trabajadores, cuenta con un sistema de administración y operación muy avanzado.

### **2.2.2.2 Clasificación de la empresa según su forma jurídica**

Las empresas se clasifican de la siguiente manera: (Quezada, 2008)

- ✓ **Sociedad anónima (S.A.):** la cantidad de accionistas como mínimo es 2; el capital esta definida por aportes de cada socio, estas acciones deben de estar en el registro de matrícula de acciones.
- ✓ **Sociedad anónima cerrada (S.A.C.):** la cantidad de accionistas como mínimo es 2 y máximo 20; la organización debe establecer la junta directiva y la gerencia; el capital se establece por las

acciones de los socios y deben de estar registradas en el registro de matrícula de acciones.

- ✓ ***Sociedad anónima abierta (S.A.A.):*** la cantidad de socios es como máximo 750; la organización esta conformado por la junta de accionistas, gerencia y directorio; el 35% del capital pertenece a 175 accionistas o más; las acciones deben de estar registradas en el registro de matrícula de acciones.
- ✓ ***Sociedad comercial de responsabilidad limitada (S.R.L.):*** la cantidad de accionistas como mínimo es 2 y máximo 20; la es conformada por empresas familiares pequeñas; el capital se establece por las acciones de los socios; las acciones deben de estar registradas en el registro de matrícula de acciones.
- ✓ ***Empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.):*** la cantidad de socios como máximo es 1, en la organización una sola persona figura como gerente de la empresa; el capital este definido por el único aportante.

### **2.2.3 Teoría de las MYPE**

#### **2.2.3.1 Clasificación de las MYPE**

Las microempresas son aquellas unidades económicas sin capacidad de generar utilidades, en detrimento de su capital se dedican a actividades que no requieren de una transformación sustancial de materiales o realizan dicha transformación con tecnología rudimentaria. Estas empresas proveen un flujo de caja vital, pero no inciden de modo significativo en la creación de empleo adicional remunerado. En el Perú, 80% de las Mype se ubican en el estrato de subsistencia (Quezada, 2008, p.18).

##### **2.2.3.1.1 Según su tamaño**

De acuerdo a la plataforma digital del estado peruano

- ✓ ***Microempresa:*** Una microempresa puede ser definida como una asociación de personas que, operando en forma organizada, utiliza sus conocimientos y recursos: humanos, materiales, económicos y tecnológicos para la

elaboración de productos y/o servicios que se suministran a consumidores, obteniendo un margen de utilidad luego de cubrir sus costos fijos variables y gastos de fabricación (Monteros, 2005, p.15).

- ✓ **Pequeña empresa:** Las pequeñas empresas si tienen entre 6 y 49 trabajadores, además suele tratarse de emprendimientos familiares.
- ✓ **Mediana empresa:** En esta ocasión, la mediana empresa tiene entre 50 y 200 trabajadores. Por la cantidad de trabajadores que demanda ofrece puestos de trabajo.
- ✓ **Grande empresa:** Son aquellas empresas que cuentan con capacidad alta en tecnologías, cuentan con más de 200 trabajadores; estas empresas destacan en diferentes países.

#### **2.2.3.1.2 Según la propiedad de capital**

- ✓ **Empresa privada:** son aquellas empresas cuyo propósito es obtener lucro, con capital por los aportantes de los dueños o socios de la empresa.
- ✓ **Empresa pública:** son aquellas empresas que obtienen el capital del estado, mediante la cual ejerce su acción empresarial, con objetivo de satisfacer necesidades de bienes o servicios de la comunidad.
- ✓ **Empresa mixta:** son aquellas empresas que obtiene el capital que pertenece al estado y al sector privado (Monteros, 2005).

#### **2.2.3.1.3 Según la actividad económica que desarrolla**

- ✓ **Empresa industrial:** se conforman con la finalidad de transformar recursos naturales o intermediarios. Ejm.: industrias textiles.
- ✓ **Empresa comercial:** son empresas que compran bienes y las ofrecen a otras empresas o para un consumo intermedio o final. Ejm.: el supermercado.

- ✓ **Empresa Extractiva:** extraen o explotan recursos de la naturaleza para luego ser comercializadas o transformadas.
- ✓ **Empresa financiera:** facilitan las operaciones mercantiles mediante créditos.
- ✓ **Empresas de servicios personales:** prestan servicios a cambio de una retribución. Ejm.: las empresas de transporte, los estudios contables, etc. (Monteros, 2005).

### 2.2.3.2 Situaciones de las Mype

Nivel de formalidad de las microempresas: Para gran número de pequeñas empresas resulta más sencillo registrarse y operar como persona física que como persona jurídica. Según el BM, en América Latina países como Chile, Costa Rica y Uruguay tienen un ratio de informalidad que llega a 30%. La mayoría de los microempresarios de México opina que ser formal no les trae beneficios como el acceso directo al crédito. En Argentina, 80% de los microempresarios encuestados señala que es muy costoso acceder a la formalidad (Acebedo, 2007)

### 2.2.4 Teoría del sector comercio

En el sector comercio las empresas compran y venden bienes materiales, pueden ser materias primas o productos terminados, cuya finalidad es que el comerciante adquiere su mercadería hasta que llegue a manos del consumidor final (Etecé, 2022).

#### 2.2.4.1 Tipos de comercio

Según el equipo editorial Etecé (2022), hay diferentes tipos de comercio:

- ✓ **Comercio mayorista:** se trata de comerciantes que venden sus mercaderías al por mayor, es decir, en grandes cantidades. Estas empresas proveen a empresas comerciales o empresas industriales, cuyo producto será sometido posteriormente a un proceso de manufactura.
- ✓ **Comercio minorista:** se trata de comerciantes que venden sus productos en pequeñas cantidades, generalmente para el consumo final. Estos comercios son de manera física o virtual.

- ✓ **Comercio interior:** se trata de intercambio de bienes y/o servicios entre agentes económicos, estos agentes tienen su residencia en su país y están regulados por una misma normativa comercial.
- ✓ **Comercio exterior:** este comercio es la importación de mercaderías de un país con otros países.
- ✓ **Comercio terrestre, marítimo o aéreo:** el comercio terrestre hace referencia, donde el transporte de las mercaderías se realiza por vehículos automotores o ferrocarriles. El comercio marítimo, cuando las mercaderías son derivadas por el medio acuático. El comercio aéreo hace mención a la actividad comercial que se realiza por avión.

### **2.2.5 Breve descripción de la empresa del caso de estudio**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” dedicada a la venta al por menor de abarrotes, bebidas y especería, con RUC 10316539551. Inicio sus actividades económicas el 01 de febrero del 2012 con fines de lucrativos; con domicilio fiscal Urb. Santa Victoria Nro. 1467 en el departamento de Ancash, provincia de Huaraz, distrito de independencia. Lleva 11 años funcionando dentro del sector y rubro del mercado. El gerente de la microempresa es Córdova Maldonado Juliana Antonia, quien tiene estudios superiores culminados. Cuenta con un sistema manual de emisión de comprobantes.

## **2.3 Marco conceptual:**

### **2.3.1 Definiciones de control interno**

El Control Interno es un concepto universal que se aplica indistintamente en cada una de las organizaciones, con enfoque en los países con un nivel mayor en el desarrollo de la gerencia. El Control Interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de cualquier entidad para modernizarse, cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.

Por otro lado, **Cardenas (2004)** dijo que el control es una acción, en la medida en que sea tangible y consecuentemente, el efecto que produce pueda medirse. Al igual que el espíritu es inherente al cuerpo humano, el control de la entidad como ente concreto y específicamente a la

administración, personificada en sus órganos de dirección y gerencia. La Contraloría General de la República (2014) considera que de acuerdo al diccionario de la Real Academia se define al control como la acción y efecto de comprobar, inspeccionar, fiscalizar o intervenir.

**Koontz, Weihrich & Cannice (2012)** sostuvieron que: “el control es la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzar los objetivos se logren, así mismo considera que el control es parte de la planeación”.

**Chiavenato (2007)** consideró que “el control como función administrativa es considerado como parte del proceso administrativo, que se complementa con la planeación, la organización y la dirección”. A su vez, **Pilataxi (2015)** consideró que el control desde el punto de vista administrativo es un factor importante en el logro de los objetivos generales de la entidad, por ello debe ser oportuno, económico, seguir una estructura orgánica, tener una ubicación estratégica, revelar tendencias y situaciones.

**Olivera (2013)** nos dice que, el control consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos, a su vez tiene como finalidad rectificar los errores e impedir que sucedan nuevamente.

### **2.3.2 Definiciones de empresa**

Levano (2005) estimó “que 3 de cada 4 micro o pequeñas empresas son informales y que 6 de cada 7 trabajadores ocupados en ellas están en empresas informales. En muchas investigaciones es inevitable asociar micro y pequeña empresa con informalidad” (p.12).

Las ventas de las microempresas son bajas, no son como las medianas y pequeñas empresas y esta se convierte en un segmento de un grupo masivo (Yamakawa, et al.2010 ).

Además, la Ley Mype establece las siguientes características concurrentes sobre el nivel de ventas de la empresa y el número de trabajadores. Esta ley establece que las microempresas tienen de 1 a 10 trabajadores como máximo. “La micro y pequeña empresa es la unidad

económica constituida por una persona natural o jurídica, contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios” (Artículo 4).

### **2.3.3 Definiciones de MYPE**

Según el Ministerio de trabajo y promoción de empleo (2015), considera que la micro y pequeña empresa esta conformada por personas naturales o jurídicas, cuyo objetivo es el desarrollo de las actividades de extracción, transformación, producción o comercialización.

Así mismo Levano (2005) estima que, las micro y pequeñas empresas son negocios con 1 a 10 trabajadores, con ventas anuales que no deben superar los 150 (UIT).

### **2.3.4 Definiciones de comercio**

También conocido como sector de trabajo, que se caracteriza por satisfacer las necesidades de los consumidores finales, mediante productos obtenidos de la naturaleza y manufacturados por las industrias a cambio de dinero (Sunat, 2020).

## **2.4 Hipótesis**

En la investigación no se consideró hipótesis por tratarse de una investigación descriptiva y de caso. Bernal (2010) afirma que, las investigaciones de tipo descriptivo no requieren de hipótesis; suficiente con plantear algunas preguntas de investigación.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación fue cualitativo.

La investigación fue de nivel descriptivo, porque se limitó a describir los aspectos más relevantes de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio.

El diseño de la investigación fue no experimental–bibliográfico–descriptivo–documental y de caso. La investigación fue no experimental, debido a que se describió las características del control interno dentro de las micro y pequeñas empresas sin manipular nada; esto quiere decir que se obtuvo la información tal cual es a la realidad de la microempresa manifestado por los responsables de ella (Hernández et al., 2014)

#### 3.2 Población y muestra:

##### 3.2.1 Población

La población de la investigación fueron todas las microempresas del sector comercio del distrito de Huaraz.

##### 3.2.2 Muestra

La muestra de la investigación fue la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” de Huaraz, 2023, la misma que fue escogida de manera intencional o dirigida.

#### 3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable

**3.3.1 Matriz 1: Objetivo específico 1: Variable:** Perfil del gerente de la empresa del caso de estudio

Variable	Definición operativa	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE E INDICADORES		
		Dimensión	Sub dimensión	Indicador o pregunta
Perfil del gerente de la microempresa	Según la Contraloría de la República (2014), el gerente debe de prevenir las irregularidades	Características del gerente de la microempresa	Edad	¿Qué edad tiene? a) entre 30 a 33 años b) entre 34 a 36 años
			Sexo	Orientación a) Masculino b) Femenino

	sucedidas dentro de las entidades.		Estado Civil	¿Es casado? a) SI b) NO
			Grado de instrucción	¿Tiene estudios superiores? a) SI b) NO

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2023)**.

### 3.3.2 Matriz 2: Objetivo específico 2. Variable: Perfil de la empresa del caso de estudio

Variable	Definición conceptual	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE E INDICADORES		
		Dimensión	Sub dimensión	Indicador o pregunta
Perfil de la empresa del caso de estudio	Dentro de la entidad se requiere lograr los objetivos, teniendo en cuenta que el control interno es el desarrollo que poseen los trabajadores para cumplir las metas trazadas dentro de la entidad.	Características de las Mype del caso de estudio	Tiempo de funcionamiento	¿Tiene más de 5 años? a) SI b) NO
			La empresa	¿La empresa es una Mype? a) SI b) NO
			Formalidad	¿La empresa es formal? a) SI b) NO
			Trabajadores	¿Tiene más de 2 trabajadores? a) SI b) NO

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2023)**.

### 3.3.3 Matriz 3: Objetivo específico 3: Características del control interno

Variable	Definición conceptual	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE E INDICADORES		
		Dimensión	Sub dimensión	Indicador o pregunta
Control interno	“El control interno es una herramienta de suma importancia	Componentes del control interno	Ambiente de control	¿La empresa ha implementado valores éticos? a) SI b) NO

	<p>para la gestión que incluye un plan organizacional y métodos dentro de un procedimiento realizado por la gerencia h el resto del personal con el objetivo de cuidar los activos y patrimonios de la entidad (Meléndez, 2016).</p>		<p>¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para su personal?  a) SI  b) NO</p> <p>¿La empresa cuenta con planes estratégicos?  a) SI  b) NO</p> <p>¿La empresa establece procedimientos necesarios para el desarrollo con transparencia de su personal?  a) SI  b) NO</p> <p>¿La empresa asigna responsabilidades con límites a su personal?  a) SI  b) NO</p>
		<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>¿La empresa analiza las amenazas detalladamente para el logro de metas y objetivos?  a) SI  b) NO</p> <p>¿La empresa es consiente que los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos?  a) SI  b) NO</p> <p>¿La empresa previene causas que originan los riesgos?  a) SI  b) NO</p>
		<p>Actividad de control</p>	<p>¿Cada trabajador tiene a cargo solo una responsabilidad dentro de la empresa?  a) SI  b) NO</p>

				<p>¿La empresa utiliza cualquier documento para para un control efectivo de los recursos?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿Se verifica periódicamente los registros para enmendar los errores cometidos?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿Se constituye una herramienta necesaria para prevenir las irregularidades que afecten a la empresa?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿Las actividades de la empresa son revisadas periódicamente para asegurar su adecuado desarrollo?</p> <p>a) SI b) NO</p>
			<p>Información y comunicación</p>	<p>¿La información obtenida es útil para la gestión empresarial?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿Los trabajadores cumplen con sus obligaciones y responsabilidades?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿La información que se comunica es oportuna?</p> <p>a) SI b) NO</p> <p>¿Se ha implementado la comunicación interna para tener un mensaje claro y eficaz?</p> <p>a) SI b) NO</p>

				<p>¿El intercambio de información con los clientes y usuarios de manera correcta genera confianza?</p> <p>a) SI</p> <p>b) NO</p>
			Supervisión y/o monitoreo	<p>¿Se realiza adecuadamente el monitoreo a las funciones asignadas al personal?</p> <p>a) SI</p> <p>b) NO</p> <p>¿La empresa hace un seguimiento continuo de monitoreo?</p> <p>a) SI</p> <p>b) NO</p> <p>¿Las deficiencias detectadas son reportadas para su corrección?</p> <p>a) SI</p> <p>b) NO</p> <p>¿Cada órgano del control interno es evaluado independientemente?</p> <p>a) SI</p> <p>b) NO</p>

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2023).

### 3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

#### 3.4.1 Técnicas

Encuesta: La encuesta fue la técnica que se utilizó para recolectar datos, estuvo conformada por varias preguntas que estuvo dirigida a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”. Según Grasso (2006), la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas.

### **3.4.2 Instrumentos**

Cuestionarios estructurados: fueron los instrumentos de investigación que se utilizaron para la recolección de datos de la microempresa y otros.

### **3.5 Método de análisis de datos**

Después de la recopilación de datos a partir de la información se pudieron alcanzar los objetivos específicos trazados, se pudo formular los resultados, se pudo realizar los análisis de resultados y conclusiones de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” de Huaraz.

- Para nuestro objetivo específico 1. Identificar y describir el perfil del gerente general de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas pertinentes.
- Para nuestro objetivo específico 2. Identificar y describir el perfil de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas pertinentes.
- Para nuestro objetivo específico 3. Identificar y escribir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario con preguntas cerradas pertinentes.
- Para nuestro objetivo específico 4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023. Se utilizó la técnica del análisis deductivo y como instrumento la estructura del Cuadro 01 de la presente investigación.

### **3.6 Aspectos éticos**

Según el código de ética de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote ULADECH, mediante su comité institucional de Ética en investigación (2019). En esta investigación en el proceso de su ejecución se respetaron los siguientes principios éticos:

- ***Protección a las personas:*** este principio se cumplió protegiendo su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión protegiendo sus derechos fundamentales.
- ***Libre participación y derecho a estar informado:*** este principio se cumplió a través de la información que se les dio a los trabajadores de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” dándoles a conocer los propósitos y fines de la investigación en la que estaban participando.
- ***Beneficencia y no maleficencia:*** este principio se cumplió sin faltar la dignidad de cada uno de los trabajadores de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” cuidando el bienestar de las personas que participan
- ***El principio de justicia:*** comprendió en un trato justo antes, durante y después de su participación. Se tuvo en cuenta lo siguiente:
  - La selección justa de participantes: El trato fue sin perjuicio a quienes se rehúsan en continuar con la participación del estudio
  - El trato respetuoso y amable: siempre enfocando el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.
- ***Integridad científica:*** este principio se cumplió garantizando la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación en los trabajadores de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados:

#### 4.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Identificar y describir el perfil del gerente general de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.

**Tabla 01: Resultados del objetivo específico 1:**

Perfil del Gerente General de la empresa del caso de estudio			
Preguntas		SI	NO
<b>Edad</b>	¿Tiene entre 30 a 33 años?	X	
	¿Tiene entre 34 a 36 años?		
<b>Sexo</b>	Femenino	X	
	Masculino		
<b>Estado civil</b>	¿Es casado?	X	
<b>Grado de instrucción</b>	¿Tiene estudios superiores?	X	

Fuente: elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

#### 4.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Identificar y describir el perfil de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.

**Tabla 02: Resultado del objetivo específico 2:**

Perfil de la microempresa del caso de estudio			
Preguntas		SI	NO
<b>Tiempo de funcionamiento</b>	¿Tiene más de 5 años funcionando?	X	
<b>La empresa</b>	¿La empresa es una Mype?	X	
<b>Formalidad</b>	¿La empresa es formal?	X	
<b>Trabajadores</b>	¿Tiene más de 2 trabajadores?	X	

Fuente: elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

### 4.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.

**Tabla 03: Resultado del objetivo específico 3:**

<b>Control interno de la microempresa del caso de estudio</b>			
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Ambiente de control</b>			
1	¿La empresa ha implementado valores éticos?	X	
2	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para su personal?	X	
3	¿La empresa cuenta con planes estratégicos?		X
4	¿La empresa establece procedimientos necesarios para el desarrollo con transparencia de su personal?		X
5	¿La empresa asigna responsabilidades con límites a su personal?	X	
<b>Evaluación de riesgos</b>			
1	¿La empresa analiza las amenazas detalladamente para el logro de metas y objetivos?	X	
2	¿La empresa es consiente que los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos?		X
3	¿La empresa previene causas que originan los riesgos?	X	
<b>Actividad de control</b>			
1	¿Cada trabajador tiene a cargo solo una responsabilidad dentro de la empresa?	X	
2	¿La empresa utiliza cualquier documento para para un control efectivo de los recursos?	X	
3	¿Se verifica periódicamente los registros para enmendar los errores cometidos?		X
4	¿Se constituye una herramienta necesaria para prevenir las irregularidades que afecten a la empresa?		X
5	¿Las actividades de la empresa son revisadas periódicamente para asegurar su adecuado desarrollo?		X
<b>Información y comunicación</b>			
1	¿La información obtenida es útil para la gestión empresarial?	X	

2	¿Los trabajadores cumplen con sus obligaciones y responsabilidades?	X	
3	¿La información que se comunica es oportuna?		X
4	¿Se ha implementado la comunicación interna para tener un mensaje claro y eficaz?		X
5	¿El intercambio de información con los clientes y usuarios de manera correcta genera confianza?	X	
<b>Supervisión y/o monitoreo</b>			
1	¿Se realiza adecuadamente el monitoreo a las funciones asignadas al personal?		X
2	¿La empresa hace un seguimiento continuo de monitoreo?	X	
3	¿Las deficiencias detectadas son reportadas para su corrección?		X
4	¿Cada órgano del control interno es evaluado independientemente?		X

**Fuente:** elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

#### **4.1.4 Respetto al objetivo específico 4:**

Elaborar una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” de Huaraz, 2023.

Aun no hay aspectos para elaborar una clara propuesta de mejora.

**Tabla 04: Resultado del objetivo específico 4:**

<b>COMPONENTES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>ACCIONES</b>
- Ambiente de control - Evaluación de riesgos - Actividades de control - Información y comunicación - Supervisión y monitoreo	Dado, que recién se están construyendo los resultados del objetivo específico 3, las debilidades se realizarán en el cuadro 01.	Dado, que recién se están construyendo los resultados del objetivo específico 3, la propuesta de mejora se realizará en el cuadro 01.	Dado, que recién se están construyendo los resultados del objetivo específico 3, las acciones de la propuesta de mejora se realizarán en el cuadro 01.

**Fuente:** elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

## V. DISCUSIÓN

### **5.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Se elaboró un cuestionario para la señora Córdova Maldonado Juliana Antonia, gerente de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”; quien nos facilitó con el cuestionario. Se obtuvo como resultado de la tabla 1: El gerente de la empresa es una fémina de 33 años, su estado civil es casada, tiene estudios superiores con alto conocimiento en su especialidad para poner en marcha la microempresa de manera eficiente, el cargo que desempeña es de gerente de la microempresa.

### **5.2 Respecto al objetivo específico 2:**

De los resultados que se obtuvieron en la tabla 2: la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”; lleva 11 años funcionando dentro del sector y rubro del mercado, la empresa es formal, está inscrito en el Mype, finalmente tiene más de 2 trabajadores dentro de su microempresa.

### **5.3 Respecto al objetivo específico 3:**

#### **5.3.1 Ambiente de control**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, ha implementado valores éticos dentro de su empresa como el respeto, puntualidad, compañerismo, pero alguno de sus trabajadores no lo cumplen; cuenta con un plan de capacitación para su personal; la empresa no cuenta con planes estratégicos; la empresa no establece procedimientos necesarios para que su personal desarrolle su trabajo de manera transparente; y finalmente, la empresa asigna a cada personal responsabilidades con límites.

#### **5.3.2 Evaluación de riesgos**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, analiza las amenazas de la empresa detalladamente para el cumplimiento de sus metas y objetivos; la empresa no es consciente de los riesgos potenciales que pueden afectar el logro de sus objetivos institucionales; por ello, previenen causas que originan riesgos dentro de la empresa.

#### **5.3.3 Actividades de control**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, tiene a cada trabajador con una sola responsabilidad a cargo; utiliza cualquier tipo de documento para el control de sus recursos que no es adecuado; no verifican

periódicamente los registros para enmendar los errores cometidos en la empresa; no constituyen una herramienta necesaria para que puedan prevenir las irregularidades; no revisan periódicamente las actividades de la empresa para asegurar el desarrollo adecuado de sus actividades.

#### **5.3.4 Información y comunicación**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” obtienen informaciones que son útiles para la buena gestión empresarial; los trabajadores cumplen de manera natural con sus obligaciones y sus responsabilidades; la información que se comunica entre los personales no es oportuna porque el mensaje que se transmite no es clara ni eficaz; la confianza que hay con los clientes es buena ya que hay buen intercambio de información.

#### **5.3.5 Supervisión y/o monitoreo**

La microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, realiza adecuadamente el monitoreo dentro de las funciones asignadas a cada personal; no realizan seguimientos continuos de monitoreo dentro de la entidad; cada órgano incorporado del control interno es evaluado independientemente de manera eficiente y eficaz; las deficiencias que se detectan son reportadas inmediatamente para su respectiva corrección.

## VI. CONCLUSIONES

### **6.1 Con respecto al objetivo específico 1:**

Se concluye que, el gerente de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, tiene valores, cumple sus deberes y sus responsabilidades; ya que, sabe dirigir muy bien a los personales de la microempresa. Cuenta con estudios superiores, esto le permite analizar, planificar, dirigir y gestionar todas las funciones que se realizan dentro de ella.

### **6.2 Con respecto al objetivo específico 2:**

Se concluye que, la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, tiene 11 años de funcionamiento dentro del mercado laboral, fue creada para generar ingresos, ya que, es un negocio formal que está dentro del régimen tributario; dentro de su microempresa cuenta con más de 2 trabajadores

### **6.3 Con respecto al objetivo específico 3:**

Se concluye que la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, carece de información de un sistema de control interno, ya que solo se enfocan al desempeño y actividad como rutina de sus cargos en cada área. Hay irregularidades dentro de la microempresa dentro de los cinco componentes del control interno, que son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo. No hay una asesoría, evaluación y seguimiento de control en la microempresa, de esta manera la microempresa no puede cumplir con sus objetivos.

### **6.4 Con respecto al objetivo específico 4:**

**CUADRO 01: PROPUESTA DE MEJORA**

<b>COMPONENTES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>Ambiente de control</b>	La microempresa comercial estudiada no tiene establecido un ambiente de confianza positivo hacia el control interno.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, establecer un ambiente de confianza positiva y de apoyo hacia el control interno.	Contratar los servicios de un profesional competente y capacitado en esta área, donde planificará, ejecutará y evaluará el buen funcionamiento del control interno.
	La microempresa comercial estudiada no está orientada hacia los principios y valores éticos.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, que tengan una conducta orientada hacia los principios y valores éticos y que estos valores se practiquen ya que son fundamentales dentro del ambiente de control.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un código de ética de fácil comprensión con un lenguaje claro.</li> <li>• La microempresa tendrá que dar a conocer el código de ética a su personal y aprobar.</li> </ul>
	La microempresa comercial estudiada no capacita a sus trabajadores constantemente.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, capacitar a los trabajadores constantemente; entrenarlos para una buena atención al cliente.	Programar fechas y personas quienes recibirán la capacitación
<b>Evaluación de riesgos</b>	La microempresa comercial estudiada no incluye metodologías, estrategias, tácticas y procedimientos en el proceso de administración de riesgos.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, incluir metodologías, estrategias, tácticas y procedimientos para el proceso de administración de riesgos que le permitan proporcionar seguridad razonable sobre su cumplimiento de su empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los riesgos y diseñar medidas correctivas.</li> <li>• Elaborar un plan de contingencia y controlar los posibles riesgos.</li> </ul>

	La microempresa comercial estudiada no tiene un proceso continuo donde pueda identificar los riesgos y pueda corregirlo de manera eficaz.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, tener un proceso continuo donde pueda identificar los riesgos y puedan corregirlo de manera eficaz e inmediata.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementar el reforzamiento en el proceso de prevención de riesgo.</li> <li>• Diseñar procedimientos que ayuden a detectar inmediatamente los riesgos.</li> </ul>
<b>Actividades de control</b>	La microempresa comercial estudiada no incluye rangos de actividad de control y prevención como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a los recursos y archivos, conciliaciones, etc.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, incluir rangos de actividad de control y prevención como: procedimientos de aprobación y autorización, verificaciones, controles sobre el acceso a los recursos y archivos, conciliaciones, etc.	Analizar para implementar el control interno en la microempresa, esta decisión les permitirá cumplir con sus objetivos y optimizará sus recursos.
	La microempresa comercial estudiada no establece respuestas adecuadas para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, establecer respuestas adecuadas para evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos.	Solicitar reportes de todas las actividades realizadas para evitar pérdidas. Estos reportes serán de mucha ayuda para cumplir con los objetivos de la microempresa.
	La microempresa comercial estudiada no establece el control de detección, control preventivo y un control correctivo para que tengan un buen control en la administración.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, establecer control de detección, control preventivo y un control correctivo para que tengan un buen control en la administración.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controlar ingresos y salidas de mercaderías a través de un sistema.</li> <li>• Supervisar los controles de todos los recursos para evitar robo o sustracción de mercadería.</li> </ul>
<b>Información y comunicación</b>	La microempresa comercial estudiada no establece medios y acciones que aseguren el flujo de	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, establecer medios y acciones que aseguran el	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar un documento donde se pueda ver el tamaño, la estructura y la naturaleza del negocio.</li> </ul>

	información en todas las áreas de la entidad de manera oportuna y con calidad que le permite una responsabilidad individual y grupal.	flujo de información en todas las áreas de la entidad de manera oportuna y con calidad que le permite una responsabilidad individual y grupal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementar estrategias para que haya crecimiento, rentabilidad y sostenibilidad de manera exitosa.</li> </ul>
	La microempresa comercial estudiada no implementa un mantenimiento al hardware y software para que pueda tener una operación eficiente.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, implementar un mantenimiento al hardware y software para que pueda tener una operación eficiente.	Garantizar la eficacia y la eficiencia de todos los movimientos financieros, facilitando la correcta ejecución de las actividades.
	La microempresa comercial estudiada no realiza controles de aplicación de cada sistema para lograr un procesamiento verídico y confiable.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, que se hagan controles de aplicación de cada sistema para lograr un procesamiento verídico y confiable.	Crear una cultura de control mediante la motivación, la comunicación y la capacitación a los personales.
<b>Supervisión y monitoreo</b>	La microempresa comercial estudiada no posee un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas en los procesos, actividades u operaciones con fines de mejora.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, poseer un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas en los procesos, actividades u operaciones con fines de mejora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer políticas y procedimientos que puedan cumplir con los objetivos trazados.</li> <li>Reestablecer sistemas de control de operación, de información financiera y de cumplimiento para mejorar el funcionamiento de la microempresa.</li> </ul>
	La microempresa comercial estudiada no realiza comparaciones de los controles del efectivo para que haya fiabilidad en la empresa.	Se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, realizar comparaciones de los controles del efectivo para que haya fiabilidad en la empresa.	Diseñar lineamientos de base para establecer procedimientos de control para el cumplimiento de las metas propuestas.

**Fuente:** elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

### **6.5 Respecto al objetivo general**

Se concluye que, las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, no tiene implementado adecuadamente su sistema de control interno. En este sentido, se pudo evidenciar que tiene debilidades en los cinco componentes del control interno: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo. Por ello, se propone a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” implementar el control interno de manera formal para que haya una fiabilidad de sus recursos y evitar pérdidas, para ello se requiere contratar un profesional capacitado para que pueda llevar en marcha la microempresa de manera legal.

## VII. RECOMENDACIONES

**Se plantean las siguientes recomendaciones:**

- Se recomienda a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, implementar un sistema de control interno para que pueda mantener una seguridad en sus operaciones y de esta manera ir en la misma dirección de sus objetivos.
- Se recomienda a la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO”, velar por el cumplimiento de sus objetivos a través de la incorporación de gestión de riesgos e implementando controles necesarios para una buena gestión integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acebedo, K. (2007). *Mypes ven la formalidad como un perjuicio por alta rigidez*. Lima: Lima. <https://www.elcomercio.com.pe/edicionimpresa/Html/2007-08-23/imececonomia0774015.html>>
- Álvarez, Y. (2020). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa distribuidora JAGH E.I.R.L. - Chimbote, 2018. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20749>
- Ángeles, M. (2017). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Comercio del Peru: Caso Empresa Grupo Mercantil Sáenz E.I.R.L- Casma 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Casma. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/2833>
- Apolaya, E. (2018) Caracterización Del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Avitodo S.A.C. – Tingo María, 2017. Chimbote – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5153/SECTOR\\_COMERCIO\\_CONTROL\\_INTERNO\\_APOLAYA\\_LUICHO\\_EVELIN\\_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5153/SECTOR_COMERCIO_CONTROL_INTERNO_APOLAYA_LUICHO_EVELIN_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arens, E. (2007). Auditoría Integral. Decimoprimer edición <https://go.gale.com/ps/anonymouse?id=GALE%7CA208956105&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=07161921&p=IFME&sw=w>.
- Arirama, O. (2018) Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Peru: Caso de la Empresa “Procesadora y Comercializadora de Alimentos Iquitos SAC”, de Iquitos, 2017. Iquitos – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3479/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_ARIRAMA\\_MANUYAMA\\_OSMAR\\_DIEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3479/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_ARIRAMA_MANUYAMA_OSMAR_DIEGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Becerra O., Díaz S., Aldo M., & Meza Q. (2017). Facultad De Ciencias Contables. 1–85. <http://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/173331>

- Benavides, N. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa “KADIMAJ E.I.R.L.” – Cañete, 2018. Cañete, Perú.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14347/MYPES\\_BENAVIDES\\_SOTA\\_NELSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14347/MYPES_BENAVIDES_SOTA_NELSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. PEARSON EDUCACIÓN.
- Cambier, E. (2015) *Evaluación del Cumplimiento del Control Interno de un Departamento de Registro de una Entidad de Estudios Superiores Basado en Técnicas de Auditoría Interna; En Sevilla – España*. Recuperado de:  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/32856/Tesis%20Enriq%20ue%20%20Cambier%20evaluaci%F3n%20Cumplimiento%20Co%20ntrol%20Interno%20dpto%20Registro.pdf;jsessionid=925DEF5FDDB84A80BDC1AA7262452E23?sequence=1>
- Chiavenato, I (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Decimoséptima edición en español por McGRAW-HILL/ÍTER AMERICAN A EDITORES, S.A. DE C.V. México.  
<https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-ialberto-chiavenato.pdf>.
- Consejo Nacional para el Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (Codemype) - Ministerio de Trabajo y Promociones del Empleo (MTPE). (2005). *Plan Nacional de Promoción y Formalización para la Competitividad y Desarrollo de la Micro y*. Lima: MTPE.  
[http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN\\_MYPE\\_2011\\_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf](http://www2.produce.gob.pe/RepositorioAPS/2/jer/PLAN_MYPE_2011_2021/propuesta-plan-mype-2011-2021.pdf)
- Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.  
[http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema\\_de\\_control\\_interno/Marco\\_Conceptual\\_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/sistema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)
- COSO, I. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.

- (COSO), (2022). Informes COSO I, II, III, IV.  
<https://www.coso.org/SitePages/Home.aspx>
- Depaz, Y. (2019). *El Control Interno en el Área Contable de la Empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Huaraz.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10225>.
- Estupiñan, G. (2006). *Control interno y fraudes: Con base a los ciclos transaccionales: Análisis de informe COSO I y II (2a. ed.)*. Bogotá - Colombia.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Etecé, equipo editorial. (2022). Concepto de comercio  
<https://concepto.de/comercio/>. Última edición: 14 de julio de 2022. Fuente:  
<https://concepto.de/comercio/#ixzz7xVNE4MCI>
- Gonzabay, D. & Torres, M. (2017). Propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en Ventascorp S.A. para optar el título de Contador Público. Guayaquil, Ecuador: Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUE62STA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>
- Gamboa, I. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: caso empresa ferreteria Ramos S.A.C., Ayacucho – 2016. Ayacucho. Recuperado de  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20950/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_GAMBOA\\_ALARCON\\_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20950/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_GAMBOA_ALARCON_IVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- García, M. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Maquisa S.A.C.” - San Vicente de Cañete, 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cañete, Perú.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13887/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_EMPRESA\\_COMERCIO\\_INTERNO\\_MARIA\\_EUGENIA\\_DE\\_LACRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/13887/CARACTERIZACION_CONTROL_EMPRESA_COMERCIO_INTERNO_MARIA_EUGENIA_DE_LACRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.  
[https://books.google.com.pe/books?id=jL\\_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jL_yS1pfbMoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false)
- Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGraw-Hill. Recuperado de:  
<https://www.esup.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Koontz, Weihrich y Cannice (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*, 14a edición Mc Grau Hill.  
<http://biblioteca.soymercadologo.com/wp-content/uploads/2016/05/Administraci%C3%B3n-14ed-Harold-Koontz-Weihrich-y-Cannice.pdf>
- Ladino, E. (2009). *Control Interno: Informe COSO*. El Cid Editor. ProQuest Ebook Central,  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID>
- Levano, C. (2005). *Elaboración de estadísticas de la Micro y Pequeña*. Lima: Dirección Nacional de la Micro y Pequeña Empresa.
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno - Informe COSO*. Bogota: Ecoe ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wpcontent/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Meigs, W. y Larsen, G. (1994). *Principios de auditoría*. Segunda edición. México. Editorial Diana  
[https://books.google.com.ec/books/about/Principios\\_de\\_auditor%C3%ADa.html?id=cb08AAAACAAJ](https://books.google.com.ec/books/about/Principios_de_auditor%C3%ADa.html?id=cb08AAAACAAJ).
- Melendez, J. (2015). *Control Interno*. Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20->

%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y

Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo. (2015). Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo.

<https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-promociondel-empleo/remype/informacion-general/>

Minchón, K. (2017). *Caracterización del Control Interno de Inventarios de las Empresas Comerciales del Perú: Caso Empresa Bettos Import Sac. Trujillo, 2016.* ( Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Trujillo.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4204>

Monteros, E. (2005). *Manual de Gestión Microempresarial.* Ibarra - Ecuador.

Olivera, W. (2013). *Influencia del Control Interno en la Fiscalización de Gastos de las Gerencias del Gobierno Regional de Ancash – 2012.* Tesis para optar el título profesional de contador público. Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/#>.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2000). *La capacitación como instrumento de apoyo a las MYPES.* Recuperado de: <[www.mypeperu.gob.pe/drt/drtp\\_0508/.../PresentaPYME.pps](http://www.mypeperu.gob.pe/drt/drtp_0508/.../PresentaPYME.pps)>.

Pilataxi, C. (2015). *Control interno y la Gestión del Talento Humano en la Unidad Educativa Bilingüe "CEBI" de la ciudad de Ambato.* Universidad Técnica de Ambato. <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17854/1/T3140i.pdf>

Samuel, M. (2005). *Control Interno de los Nuevos Instrumentos Financieros.* Colombia: 1º ed.

Sánchez, K. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Belén Farma CH S.R.L- Chimbote, 2018*(Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. Chimbote  
<http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000053156>

Suarez, A. (2015). *La moderna auditoría un análisis conceptual y metodológico*. España: Mc Graw Gill.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=85587>

SUNAT (2020). Definición de comercio. Recuperado de:

<http://emprender.sunat.gob.pe/quebeneficios-tengo>

Treadway, C. (2013). *Committe of Sponsoring of the Treadway Commission*.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621003/Alayo\\_VZ.pdf?sequence=2](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621003/Alayo_VZ.pdf?sequence=2)

Vega, O. (2016). *Control interno en la Municipalidad Distrital de Jangas 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Huaraz.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1097/CONTROL\\_INTERNO\\_MUNICIPALIDAD\\_VEGA\\_SAENZ\\_OLGA\\_ROCIENDA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1097/CONTROL_INTERNO_MUNICIPALIDAD_VEGA_SAENZ_OLGA_ROCIENDA.pdf?sequence=1)

Quezada, T. (2008). *Rol promotor del Estado para el desarrollo e internacionalización de la MYPE*. Lima: MTPE.

Whittington, R. (2000). *Auditoria un Enfoque Integral*. Colombia: Lily Solano Arévalo.

Yamakawa P., Del Castillo C., Baldeón J., Espinoza L., Granda J. & Vega L. (2010). *Modelo tecnológico de integración de servicios*. Lima: Universidad ESAN.

[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/144/Gerencia\\_para\\_el\\_desarrollo\\_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/144/Gerencia_para_el_desarrollo_16.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**ANEXOS:**

**Anexo 1: Matriz de consistencia lógica**

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
<p>Caracterización del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia - Huaraz y propuesta de mejora, 2023</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz y cómo mejorarlas, 2023?</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y describir el perfil del gerente general de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.</li> <li>2. Identificar y describir el perfil de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.</li> <li>3. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.</li> <li>4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz, 2023.</li> </ol>

**Fuente:** elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

**Anexo 2: Instrumento de recolección de información**



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

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información acerca de la Microempresa para realizar el trabajo de investigación que se denominado: Caracterización del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia - Huaraz y propuesta de mejora, 2023.

Esta información se usará solo para fines académicos, por lo que agradecemos su participación. Objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023.

<b>Perfil del Gerente General de la empresa del caso de estudio</b>			
<b>Preguntas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Edad</b>	¿Tiene entre 30 a 33 años?		
	¿Tiene entre 34 a 36 años?		
<b>Sexo</b>	Femenino		
	Masculino		
<b>Estado civil</b>	¿Es casado?		
<b>Grado de instrucción</b>	¿Tiene estudios superiores?		

<b>Perfil de la Mype</b>			
<b>Preguntas</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Tiempo de funcionamiento</b>	¿Tiene más de 5 años funcionando?		
<b>La empresa</b>	¿La empresa es una Mype?		
<b>Formalidad</b>	¿La empresa es formal?		
<b>Trabajadores</b>	¿Tiene más de 2 trabajadores?		

<b>Características del control interno de la empresa del caso de estudio</b>			
<b>N°</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Ambiente de control</b>			
1	¿La empresa ha implementado valores éticos?		
2	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para su personal?		
3	¿La empresa cuenta con planes estratégicos?		
4	¿La empresa establece procedimientos necesarios para el desarrollo con transparencia de su personal?		
5	¿La empresa asigna responsabilidades con límites a su personal?		
<b>Evaluación de riesgos</b>			
1	¿La empresa analiza las amenazas detalladamente para el logro de metas y objetivos?		
2	¿La empresa es consiente que los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos?		
3	¿La empresa previene causas que originan los riesgos?		
<b>Actividad de control</b>			
1	¿Cada trabajador tiene a cargo solo una responsabilidad dentro de la empresa?		
2	¿La empresa utiliza cualquier documento para para un control efectivo de los recursos?		
3	¿Se verifica periódicamente los registros para enmendar los errores cometidos?		
4	¿Se constituye una herramienta necesaria para prevenir las irregularidades que afecten a la empresa?		
5	¿Las actividades de la empresa son revisadas periódicamente para asegurar su adecuado desarrollo?		
<b>Información y comunicación</b>			
1	¿La información obtenida es útil para la gestión empresarial?		
2	¿Los trabajadores cumplen con sus obligaciones y responsabilidades?		
3	¿La información que se comunica es oportuna?		
4	¿Se ha implementado la comunicación interna para tener un mensaje claro y eficaz?		
5	¿El intercambio de información con los clientes y usuarios de manera correcta genera confianza?		
<b>Supervisión y/o monitoreo</b>			
1	¿Se realiza adecuadamente el monitoreo a las funciones asignadas al personal?		
2	¿La empresa hace un seguimiento continuo de monitoreo?		
3	¿Las deficiencias detectadas son reportadas para su corrección?		
4	¿Cada órgano del control interno es evaluado independientemente?		

### Anexo 3: Validez del instrumento



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

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información acerca de la Microempresa para realizar el trabajo de investigación que se denominó: Caracterización del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia - Huaraz y propuesta de mejora, 2023.

Esta información se usará solo para fines académicos, por lo que agradecemos su participación.

Objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” del distrito de Independencia de Huaraz y hacer una propuesta de mejora, 2023.

Perfil del Gerente General de la empresa del caso de estudio			
Preguntas		SI	NO
<b>Edad</b>	¿Tiene entre 30 a 33 años?	X	
	¿Tiene entre 34 a 36 años?		
<b>Sexo</b>	Femenino	X	
	Masculino		
<b>Estado civil</b>	¿Es casado?	X	
<b>Grado de instrucción</b>	¿Tiene estudios superiores?	X	

Perfil de la Mype			
Preguntas		SI	NO
<b>Tiempo de funcionamiento</b>	¿Tiene más de 5 años funcionando?	X	
<b>La empresa</b>	¿La empresa es una Mype?	X	
<b>Formalidad</b>	¿La empresa es formal?	X	
<b>Trabajadores</b>	¿Tiene más de 2 trabajadores?	X	

<b>Características del control interno de la empresa del caso de estudio</b>			
<b>Nº</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>Ambiente de control</b>			
1	¿La empresa ha implementado valores éticos?	X	
2	¿La empresa cuenta con un plan de capacitación para su personal?	X	
3	¿La empresa cuenta con planes estratégicos?		X
4	¿La empresa establece procedimientos necesarios para el desarrollo con transparencia de su personal?		X
5	¿La empresa asigna responsabilidades con límites a su personal?	X	
<b>Evaluación de riesgos</b>			
1	¿La empresa analiza las amenazas detalladamente para el logro de metas y objetivos?	X	
2	¿La empresa es consciente que los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos?		X
3	¿La empresa previene causas que originan los riesgos?	X	
<b>Actividad de control</b>			
1	¿Cada trabajador tiene a cargo solo una responsabilidad dentro de la empresa?	X	
2	¿La empresa utiliza cualquier documento para para un control efectivo de los recursos?	X	
3	¿Se verifica periódicamente los registros para enmendar los errores cometidos?		X
4	¿Se constituye una herramienta necesaria para prevenir las irregularidades que afecten a la empresa?		X
5	¿Las actividades de la empresa son revisadas periódicamente para asegurar su adecuado desarrollo?		X
<b>Información y comunicación</b>			
1	¿La información obtenida es útil para la gestión empresarial?	X	
2	¿Los trabajadores cumplen con sus obligaciones y responsabilidades?	X	
3	¿La información que se comunica es oportuna?		X
4	¿Se ha implementado la comunicación interna para tener un mensaje claro y eficaz?		X
5	¿El intercambio de información con los clientes y usuarios de manera correcta genera confianza?	X	
<b>Supervisión y/o monitoreo</b>			
1	¿Se realiza adecuadamente el monitoreo a las funciones asignadas al personal?		X
2	¿La empresa hace un seguimiento continuo de monitoreo?	X	
3	¿Las deficiencias detectadas son reportadas para su corrección?		X
4	¿Cada órgano del control interno es evaluado independientemente?		X

## Anexo 4: Formato de Consentimiento Informado



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTA

Estimado participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Deisy Neyra Palma Sánchez**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA COMERCIAL “MULTISERVICIOS JAIMITO” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA – HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023.

- La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [deisypalmasanchez14@gmail.com](mailto:deisypalmasanchez14@gmail.com) o al número 938377475. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la Universidad, al correo electrónico <https://www.uladech.edu.pe/>

Complete la siguiente información en caso debe participar:

Nombre completo	Córdova Maldonado Juliana A.
Firma de participante	
Firma del investigador	
Fecha	15 de agosto, 2023

## Anexo 5: Documento de aprobación de institución para la recolección de información

“Año de la Unidad, la paz y desarrollo”

Señores

**Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote**

Presente

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA USO DE RAZON SOCIAL EN  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para comunicarles, que mi representada la microempresa comercial “MULTISERVICIOS JAIMITO” con RUC 10316539551, AUTORIZA a la Bachiller, PALMA SÁNCHEZ, Deisy Neyra, con código de estudiante: 1203162356, el uso de nuestra razón social en su trabajo de investigación que lleva como título: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA COMERCIAL “MULTISERVICIOS JAIMITO” DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, HUARAZ Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023, así como su publicación en su repositorio institucional.

Sin otro particular, me suscribo de Uds.



Córdova Maldonado, Juliana Antonia

DNI: 31653955

## **Anexo 6: Evidencias de ejecución (declaración jurada)**

### **DECLARACION JURADA**

Yo, DEISY NEYRA PALMA SÁNCHEZ, identificada con DNI Nro. 70123436, con domicilio real en Urb. Santa Victoria – Los Olivos – Provincia de Huaraz, Distrito de independencia, Departamento de Ancash.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO**

En mi condición de BACHILLER con código 1203162356, de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, semestre académico 2023-II.

1. Que los datos consignados en la tesis titulada: Caracterización del control interno de la microempresa comercial "MULTISERVICIOS JAIMITO" del distrito de independencia, Huaraz y propuesta de mejora, 2023.

**Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad**

**Huaraz, 15 de agosto de 2023**



Palma Sánchez, Deisy Neyra  
DNI: 70123436

Huella digital