

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA DEL SECTOR COMERCIO
MULTISERVICIOS JAIR E.I.R.L. - HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

TRINIDAD SARZOSA, NOE HUGO

ORCID: 0000-0003-2767-6783

ASESOR

SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0002-5204-7412

HUARAZ - PERÚ

2020

TÍTULO DE LA TESIS

Características del control interno de la Microempresa del sector comercio
Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Trinidad Sarzosa, Noe Hugo

ORCID: 0000-0003-2767-6783

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

ASESOR

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Huaraz, Perú

JURADO

Salinas Rosales, Eladio Germán

ORCID: 0000-0002-6145-4976

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza

ORCID: 0000-0001-7876-5992

Broncano Osorio, Nélica Rosario

ORCID: 0000-0003-4691-5436

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Salinas Rosales, Eladio Germán
ORCID: 0000-0002-6145-4976
Presidente

Sáenz Melgarejo, Justina Maritza
ORCID: 0000-0001-7876-5992
Miembro

Broncano Osorio, Nélica Rosario
ORCID: 0000-0003-4691-5436
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0002-5204-7412
Asesor

Agradecimiento

Con el fervor religioso agradezco a Dios, todopoderoso por guiar mi vida personal y guiar mi destino hasta lograr mis objetivos.

A la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por permitirme estudiar en sus aulas durante mi formación profesional.

A los docentes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, quienes sembraron sus experiencias y conocimientos en el ámbito fértil de mi inteligencia.

Al docente tutor de la investigación Dr. Juan de Dios Suarez Sánchez, por su paciencia y comprensión en la asesoría de Tesis.

Noe Hugo.

Dedicatoria

Dedico a mis padres, a quienes debo la vida, sus sabios consejos inolvidables en el contexto de la ética y la moral, fortaleciéndome con su apoyo incondicional, durante la etapa de mis estudios.

A mis hermanos, quienes me brindaron su motivación permanente, hacia el camino de la superación.

Por ello pido a Dios, que les colme de bendiciones, por haber contribuido al logro de mi meta.

Ser Contador Público.

Noe Hugo.

Resumen

El estudio se realizó considerando la pregunta de investigación denominada: ¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?, el objetivo general fue: Describir las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz. En la metodología se utilizó el diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que, el 80% afirma que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución, el 60% afirma que en la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno, el 100% afirma que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores, el 80% afirma que la información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y el 80% afirma que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente. Se concluye que, en cuanto a las características del control interno de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. implementa el ambiente de control adecuadamente para mejorar el desempeño de las áreas de la empresa, la evaluación de riesgos es implementada oportunamente, las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas de los trabajadores, la información compartida es suficiente, pertinente, oportuna y la supervisión se realiza periódicamente.

Palabras Clave: Actividades de control, Ambiente de control, Control interno, Evaluación de riesgos, Información y comunicación, Supervisión y monitoreo.

Abstract

The study was carried out considering the research question called: What are the characteristics of the internal control of the microenterprise in the Multiservices Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020, the general objective was: Describe the characteristics of the internal control of the microenterprise of the Multiservices trade sector Jair E.I.R.L. - Huaraz. The methodology used the descriptive, quantitative, cross-sectional and non-experimental research design; the survey technique was used for data collection and the questionnaire was used as an instrument. According to the results obtained, it is observed that, 80% affirm that the management disseminates and makes known the vision, goals and objectives of the institution, 60% affirms that the internal control risk assessment is planned in the company, 100% affirm that the company assigns tasks and responsibilities to the workers, 80% affirms that the information received from the different areas of the company is sufficient and 80% affirms that the company periodically carries out self-evaluations that allow it to propose plans of improvement that are executed later. It is concluded that, regarding the characteristics of the internal control of the microenterprise Multiservicios Jair E.I.R.L. implements the control environment adequately to improve the performance of the company's areas, the risk assessment is implemented in a timely manner, the control activities are applied according to the tasks of the workers, the information shared is sufficient, pertinent, timely and monitoring is done periodically.

Keywords: Control activities, Control environment, Internal control, Risk assessment, Information and communication, Supervision and monitoring.

Índice

Contenido	Página
Título de la tesis	ii
Equipo de trabajo	iii
Jurado de sustentación	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xii
Índice de figuras.....	xiv
I. Introducción	15
II. Revisión de la literatura	27
2.1. Antecedentes.....	27
2.2. Bases teóricas.....	39
a) Teoría de control interno de la agencia	39
b) La teoría de la contingencia	40
c) Teoría del sistema integrado del control interno.....	40
d) El control Interno en las empresas	41

e) El Control Interno basado en el Modelo COSO.....	43
f) Normas del control interno.....	44
g) Fases del control interno	44
h) Ambiente del control interno.	45
i) Evaluación de riesgos.....	45
j) Actividades de control.....	46
k) Información y comunicación.....	47
l) Supervisión y monitoreo.	47
m) Las micro y pequeñas empresas	47
2.3. Marco conceptual.....	48
a) Asignación de autoridad y responsabilidad.	48
b) Asignación de tareas y responsabilidades.	49
c) Comunicación interna y externa.....	49
d) Coordinación laboral.....	49
e) Establecimiento de acciones y controles necesarios	49
f) Estimación de riesgo.	50
g) Estructura de la organización.....	50
h) Evaluaciones puntuales	50
i) Información adecuada y oportuna.....	51
j) Informe de deficiencias.....	51
k) La integridad y los valores éticos.....	51

l) Las políticas y prácticas de recursos humanos.....	51
m)Políticas y prácticas en la gestión.....	52
n) Supervisión continua.....	52
III. Hipótesis	53
IV. Metodología.....	54
4.1. Diseño de la investigación	54
4.2. Población y muestra.....	55
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	55
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.5. Plan de análisis	57
4.6. Matriz de consistencia	58
4.7. Principios éticos.....	59
V. Resultados	60
5.1. Resultados.....	60
5.2. Análisis de resultados	65
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	69
6.1. Conclusiones.....	69
Aspectos complementarios	73
Recomendaciones	73
Referencias bibliográficas.....	74
Anexos	81

Índice de tablas

Contenido	Página
Tabla 1: La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3: La dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: Consideran que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5: La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6: En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7: En la empresa se gestiona los cambios de control interno.	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 8: En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 9: En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.	¡Error! Marcador no definido.6
Tabla 10: La información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación.	¡Error! Marcador no definido.7

Tabla 11: Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados. **¡Error! Marcador no definido.7**

Tabla 12: Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente..... **¡Error! Marcador no definido.7**

Tabla 13: Se previene y monitorea el control interno en la empresa..... **¡Error! Marcador no definido.8**

Índice de figuras

Contenido	Página
Figura 1: La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.....	82
Figura 2: La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección.	83
Figura 3: La dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución.....	84
Figura 4: Consideran que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.	85
Figura 5: La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión.	86
Figura 6: En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno.....	87
Figura 7: En la empresa se gestiona los cambios de control interno.	88
Figura 8: En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores. ...	89
Figura 9: En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas. .	90
Figura 10: La información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación.	91
Figura 11: Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados.	92
Figura 12: Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente.....	93
Figura 13: Se previene y monitorea el control interno en la empresa.	94

I. Introducción

El siguiente estudio se denomina: “Características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020”. Esta investigación se deriva de las líneas de investigación propuestas por la universidad, denominada: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”. Debido a los diferentes métodos y técnicas utilizadas para administrar las organizaciones es necesario generalizar conceptualmente al control interno. Considerando esta necesidad se tomará como modelo de gestión al informe COSO, que consta de procesos integrales y dinámicos que contribuyen al uso adecuado de los recursos que dispone una empresa.

El control interno es reconocido como una estrategia que aplican todos los directores de las diferentes empresas existentes, esta herramienta les permite obtener la seguridad razonable para que se cumplan todos los objetivos empresariales y que sean capaces de informar la situación real de la empresa las personas interesadas.

Una óptima gestión administrativa conlleva a que mejorando:

El desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen

en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros. (Mendoza et al., 2018, p. 207)

Esta investigación se realizará porque en la actualidad las micro y pequeñas empresas no emplean el control interno, pese a que este control contribuye en la mejora productiva y las compensaciones laborales de la empresa. Por este motivo será beneficioso realizar este estudio con la finalidad de conocer con exactitud como las micro y pequeñas empresas utilizan el control interno. Es muy importante que las micro y pequeñas empresas implementen controles internos para evaluar el desarrollo de sus actividades, esta herramienta les va a permitir evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos, conduciendo a que estos sean mucho más ágiles y factibles.

Es fundamental conocer todos los procesos que se desarrollan en una empresa, el control interno toma como punto inicial estas actividades de tal manera que los cambios que se generen sigan contribuyendo a optimizar los procesos efectiva y económicamente.

Así también todas las organizaciones que este diseñando o implementando un control interno están obligados a desarrollar procesos integrales que son pilar fundamental para el desarrollo adecuado de las actividades y funciones designadas a cada área de trabajo, cada área está a cargo de una persona idónea de tal manera que la información manejada tenga la importancia necesaria, esta persona tiene la función de controlar el

desempeño de cada trabajador estableciendo procesos seguros y cumpliendo objetivos en bien de la organización.

Cuando se implementa un sistema de control interno, este contribuye a que las micro y pequeñas empresas obtengan la rentabilidad esperada, sin embargo, esta implementación aún tiene falencias en cuanto a la organización, a los procesos, al personal que no está especializado, a las acciones de supervisión y monitoreo; todas estas falencias influyen económica y financieramente en la obtención de la rentabilidad afectando considerablemente el desarrollo de la organización. Entonces considerando estos factores estamos ante la necesidad de entrenar y capacitar a los trabajadores aplicando los principios éticos y morales de la organización, además tienen que estar retribuidos equitativamente de acuerdo a la habilidad profesional que posean y demuestren en el desempeño de sus actividades, este control puede que ser directa, indirectamente o de acuerdo a un cronograma.

En la actualidad, las empresas, sobre todo las micro y pequeñas empresas de la ciudad de Huaraz, para lograr ser competitivas y rentables, mejorando los procesos económicos, financieros y contables están en la necesidad de implementar un sistema de control interno que contribuya a optimizar sus procesos.

Es por esta razón que enunciamos el siguiente problema de investigación: ¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

Así mismo se planteó los siguientes problemas específicos:

¿Cuáles son las características del ambiente de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

¿Cuáles son las características de las actividades de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

¿Cuáles son las características de la información y comunicación en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

¿Cuáles son las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?

Para dar respuesta a esta interrogante se establece el siguiente objetivo general: Describir las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020; y se plantean los objetivos específicos siguientes:

Describir las características del ambiente de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

Describir las características de la evaluación de riesgo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

Describir las características de las actividades de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

Describir las características de la información y comunicación en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

Describir las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

El estudio es importante porque nos permitió describir cómo se caracteriza el control interno en una microempresa. Así también, este estudio es una fuente para el desarrollo de investigaciones similares en otros sectores de la ciudad de Huaraz; además el estudio se justifica mediante los siguientes aspectos:

Justificación teórica, este estudio se justifica teóricamente debido a que se logró contrastar el modelo teórico del control interno y su aplicación a un contexto real de tal manera que podamos reafirmar su validez, además los resultados complementan la teoría ya existente.

Justificación metodológica, por la naturaleza de la investigación y su importante trascendencia social y económica, este estudio nos permitió elaborar instrumentos de medición para la recolección de datos en las microempresas y su posterior procesamiento, análisis estadístico y presentación.

Justificación práctica, los resultados obtenidos permitieron aplicar el conocimiento obtenido en un contexto real.

Refiriéndonos a la metodología de la investigación, este estudio fue de tipo cuantitativo y aplicada. De la misma manera este estudio por su naturaleza fue de nivel descriptivo, transversal y no experimental. La población estuvo conformada por los 5 trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. En este caso la muestra estuvo conformada por el total de la población

en estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, en cuanto al instrumento, se hizo uso de cuestionarios estructurados con preguntas cerradas dicotómicas. Para el procesamiento de la información se hizo uso del software Microsoft Excel versión 2019, el cual nos permitió obtener rápidamente las tablas de distribución de frecuencias y las figuras. Estos resultados nos permitieron analizar e interpretar la información recolectada.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, respecto al ambiente de control se demuestra que el 100% afirmó que la empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios, el 60% afirmó que la empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección, el 80% afirmó que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución, el 100% afirmó que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente y el 100% afirmó que la dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión (tablas 01 al 05). Los resultados antes expuestos se relacionan con los estudios desarrollados por Mallma (2017) donde señala que el ambiente de control es el factor más relevante y su adecuada aplicación es beneficiosa para la empresa; por Fernández (2017) donde señala que la aplicación correcta del ambiente de control influye en la concientización de los trabajadores consecuentemente en su desempeño; y por Chero (2018) donde

menciona que la implementación del ambiente de control implica el uso de un manual de organización y funciones donde se reflejan las actividades desarrolladas por los trabajadores, de la misma manera este elemento contribuye a mejorar la capacidad y entrenamiento de acuerdo a la responsabilidad asignada. Respecto a la evaluación de riesgos se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 60% afirmó que en la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno y el mismo porcentaje también afirmó que en la empresa se gestiona los cambios de control interno (tablas 06 y 07). Este resultado se relaciona con los resultados encontrados por La Torre (2019) donde señala que la evaluación de riesgos en el área de Recursos Humanos contribuye a la identificación de deficiencias y debilidades de la empresa, por Chero (2018) donde menciona que la evaluación de riesgos permite identificar los riesgos internos y externos que hubiesen en las áreas de la empresa de tal manera que se puedan minimizar las consecuencias que afecten a la organización; y por Santillán (2018) donde señala que la evaluación de riesgos es muy importante para la empresas porque les permite identificar los puntos críticos y a la vez establecer los controles necesarios para su respectiva solución. Respecto a las actividades de control se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirmó que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores y el mismo porcentaje también afirmó que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas (tablas 08 y 09). Este resultado concuerda con los

resultados encontrados por Ortega (2017) donde señala que los procedimientos de evaluación de desempeño son adecuados y favorecen la gestión empresarial de las organizaciones lo cual les permite el cumplimiento de los objetivos, por Fernández (2018) donde señala que la revisión periódica de los procesos, actividades y tareas contribuyen a verificar el desempeño de los trabajadores, así también permite la identificación de indicadores de desempeño para las actividades y procesos; y por La Torre (2019) donde menciona que la existencia de controles necesarios para la evaluación de los subsistemas, procesos claves y operaciones mejora considerablemente el desempeño del área de Recursos Humanos. Respecto a la información y control se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirmó que la información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación, y el 80% afirmó que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados (tablas 10 y 11). Estos resultados se relacionan con los encontrados por Ortega (2017) donde menciona que la gerencia debe tener una adecuada comunicación con los funcionarios y trabajadores de tal manera que la información sea fluida, clara y ordenada; por Fernández (2018) donde menciona que la información y comunicación entre las áreas de la empresa debe ser pertinente, precisa y oportuna de tal manera que garantice el cumplimiento de funciones y responsabilidades; y por La Torre (2019) donde menciona que la existencia de comunicación e información eficiente mejora las responsabilidades del área de recursos humanos de la empresa. Respecto a la Supervisión y

monitoreo se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirmó que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente y el mismo porcentaje también afirmó que se previene y monitorea el control interno en la empresa (tablas 12 y 13). Este resultado se relaciona con los resultados encontrados por Castillo (2019) donde señala que la supervisión permite identificar a través del seguimiento los procesos y operaciones que realiza la empresa con la finalidad de mejorar la evaluación; por Fernández (2018) donde señala que la empresa establece un trabajador responsable que dirija y supervise el desarrollo de las actividades para que se puedan tomar las medidas adecuadas y oportunas que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Al concluir la investigación se logró observar que, respecto al objetivo general, se concluye que el control interno contribuye a mejorar considerablemente las actividades y operaciones de las empresas, podemos apreciar que el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa mediante la implementación de políticas, valores organizacionales, la misión, la visión, las metas, los objetivos, la selección de personal idóneo y la disposición de contar con trabajadores capacitados y experimentados. Apreciamos que la evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Apreciamos también que la información compartida por el gerente de la empresa debe ser suficiente, pertinente, oportuna y por los canales adecuados

para su socialización. En cuanto a la supervisión esta se debe de realizar periódicamente de tal manera que se pueda retroalimentar y plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características del ambiente de control en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por establecer y mantener un control interno mediante la implementación de políticas, código de ética, la visión, la misión, las metas, los objetivos y la adecuada convocatoria de personal. La microempresa establece un entorno laboral que permite que los trabajadores estén motivados y mejoren constantemente el desempeño de sus actividades; así también los encargados de la microempresa comunican y fortalecen continuamente los valores éticos y de conducta son su ejemplo. Por lo tanto, es muy importante que los encargados de implementar los controles internos posean mucha experiencia, dedicación y estén comprometidos con tomar las decisiones adecuadas para mantener un ambiente de control óptimo. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la evaluación de riesgos en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por planificar y evaluar los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades, así también se encarga de gestionar los cambios que hubiese en el control interno. La microempresa establece procesos que le permiten identificar y analizar las interrelaciones relevantes entre todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para que esta manera se puedan determinar los posibles riesgos. Por lo tanto, toda microempresa se

encuentra inmersa en un contexto cambiante, por eso es muy importante que se identifiquen y analicen los riesgos existentes de tal manera que puedan ser controlados; la microempresa al establecer su misión, visión y objetivos organizacionales debe identificar y analizar los posibles riesgos que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos. Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de las actividades de control en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por asignar tareas y responsabilidades a cada uno de los trabajadores de acuerdo al área donde se desempeñan de tal manera que exista coordinación de trabajos entre las diferentes áreas. En la microempresa las actividades de control se manifiestan mediante la implementación de políticas, procesos y sistemas que son desarrolladas por los trabajadores de la organización. Por lo tanto, todas aquellas actividades que contribuyan a proteger los recursos propios de la empresa o de terceros en poder de la empresa, son denominadas actividades de control. Respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la información y comunicación en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por compartir información pertinente, suficiente, oportuna y adecuada entre los trabajadores de la empresa. La microempresa cuenta con personal directivo capacitado que dentro de sus funciones esta la obtener y usar la información de manera adecuada y oportuna, así también la microempresa cuenta con sistemas de información adecuados que le permiten brindar información pertinente respecto a la gestión administrativa, la

situación financiera actual y al cumplimiento de las normas de esta manera logran su manejo y control. Respecto al quinto objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por efectuar periódicamente evaluaciones específicas por cada área de trabajo, para luego proponer planes de mejora continua que permiten el desempeño adecuado de cada trabajador, esto se logra mediante el monitoreo del control interno en la empresa. La microempresa al implementar un sistema de control interno debe estar al tanto de cómo se está desarrollando para que pueda observar y analizar los resultados obtenidos por el mismo. Por lo tanto, cuando se implementa un sistema de control interno en las microempresas por optimo que parezca, es susceptible a deteriorarse por distintos factores y con el tiempo tiende a dejar de ser efectivo, por este motivo debe ejecutarse un monitoreo permanente para realizar los ajustes necesarios de acuerdo a los cambios que hubiese en el entorno actual.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Anagumbra (2015) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno a la empresa “CLANMAK CÍA. LTDA.” al área de contabilidad, ubicada en el distrito metropolitano de Quito”; realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar un sistema de control interno dirigido al área de contabilidad de la Compañía “Clanmak Cía. Ltda.”; basado en el modelo COSO II. Desde un punto de vista metodológico fue una investigación documental mediante el uso de fuentes de información secundarias. Entre los principales resultados se destacan que la empresa CLANMAK CÍA. LTDA cuenta con un Manual de Procedimientos Contables, básico en el cuál no se describan todas las actividades a realizarse dentro del área contable ni determinan a las personas son responsables del proceso. En este sentido, se concluye que La Compañía CLANMAK CÍA. LTDA., no cuenta con los procedimientos adecuados para un buen control interno, los mismos que son los encargados de formar los cimientos para poder desarrollar las actividades, estableciendo responsabilidades a las personas dentro del área y a todas aquellas que intervengan en el proceso.

Argoti (2015) en su tesis titulada: “Propuesta de implementación de un sistema de control interno administrativo aplicado a la asociación cristiana de jóvenes (ACJ) del ecuador (sin fines de lucro), filial Quito, dedicada al trabajo comunitario con niños, niñas y jóvenes”; realizado en

la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue generar un sistema de control interno aplicado a la parte administrativa de la organización con el objetivo de mejorar las actividades programáticas y de brindar guías para que el Directorio bases sus tomas de decisiones en documentos o herramientas administrativas previamente elaboradas. La metodología se realizó previa la elaboración del documento se realizó el conocimiento respectivo de la organización, mediante visitas de campo. Se concluye que, No existe una política administrativa que obligue periódicamente a generar documentos como el FODA que ayuden a la comprensión de la situación actual de la organización, así como de las ventajas y riesgos que puedan afectar a toma de decisiones y consecución de objetivos.

Romero (2015) en su tesis titulada: “Propuesta de control interno basado en COSO I, II Y III, para el mejoramiento de los procesos del área contable de la distribuidora farmacéutica DIAGNOFARM S.A., ubicada en el norte de Quito”; realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue mejorar los procesos y operaciones que se llevan a cabo en el Área Contable, a través del diseño de una propuesta de control interno, en cuanto a la metodología aplicada en la investigación fue descriptiva y explicativa. Como resultado del estudio se encontró que El Área Contable de la Distribuidora Farmacéutica Diagnofarm, denota una falta de procedimientos de control, lo cual ha impedido a la misma encaminar hacia una adecuada organización y tener una seguridad razonable en lo referente a la eficiencia de las operaciones, cumplimiento

de la normativa vigente y generación confiable de la información financiera para la toma de decisiones. Se concluye que los procedimientos de control deben ser evaluados, cada cierto tiempo, a fin de proponer cambios para mejorar el proceso y satisfacer las exigencias de la actualidad.

Encalada (2016) en su tesis titulada: “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar las actividades administrativas y financieras de la imprenta “CIMAX” ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito”. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue proponer un Sistema de Control Interno para mejorar las actividades administrativas y financieras de la imprenta “CIMAX” ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. Para la realización de este trabajo se ha utilizado el método descriptivo, explicativo, el mismo que tiene un enfoque cualitativo, sustentado mediante entrevistas a los trabajadores. Se tuvo como resultado que en la empresa CIMAX dedicada las actividades de imprenta no tenía actualizada y documentado procedimientos administrativos y contables como: reposición de caja chica, cuentas por pagar y cobrar, conciliación bancaria, cartera vencida, contratación de personal, que realiza la contadora externa. Por último, se concluye que no se respeta los niveles jerárquicos según la naturaleza legal de la organización (compañía limitada), porque el propietario es gerente, administrador, operario, contador. Es decir, no existe el empoderamiento en el personal.

Antecedentes Nacionales

Mallma (2017) en su tesis titulada: “El control interno y sus incidencias en mejora del área administrativa de la pyme KEY PEOPLE SAC. rubro publicidad, Huancayo 2016”; Realizado en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo general fue determinar de qué manera el control interno como herramienta de gestión contribuirá en mejorar la administración de la PYME KEY PEOPLE SAC. Rubro publicidad, HUANCAYO. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Se obtuvo como resultado que es más importante contar con un sistema de control ya que la inversión será mayor y el riesgo también el control interno sería y es una buena herramienta que serviría para mejorar el área administrativa de la PYME. Se concluye que efectivamente el control interno aplicado de manera eficiente y eficaz contribuirá en la mejora de la administración de la PYME KEY PEOPLE SAC. Rubro publicidad, ya que el control interno como herramienta de gestión es vital para cualquier empresa.

Fernández (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017”. Realizado en la ciudad de Huánuco, Perú. El objetivo general fue determinar las características del control interno de las micro y pequeñas

empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017. la investigación fue bibliográfica documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas, encontrando los siguientes resultados. Respecto a la empresa Inversiones KDR E.I.R.L. no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico por la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos, bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencia de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo. Finalmente, se concluye que tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y la empresa objeto de estudio no tienen implementado un sistema de control interno lo que genera en muchos casos el no cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

La Torre (2019) en su tesis titulada: “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox S.A.C.” en Ica - 2018”. Realizado en la ciudad de Lima, Perú. En el presente trabajo de investigación, el objetivo General fue Determinar y describir el Control Interno y su incidencia en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018. La investigación fue de diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas, encontrando los siguientes resultados: 1. El área de RRHH se encuentra en proceso de implementación del sistema de control interno. 2. El análisis de riesgo

asociado a los componentes de control interno tuvo un nivel del 4% de implementación. 3. El ambiente de control, Evaluación de riesgo y supervisión influyeron en 13,33%, 3,33% y 3,33% respectivamente, mientras que Actividades de control y Actividades de información y comunicación aún no se encuentran implementadas. Así mismo se concluye Control Interno incide en la gestión administrativa del área Recursos Humanos de la empresa “Proyecciones Audio Vox” SAC en Ica, 2018.

Santillán (2018) en su tesis titulada: “Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso De La Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí, 2017”; Realizado en la ciudad de San Martín, Perú. El objetivo general fue Determinar y describir la influencia del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso de la Empresa Restaurant Pollos Casa Blanca. Juanjuí 2017. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica –documental y de caso, en la cual se realizó un cuestionario de 10 preguntas divididas de acuerdo a los componentes del control interno a los 15 empleados de la empresa. Según los resultados se ha tenido en cuenta el control interno que involucra el manejo de la empresa, obteniendo la descripción de las características del restaurant con respecto a la distribución de funciones del personal ya que no existe un manual de organización y funciones, los encuestados manifestaron que sus instalaciones si permitirían una labor de control interno, de los encuestados manifestaron que no se realiza control alguno ya que no

existe un empleado específico. Se concluye que del total de los encuestados manifestaron que no se evalúa las causas de pérdidas, roturas y deterioros de los insumos por la confianza que hay la dueña maneja las compras. Y los encuestados manifestaron que el mejoramiento de control interno reduciría los fraudes.

Antecedentes Regionales

Merino (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Inversiones Regal S.A. - Chimbote, 2015”. Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue determinar y la caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Inversiones Regal S.A, Chimbote, 2015. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfica – documental y de caso; encontrando los siguientes resultados: Los autores nacionales y locales no han demostrado estadísticamente la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú; sin embargo, las bases teóricas establecen que si existe influencia entre el control interno y gestión administrativa. Asimismo, se ha podido evidenciar que la empresa Inversiones Regal S.A. tiene implementado un sistema de control interno formal carece de personal capacitado y procedimientos que permitan revisar las actividades de las diversas áreas de la empresa. Finalmente, de la revisión de la literatura pertinente y los resultados encontrados en el caso de la empresa del caso de estudio, se concluye que, en la mayoría de las empresas comerciales del Perú y de la empresa

del caso de estudio, no se cumple con la aplicación adecuada y oportuna todos los componentes del control interno, establecido por el informe COSO.

Chero (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Plataforma de la Construcción E.I.R.L de Casma, 2017”; Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue Determinar y Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Plataforma de la Construcción EIRL de Casma, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Se obtuvo los siguientes resultados, los autores citados coinciden que al implementar un sistema de control interno en las empresas, especialmente en la comercial, hace más eficiente y eficaz las operaciones, ya que sirve como herramienta de gestión para informar y revelar malos manejos de las distintas áreas, además de dar solución a la gerencia. Respecto al objetivo 2, la información se recabó de una empresa comercial, se le aplicó un cuestionario pertinente al gerente de la empresa, determinando que no se tiene implementado un sistema de control interno, pero si cuenta con los componentes del control interno. Se concluye que, el control interno influye directamente en la gestión de las diferentes áreas para evitar riesgos de pérdidas.

Pinedo (2018) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015”; Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue determinar y describir la influencia del control interno en la gestión económica y financiera de las Micro y Pequeñas empresas Comerciales del Perú: Caso empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015. La investigación se desarrolló usando la metodología de revisión bibliográfica y documental, así como la entrevista obteniendo los siguientes resultados: Se muestra que la empresa carece de una buena implementación de control interno; por lo tanto no se mostrara de manera correcta la aplicación de las acciones de control, contrario a ello si se reforzara e implementara un correcto control interno esto contribuiría a la mejora de la gestión, pues facilitara la obtención de información confiable y el correcto manejo de las operaciones. Se concluye que, un Sistema de Control interno correctamente implementado contribuirá al incremento razonable de los logros y objetivos.

Ortega (2018) en su tesis titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L., 2016”. Realizado en la ciudad de Chimbote, Perú. El objetivo general fue describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú y de la empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L., 2016. El diseño de la investigación fue no

experimental - descriptiva, bibliográfica, documental y de caso.

Obteniéndose los siguientes resultados: La empresa Servicios y Ferrería Alborada E.I.R.L, no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, se trató de identificar los componentes del control interno establecidos; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa. Se concluye la mayoría de empresas no tienen implementado un sistema de control interno formalmente que les permita detectar sus errores y no evidencian la influencia del control interno en la gestión administrativa.

Antecedentes Locales

Flores (2019) en su tesis titulada: “Caracterización de los componentes del control interno en el Hostal Cesar’s - provincia de Huaraz, 2017”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general fue determinar las características de los componentes del control interno en el Hostal Cesar’s - provincia de Huaraz, 2017; el estudio realizado fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y diseño no experimental. Resultados, en el ambiente de control respecto a los documentos normativos que establecen las funciones de cada trabajador son desconocidos por el 17% de los trabajadores; en la evaluación de riesgos se observó que el 25% del personal desconoce que el hostel cuenta con un plan de actividades e identificación de riesgos; en las actividades de control, el 17% de los trabajadores desconocen que el hostel cuenta con

un manual de autorización para realizar las actividades; en la información y comunicación, el 17% de los trabajadores tienen deficiencias de comunicación entre ellos; y en el monitoreo, el 33% de los trabajadores desconocen que el hostel realiza a través de la administración las actividades de monitoreo. Concluyendo que el control interno va a intervenir al momento de detectar deficiencias en el Hostel.

Castillo (2019) en su tesis titulada: “Características del control interno en la distribuidora inversiones Toms S.R.L. del distrito de independencia, 2018”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. El objetivo general fue Determinar las características del control interno en la empresa en estudio. La metodología fue de tipo cuantitativo, el nivel de investigación fue descriptivo simple, no correlacional, el diseño fue no experimental. La técnica que se utilizó fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario. Obtuvo los siguientes resultados; el 83% cumple con la fase de la planificación, el 72% dijo que ejecutan de manera transparente la fase de ejecución, el 89% dijo que cumple con la fase de evaluación; el 83% dijo que el control interno se sustenta en los valores éticos, el 72% dijo que la empresa proyecta la identificación de los riesgos, el 83% dijo que el control interno es evaluado periódicamente por la dirección de la empresa, el 72% dijo que se prepara de forma fiable la información financiera. Finalmente se concluye que el control interno respondió de manera favorable ya que se promueve los principios del control interno, también cumplen con las fases del control interno y por

último se ha empleado de manera correcta los componentes del control interno.

Rojas (2019) en su tesis titulada: “Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la empresa “Inversiones Aurora” S.R.L. Huaraz, 2018”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. El objetivo general fue Determinar la implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la Empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz, 2018. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y de nivel correlacional, El diseño de investigación fue correlacional – no experimental, transversal. Resultados: existe una correlación positiva de magnitud muy alta ($Rho = 0.999^{**}$; $Sig. = 0.000$), entre el control interno y la rentabilidad de la empresa, del cruce de variables, se encontró que las opiniones de los encuestados se encuentran en un nivel alto(32.5%), mientras que en el nivel medio (20.00%), esto quiere decir que un 52.50% de los encuestados percibieron una relación significativamente entre el control interno y la rentabilidad de la empresa; concluyendo que el control interno se relaciona directamente con la rentabilidad de la empresa “Inversiones Aurora” SRL Huaraz, 2018.

Ramírez (2019) en su tesis titulada: “El control interno y la gestión administrativa en la empresa Sergroup Inversiones S.A.C.- Huaraz, 2017”. Realizado en la ciudad de Huaraz, Perú. el objetivo general fue Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa en la empresa Sergroup inversiones S.A.C.- Huaraz, 2017, el tipo de investigación fue cuantitativo, el nivel de la investigación es

descriptivo-no correlacional, de acuerdo los resultados obtenidos, La empresa Sergroup inversiones S.A.C., presenta deficiencias en cuanto al control interno, sobre la Gestión Administrativa: Se logra los objetivos planeados, también se cuenta con estrategias para el logro de los mismos, pero existen deficiencias en la existencia de políticas de gestión, por otro lado la administración de la empresa tiene capacidad de liderar pero no para todos los trabajadores. Como conclusión final, el control interno influye de manera positiva en la gestión administrativa, puesto que cada uno de los componentes, tienen que estar aplicados en cada etapa del proceso administrativo (Planeación, organización, dirección y control) en la empresa SERGROUP INVERSIONES SAC.

2.2. Bases teóricas

a) Teoría de control interno de la agencia

Según los autores esta teoría se refiere:

Se refiere a una serie de procesos entre los factores de producción, que se enfoca a las acciones de intereses que se centra en las regulaciones, vigilancias y supervisiones del control interno, asimismo la teoría del control interno se centra mucho en las técnicas y principios ya que busca tener resultados favorables, haciendo de este proceso sistemático e interdisciplinario. (Meigs y Larsen, 2001, p. 115)

b) La teoría de la contingencia

Según la Teoría de la Contingencia, la coordinación y el control de los miembros de una organización está determinado por el entorno externo e interno y la naturaleza del trabajo realizado.

La Teoría de la Contingencia sugiere que las demandas impuestas por el entorno y las tareas en la organización alientan el desarrollo de estrategias para coordinar y controlar las actividades internas. Más específicamente, según esta teoría, cuando las prácticas de coordinación y control coinciden con la naturaleza del entorno y las tareas a realizar, el desempeño de la organización mejora (Gerdin y Greve, 2004, p. 303).

c) Teoría del sistema integrado del control interno

El Informe COSO (2014) sostuvo que el Control Interno como proceso integrado y no un conjunto de mecanismos burocráticos aumentados que se agrega a los semejantes, es desarrollado por recomendación de la administración, la dirección y los demás miembros del personal de una empresa, el objetivo principal es proporcionar un respaldo lógico para llegar a la meta en los aspectos de:

Eficiencia y eficacia de las operaciones; cumplimiento de las normas, políticas y reglamentos, dictado por el Ministerio de Economía y Finanzas. Desde esta concepción el Control

Interno es un desarrollo, constituyendo un medio para lograr un objetivo claro. La ejecución está a cargo de todas las personas que laboran en los diferentes niveles de la organización, no sólo son manuales y organizaciones y funciones tampoco el manual de procedimientos; su perspectiva es optar por un grado de perspectiva razonable; aunque no la seguridad total, en el proceso de la conducción, pensado para el logro en todos los niveles señaladas existiendo puntos en común. La Comisión de Normas de Control Interno de la INTOSAI citado por Coopers y Lybrand (2013) el Control Interno se conceptualiza como aquel plan de una institución, y ciertos proyectos, procedimientos, y dimensión de una organización, para mostrar una garantía coherente y es de la siguiente manera: contribuir operaciones lógicas, eficaces y eficientes, tanto en los servicios y productos según la calidad anhelada; preservando el capital institucional de pérdidas por malversación, fallas, abusos, irregularidades o fraudes; se debe respetar los reglamentos y leyes. (COSO, 2014, p. 26)

d) El control Interno en las empresas

Actualmente cuando se define al control interno, el concepto es mucho más amplio al planteado en los años 70 por el “Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)”.

El AICPA (1970) menciona que: “El control interno es una herramienta que tenía la función de detectar si las organizaciones funcionaban del modo que deseaban sus directivos o dueños” (p. 4)

Por lo tanto, aplicar controles internos permite identificar las posibles actividades fraudulentas que afectan el patrimonio empresarial y a la vez garantizan la validez de los informes relacionados a la parte financiera de tal manera que se conoce la situación actual de la organización.

Estos tiempos las micro y pequeñas empresas deben darle prioridad a la implementación de controles proactivos, considerando que todas las actividades operativas y administrativas son de responsabilidad de todo el personal de la empresa.

En la actualidad las organizaciones deben priorizar la aplicación de sistemas de control proactivos, teniendo en cuenta que en los procesos operativos y administrativos recaen la responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa. Debido a esto inferimos que los controles internos siempre están relacionados con la cultura organizacional de las micro y pequeñas empresas.

El área contable trabaja coordinadamente con el control interno, específicamente con cada uno de sus factores, por ejemplo, si se quiere considerar el monitoreo este debe estar relacionado con el cumplimiento de objetivos organizacionales, de tal manera, que los

resultados conseguidos sean óptimos y estén en función a las normas vigentes.

El control interno no solo es una herramienta que nos ayuda a detectar y corregir errores, sino que también nos ayuda a prevenirlos y controlarlos. Por eso es muy importante porque permite mejorar las metas por el bien de la gestión empresarial. Por eso en este proceso están involucrados todos los trabajadores, todos contribuyen a que los resultados sean alcanzados por el bien de la empresa. Por lo tanto, el control interno contribuye al crecimiento de la empresa, sin que los trabajadores sean afectados, logrando que se cumplan los objetivos trazados, de esto podemos deducir que el control interno mejora óptimamente los procesos de la empresa.

e) El Control Interno basado en el Modelo COSO

El control interno tiene cinco elementos que se relacionan entre sí, los cuales se derivan de la forma en que la administración desarrolla los negocios, tomando en cuenta la parte administrativa. Estos elementos son implementados frecuentemente en las empresas grandes, sin embargo, es muy importante que también las micro y pequeñas empresas implementen este control de acuerdo al giro de negocio. “los controles que se desarrollen en estas empresas pueden ser poco formales, pero si muy eficientes. Estos componentes son ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo” (COSO, 1997).

f) Normas del control interno

Están constituidas por un conjunto de métodos, criterios, disposiciones para controlar el desempeño de los trabajadores, políticas institucionales, mediante la aplicación del control interno en todas las áreas primordiales de la organización tales como:

Abastecimiento, finanzas, recursos humanos, administración de las obras, el acatamiento de los principios éticos, y contar con información que permita mejorar la comunicación en la empresa; todo esto va a tener como base los presupuesto asignados por parte del Gobierno Central; estas normas deben tener un fundamento teórico y práctico para que sean aplicadas como políticas del estado, según el estándar de control, esto va a permitir que su aplicación responda a las necesidades del estado peruano. (Contraloría General, 2014, 28)

g) Fases del control interno

“Planificación, comprende las actividades que van a permitir desarrollar una evaluación situacional de la empresa, de tal manera que se pueda verificar el cumplimiento de las normas del control interno que han sido propuestos por el ente regulador” (Treadway, 2013, p. 8). Estas normas van a servir para formular el plan de trabajo de tal manera que se pueda implementar y garantizar su eficiencia.

“Ejecución, este proceso está enfocado en evaluar la entidad y los procesos de la misma, se da inicio estableciendo directivas

institucionales y la normatividad del control interno, esto va a servir para que se logren los objetivos de la institución” (Treadway, 2013, p. 8); así también permite responder a los sucesos que se puedan presentar cuando se realizan las actividades productivas.

“Evaluación, una vez terminada las actividades de control, se procede a implementarlo y verificar que funcione de manera eficaz garantizando la mejora continua de los procesos” (Treadway, 2013, p. 9).

h) Ambiente del control interno.

Este elemento establece un modelo legal y armónico para lograr el funcionamiento óptimo de las organizaciones, entidades e instituciones, para que desarrollen adecuadamente sus actividades en concordancia a las actitudes asumidas por la dirección y los trabajadores dándole importancia al control interno. Este elemento es el pilar de los demás elementos, debido a que cuenta con una serie de buenas prácticas e información documental relacionada a la constitución de las empresas, a la legalidad de las operaciones, a la implementación de procesos, políticas, sistemas y disposiciones legales; todas estas actividades tienen que ser conocidas y dominadas por todo el personal de la empresa (Fonseca, 2011).

i) Evaluación de riesgos.

El fin fundamental del presente componente es la planificación y ejecución de las actividades institucionales. Todo riesgo puede

representar una amenaza para la entidad frente a la consecución de sus metas y objetivos. Parte, por ello mismo, de la necesidad de establecer una política que en forma constante mida y evalúe los riesgos. Este proceso debe ser regulado bajo una estrategia clara, organizada e interactiva capaz de identificar, pero también valorar los riesgos con capacidad de impactar negativamente en el desempeño de la entidad (Estupiñan, 2015).

j) Actividades de control.

Las actividades de control deben ser monitoreadas con las herramientas de supervisión eficaces como pueden ser (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos, con el fin de certificar que el sistema de Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva el componente de la actividad de control si no funciona debe ser, sustituida por otra. Este componente del control interno ayuda a alcanzar los objetivos de la entidad que corresponden a diversas áreas. También contribuye al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado (Fonseca, 2011).

k) Información y comunicación.

Identifica, selecciona y comunica la información pertinente que permite cumplir a cada trabajador con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permiten dirigir y controlar la entidad de forma adecuada. Estos programas no solo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos externos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión (Estupiñan, 2015).

l) Supervisión y monitoreo.

El monitoreo permanente incluye actividades de supervisión realizadas de forma constante, directamente por las distintas estructuras de dirección, el comité de control debe cumplir la función de prevenir los hechos que puedan generar pérdidas costosas para la entidad ya sean financieros o humanos (Fonseca, 2011).

m) Las micro y pequeñas empresas

La SUNAT (2003) menciona en la ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de La Micro y Pequeña Empresa define a la Mype según el Artículo 2°:

La Micro y Pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar

actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (SUNAT, 2003, p. 1)

Las Micro, Pequeñas y Medianas empresas representan el principal motor de la economía para el crecimiento de la productividad, la generación de empleo y la reducción de la heterogeneidad estructural. Sin embargo, la importancia de las empresas de menor tamaño contrasta con América Latina con el escaso financiamiento al que tienen acceso. Las formas y dimensión del financiamiento constituyen un elemento clave para entender la trayectoria de las empresas, los problemas que enfrentan las micro y pequeñas empresas para acceder al crédito, y las desventajosas condiciones en que se logran en comparación con las empresas de mayor tamaño es uno de los principales obstáculos para su crecimiento y consolidación. (SUNAT, 2003, p. 2)

2.3. Marco conceptual

a) Asignación de autoridad y responsabilidad.

Consiste en las funciones y responsabilidades asignadas al personal de la empresa, para que desarrollen adecuadamente sus actividades (Álvarez, 2013).

b) Asignación de tareas y responsabilidades.

Es la responsabilidad por cada proceso, actividad o tarea la cual se asigna formalmente al funcionario respectivo (García, 2010).

c) Comunicación interna y externa.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se trasmite a toda la empresa, es decir, se difunde a todos los niveles de la organización. Esto hace que los trabajadores y la dirección se comuniquen mediante mensajes claros. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos (Meléndez, 2016).

d) Coordinación laboral.

Son las actividades establecidas mediante procedimientos y políticas que contribuyen a mejorar continuamente las instrucciones dadas por la dirección, de tal manera que se disminuyan los riesgos que puedan afectar potencialmente al logro de los objetivos (Meléndez, 2016).

e) Establecimiento de acciones y controles necesarios

La evaluación de riesgos también necesita que la parte directiva de la organización considere la relevancia que puedan tener los posibles

cambios en la parte interna y externa de la empresa, y que estos a su vez pueden afectar la efectividad del control interno (Meléndez, 2016).

f) Estimación de riesgo.

Los directores, administrativos y trabajadores de la empresa tienen la responsabilidad de efectuar el proceso de administración y estimación de riesgos, lo cual implica las metodologías, las estrategias, los procedimientos y las técnicas que permitan disminuir dichos riesgos y contribuyan al logro de los objetivos (Camacho, Gil y Paredes, 2017).

g) Estructura de la organización.

Para determinar la estructura de una organización se debe tener en cuenta una que contribuya al logro de los objetivos organizacionales. Para esto se deben analizar las actividades operativas, la respuesta a los cambios, la calidad de los productos, la satisfacción del cliente, los recursos, las áreas de trabajo y los canales de comunicación (Álvarez, 2013).

h) Evaluaciones puntuales

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente (Meléndez, 2016).

i) Información adecuada y oportuna.

Es el proceso continuo e iterativo que proporciona, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, sea interna o externa. La comunicación interna es el medio por el cual se difunde la información a través de toda la empresa, teniendo un flujo ascendente o descendente y llegando a todos los niveles o departamentos (Romero, 2012).

j) Informe de deficiencias.

Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda (Meléndez, 2016).

k) La integridad y los valores éticos.

Los valores y principios son fundamentales para el establecimiento de un adecuado ambiente de control. Debido a que delimitan como se deben comportar los funcionarios y trabajadores en función al cumplimiento de sus actividades (Álvarez, 2013).

l) Las políticas y prácticas de recursos humanos.

Es necesario que la Dirección o Gerencia establezcan políticas y procedimientos necesarios para asegurar una apropiada planificación y administración de los recursos humanos de la entidad, de manera que se

garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y eficiencia (Estupiñan, 2015).

m) Políticas y prácticas en la gestión.

Comprende las actitudes y conductas que caracterizan la gestión de una empresa en relación al control interno, a la transparencia en la toma de decisiones y a la determinación de los objetivos empresariales (Álvarez, 2013).

n) Supervisión continua.

La supervisión continua a los controles internos asegura la correcta funcionalidad de los procesos, actividades y tareas, teniendo gran importancia ya que a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes (Gonzales y Cabrale, 2010).

III. Hipótesis

La presente investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se va a estudiar la variable de manera descriptiva simple y de caso.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

a) Tipo de investigación

La investigación fue de tipo Aplicada y cuantitativo. Aplicada debido a que tiene por objetivo resolver la problemática planteada; y cuantitativo porque se llevó a cabo la recolección y análisis de datos de tal manera que se pudo dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas, las cuales fueron presentadas mediante tablas y figuras que han sido analizadas a través del uso métodos estadísticos (Hernández et al., 2014).

b) Nivel de investigación

Fue de nivel descriptivo, debido a que sólo se describió la variable control interno tal como se encontró en su contexto, en este caso, dentro de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal. No experimental porque la investigación se ha realizado sin manipular las variables, debido a que solo se observaron los fenómenos en su contexto natural que luego fueron analizados.

Transversal porque la recolección de datos se ha realizado en un solo momento. El propósito fue describir las variables en un momento único y determinado por el investigador.

4.2. Población y muestra

El universo o población está constituido por todos los elementos que pertenecen al contexto donde se va a realizar la investigación. Para la presente investigación estuvo conformada por 5 trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

En nuestro estudio al contar con una población muy pequeña, el tamaño de la muestra estuvo conformada por el tamaño de la población, es decir, 5 trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable: Control interno

Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Meléndez, 2016).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
CONTROL INTERNO	Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Meléndez, 2016).	Ambiente de control	Políticas y prácticas en la gestión	¿La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios?
			La integridad y los valores éticos	¿La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección?
			La estructura de la organización	¿La dirección difunde y da a conocer a visión, metas y objetivos de la institución?
			La asignación de autoridad y responsabilidad.	¿A su consideración en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?
			Las políticas y prácticas de recursos humanos	¿La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión?
		Evaluación de riesgo	La estimación del riesgo	¿En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno?
				¿En la empresa se gestiona los cambios de control interno?
		Actividades de control	Asignación de tareas y responsabilidades	¿En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores?
				¿En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas?
		Información y comunicación	Información adecuada y oportuna.	¿La información recibida de las diferentes áreas de la empresa son suficientes y de calidad en su comunicación?
			Comunicación interna y externa.	¿Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados?
		Supervisión y monitoreo	Evaluaciones puntuales	¿Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente?
				¿Se previene y monitorea el control interno en la empresa?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó en la investigación fue la Encuesta; y el instrumento utilizado en la investigación fue el Cuestionario; que estuvo diseñado con preguntas que garantizaron la confiabilidad y validez de la información.

4.5. Plan de análisis

La técnica para el procesamiento y análisis de la información se realizó en forma cuantitativa a través de medios informáticos. Para el procesamiento de la información se utilizó el software Microsoft Excel 2019, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitaron el ordenamiento de información para una mayor comprensión. En el desarrollo de nuestra investigación se realizó un análisis descriptivo, utilizando tablas y gráficos.

4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿Cuáles son las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características del control interno de la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.	La investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se va a estudiar las variables de manera descriptiva simple y de caso.	En el desarrollo de la investigación se utilizará el diseño de investigación cuantitativo, descriptivo de corte transversal no experimental, para esto se tomará en cuenta la población de estudio conformada por 5 trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz; la técnica de recolección de datos será la encuesta mediante la aplicación de cuestionarios. Para el análisis estadístico, se utilizará el software Microsoft Excel 2019 que permitirá presentar la información analizada de manera sistematizada en tablas de frecuencias y gráficos para realizar la descripción e interpretación de las mismas.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
¿Cuáles son las características del ambiente de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características del ambiente de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las características de la evaluación de riesgo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características de la evaluación de riesgo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las características de las actividades de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características de las actividades de control en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las características de la información y comunicación en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características de la información y comunicación en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.		
¿Cuáles son las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020?	Describir las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa del sector comercio Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.		

4.7. Principios éticos

En la investigación se tuvo en cuenta los siguientes principios de acuerdo al código de ética de la investigación vigente en la universidad:

Protección a las personas: se respetó la dignidad humana, su identidad, su diversidad, confidencialidad y privacidad; por ser ellos lo que más nos interesó fue el fin de nuestra investigación mas no el medio, se respetó sus derechos fundamentales durante la investigación.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: se respetó el medio ambiente a través de medidas y planificación de acciones para evitar dañarlo.

Libre participación y derecho a estar informado: se respetó la voluntad de participación de las personas involucradas en nuestra investigación y el derecho a estar informados de los resultados del estudio.

Beneficencia no maleficencia: como investigadores se logró identificar los daños y riesgos que pudieron afectar a los participantes de nuestra investigación se logró disminuir los efectos negativos y maximizar beneficios.

Justicia: se respetó la equidad y la justicia de las personas permitiendo acceder a los resultados de nuestra investigación.

Integridad científica: se logró mantener la integridad científica dentro de nuestra investigación, evaluando y declarando daños, riesgos y beneficios que pudieron afectar a las personas participantes en nuestra investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 2

La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 3

La dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 4

Consideran que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 5

La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 6

En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 7*En la empresa se gestiona los cambios de control interno.*

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.**Elaboración:** Propia**Tabla 8***En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.*

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.**Elaboración:** Propia**Tabla 9***En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.*

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.**Elaboración:** Propia

Tabla 10

La información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 11

Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 12

Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

Tabla 13

Se previene y monitorea el control interno en la empresa.

ALTERNATIVA	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

Elaboración: Propia

5.2. Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, respecto al ambiente de control se demuestra que el 100% afirmó que la empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios, el 60% afirmó que la empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección, el 80% afirmó que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución, el 100% afirmó que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente y el 100% afirmó que la dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión (tablas 01 al 05). Los resultados antes expuestos se relacionan con los estudios desarrollados por Mallma (2017) donde señala que el ambiente de control es el factor más relevante y su adecuada aplicación es beneficiosa para la empresa; por Fernández (2017) donde señala que la aplicación correcta del ambiente de control influye en la concientización de los trabajadores consecuentemente en su desempeño; y por Chero (2018) donde menciona que la implementación del ambiente de control implica el uso de un manual de organización y funciones donde se reflejan las actividades desarrolladas por los trabajadores, de la misma manera este elemento contribuye a mejorar la capacidad y entrenamiento de acuerdo a la responsabilidad asignada.

Respecto a la evaluación de riesgos se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 60% afirmó que en la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno y el mismo porcentaje también afirmó que en la empresa se gestiona los cambios de control interno (tablas 06 y 07). Este resultado se relaciona con los resultados encontrados por La Torre (2019) donde señala que la evaluación de riesgos en el área de Recursos Humanos contribuye a la identificación de deficiencias y debilidades de la empresa, por Chero (2018) donde menciona que la evaluación de riesgos permite identificar los riesgos internos y externos que hubiesen en las áreas de la empresa de tal manera que se puedan minimizar las consecuencias que afecten a la organización; y por Santillán (2018) donde señala que la evaluación de riesgos es muy importante para la empresas porque les permite identificar los puntos críticos y a la vez establecer los controles necesarios para su respectiva solución.

Respecto a las actividades de control se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirmó que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores y el mismo porcentaje también afirmó que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas (tablas 08 y 09). Este resultado concuerda con los resultados encontrados por Ortega (2017) donde señala que los procedimientos de evaluación de desempeño son adecuados y favorecen la gestión empresarial de las organizaciones lo cual les permite el cumplimiento de los objetivos, por Fernández (2018) donde señala que la revisión periódica de los procesos, actividades y tareas contribuyen a verificar el

desempeño de los trabajadores, así también permite la identificación de indicadores de desempeño para las actividades y procesos; y por La Torre (2019) donde menciona que la existencia de controles necesarios para la evaluación de los subsistemas, procesos claves y operaciones mejora considerablemente el desempeño del área de Recursos Humanos.

Respecto a la información y control se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirmó que la información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación, y el 80% afirmó que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados (tablas 10 y 11). Estos resultados se relacionan con los encontrados por Ortega (2017) donde menciona que la gerencia debe tener una adecuada comunicación con los funcionarios y trabajadores de tal manera que la información sea fluida, clara y ordenada; por Fernández (2018) donde menciona que la información y comunicación entre las áreas de la empresa debe ser pertinente, precisa y oportuna de tal manera que garantice el cumplimiento de funciones y responsabilidades; y por La Torre (2019) donde menciona que la existencia de comunicación e información eficiente mejora las responsabilidades del área de recursos humanos de la empresa.

Respecto a la Supervisión y monitoreo se demuestra que del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirmó que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente y el mismo porcentaje también afirmó que se previene y monitorea el control interno

en la empresa (tablas 12 y 13). Este resultado se relaciona con los resultados encontrados por Castillo (2019) donde señala que la supervisión permite identificar a través del seguimiento los procesos y operaciones que realiza la empresa con la finalidad de mejorar la evaluación; por Fernández (2018) donde señala que la empresa establece un trabajador responsable que dirija y supervise el desarrollo de las actividades para que se puedan tomar las medidas adecuadas y oportunas que contribuyan al desarrollo de la empresa.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

6.1.1. Respecto al objetivo general, se concluye que el control interno contribuye a mejorar considerablemente las actividades y operaciones de las empresas, podemos apreciar que el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa mediante la implementación de políticas, valores organizacionales, la misión, la visión, las metas, los objetivos, la selección de personal idóneo y la disposición de contar con trabajadores capacitados y experimentados. Apreciamos que la evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Apreciamos también que la información compartida por el gerente de la empresa debe ser suficiente, pertinente, oportuna y por los canales adecuados para su socialización. En cuanto a la supervisión esta se debe de realizar periódicamente de tal manera que se pueda retroalimentar y plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

6.1.2. Respecto al primer objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características del ambiente de control en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por establecer y mantener un control interno mediante la implementación de políticas, código de ética, la visión, la misión, las metas, los objetivos y la adecuada convocatoria de personal. La

microempresa establece un entorno laboral que permite que los trabajadores estén motivados y mejoren constantemente el desempeño de sus actividades; así también los encargados de la microempresa comunican y fortalecen continuamente los valores éticos y de conducta son su ejemplo. Por lo tanto, es muy importante que los encargados de implementar los controles internos posean mucha experiencia, dedicación y estén comprometidos con tomar las decisiones adecuadas para mantener un ambiente de control óptimo.

6.1.3. Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la evaluación de riesgos en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por planificar y evaluar los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades, así también se encarga de gestionar los cambios que hubiese en el control interno. La microempresa establece procesos que le permiten identificar y analizar las interrelaciones relevantes entre todas las áreas de la organización y de estas con el medio circundante, para que esta manera se puedan determinar los posibles riesgos. Por lo tanto, toda microempresa se encuentra inmersa en un contexto cambiante, por eso es muy importante que se identifiquen y analicen los riesgos existentes de tal manera que puedan ser controlados; la microempresa al establecer su misión, visión y objetivos organizacionales debe identificar y analizar los posibles riesgos que puedan amenazar el cumplimiento de los mismos.

6.1.4. Respecto al tercer objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de las actividades de control en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por asignar tareas y responsabilidades a cada uno de los trabajadores de acuerdo al área donde se desempeñan de tal manera que exista coordinación de trabajos entre las diferentes áreas. En la microempresa las actividades de control se manifiestan mediante la implementación de políticas, procesos y sistemas que son desarrolladas por los trabajadores de la organización. Por lo tanto, todas aquellas actividades que contribuyan a proteger los recursos propios de la empresa o de terceros en poder de la empresa, son denominadas actividades de control.

6.1.5. Respecto al cuarto objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la información y comunicación en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por compartir información pertinente, suficiente, oportuna y adecuada entre los trabajadores de la empresa. La microempresa cuenta con personal directivo capacitado que dentro de sus funciones está la obtener y usar la información de manera adecuada y oportuna, así también la microempresa cuenta con sistemas de información adecuados que le permiten brindar información pertinente respecto a la gestión administrativa, la situación financiera actual y al cumplimiento de las normas de esta manera logran su manejo y control.

6.1.6. Respecto al quinto objetivo específico, se concluye que, en cuanto a las características de la supervisión y monitoreo en la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. La microempresa se caracteriza por efectuar periódicamente evaluaciones específicas por cada área de trabajo, para luego proponer planes de mejora continua que permiten el desempeño adecuado de cada trabajador, esto se logra mediante el monitoreo del control interno en la empresa. La microempresa al implementar un sistema de control interno debe estar al tanto de como se esta desarrollando para que pueda observar y analizar los resultados obtenidos por el mismo. Por lo tanto, cuando se implementa un sistema de control interno en las microempresas por optimo que parezca, es susceptible a deteriorarse por distintos factores y con el tiempo tiende a dejar de ser efectivo, por este motivo debe ejecutarse un monitoreo permanente para realizar los ajustes necesarios de acuerdo a los cambios que hubiese en el entorno actual.

Aspectos complementarios

Recomendaciones

Respecto al objetivo general, se recomienda a la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, que continúe con la implementación de controles internos que permitan el desarrollo adecuado de los procesos y actividades.

Respecto al primer objetivo específico, se recomienda implementar y evaluar los ambientes de control que permitan el desempeño óptimo de cada uno de los trabajadores de la microempresa.

Respecto al segundo objetivo específico, se recomienda planificar estrategias que ayuden a identificar los posibles riesgos y poder contrastarlos.

Respecto al tercer objetivo específico, se recomienda que la microempresa asigne las tareas y responsabilidades de acuerdo a la experiencia y capacitación de los trabajadores.

Respecto al cuarto objetivo específico, se recomienda implementar canales adecuados de comunicación entre los trabajadores, funcionarios, gerentes y directivos de la microempresa.

Respecto al quinto objetivo específico, se recomienda realizar evaluaciones con mas frecuencia de tal manera que se pueda mejorar los procesos realizados por la microempresa.

Referencias bibliográficas

Álvarez, J. (2013). *Control interno – Modelo COSO*. Lima, Perú.

AMERICAN INSTITUTE OF CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS. (1970).

Report to Council of the Special Committee on Research Program.

Anagumbla, E. (2015). *Diseño de un sistema de control interno a la empresa*

“CLANMAK CÍA. LTDA.” al área de contabilidad, ubicada en el distrito metropolitano de Quito. Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8390/1/T-UCE-0003-CA100-2015.pdf>

Argoti, R. (2015). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno*

administrativo aplicado a la asociación cristiana de jóvenes (ACJ) del ecuador (sin fines de lucro), filial Quito, dedicada al trabajo comunitario con niños, niñas y jóvenes. Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8410/1/T-UCE-0003-CA101-2015.pdf>

Camacho, W., Gil, D. y Paredes, J. (2017). *Sistema de control interno: Importancia*

de su funcionamiento en las empresas. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.

Castillo, O. (2019). *Características del control interno en la distribuidora*

inversiones Toms S.R.L. del distrito de independencia, 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12130/CONTR>

OL_INTERNO_DISTRIBUIDORA_CASTILLO_RODRIGUEZ_ODAR_JE
AN_PIERRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chero, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Plataforma de la Construcción E.I.R.L de Casma, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17743/CONTR
OL_INTERNO_CHERO_%20CASTILLO_%20DIANA_%20ELIZABETH.
pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17743/CONTR
OL_INTERNO_CHERO_%20CASTILLO_%20DIANA_%20ELIZABETH.
pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.
[http://www.mincetur.gob.pe/wp90content/uploads/documentos/institucional/s
istema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp90content/uploads/documentos/institucional/s
istema_de_control_interno/Marco_Conceptual_SCI.pdf)

COOPERS & LYBRAND. (2013). *Los nuevos conceptos del control interno*.
Madrid, España: Díaz santos.

COSO. (2014). *Control Interno-Marco Integrado*. España: Auditores Internos.
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicacion
es/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicacion
es/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Encalada, C. (2016). *Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar las actividades administrativas y financieras de la imprenta "CIMAX" ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito*. Universidad Central de Ecuador.
[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19204/1/T-UCE-0003-CAD-
147.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19204/1/T-UCE-0003-CAD-
147.pdf)

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Fernández, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Inversiones KDR E.I.R.L. – Tingo María, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5155/CONTROL_INTERNO_MYPES_FERNANDEZ_JULCA_DELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C. (2019). *Caracterización de los componentes del control interno en el Hostal Cesar's - provincia de Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14232/FLORES%20SERPA%20CARMEN%20LILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigation en Accountability y Control -IICO.

García, D. (2010). *Actividades de control*. Recuperado de

<http://www.eumed.net/librosgratis/2010f/852/ACTIVIDADES%20DE%20CONTROL.htm>

Gerdin, J. y Greve, J. (2004): *Form of Contingency Fit in Management Accounting Research a Critical Review*. Accounting, Organizations and Society, Vol. 29, pp. 303-326.

Gonzales, A. y Cabrale, D. (2010). *Características generales del Control Interno*. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

La Torre, L. (2019). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del área recursos humanos de la empresa "Proyecciones Audio Vox S.A.C." en Ica - 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10719/GESTION_ADMINISTRATIVA_LA_TORRE_UBILLUS_LUIS_MIGUELPDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mallma, M. (2017). *El control interno y sus incidencias en mejora del área administrativa de la pyme KEY PEOPLE SAC. rubro publicidad, Huancayo 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10656/AREA_ADMINISTRATIVA_MALLMA_LANDEO_MARITZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Meigs, W. y Larsen, J. (2001). *Principios de Auditoria*. México: Editorial Diana.
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Ecuador: Revista científica Dominio de las ciencias.
<http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Merino, L. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Inversiones Regal S.A. - Chimbote, 2015*.
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4878/CONTROL_INTERNO_CAPACITACION_MERINO_SILVA_LIZZET_CRISTINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, S. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso empresa comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4851/CONTROL_INTERNO_ORTEGA_CARUAJULCA_SHEYLY_MARJURY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinedo, R. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas comerciales del Perú: caso de la empresa Construya E.I.R.L. Chimbote, 2015*.
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5301/CONTROL>

OL_INTERNO_GESTION_ECONOMICA_PINEDO_VARGAS_ROSANA.
pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ramírez, G. (2019). *El control interno y la gestión administrativa en la empresa Sergroup Inversiones S.A.C.- Huaraz, 2017*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15353/RAMIREZ%20GOMEZ%2c%20GRAIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, V. (2019). *Implementación del control interno y su relación con la rentabilidad en la empresa "Inversiones Aurora" S.R.L. Huaraz, 2018*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ancash.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16125/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_ROJAS_BONIFACIO_VILMA_MARTHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, J. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Romero, S. (2015). *Propuesta de control interno basado en COSO I, II Y III, para el mejoramiento de los procesos del área contable de la distribuidora farmacéutica DIAGNOFARM S.A., ubicada en el norte de Quito*. Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9540/1/T-UCE-0003-CA329-2015.pdf>
- Santillán, M. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa Restaurant Pollos Casa Blanca*.

Juanjuí, 2017. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pucallpa.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4018/CONTROL_INTERNO_LOGISTICA_SANTILLAN_RUIZ_MIGUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

SUNAT (2003). *La ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de La Micro y Pequeña Empresa*. Lima.

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Treadway, C. d. (2013). *COSO-Marco integrado*. Retrieved from COSO-Marco

Integral: www.coso.org.

Anexos

ANEXO 01: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la microempresa

Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2020.

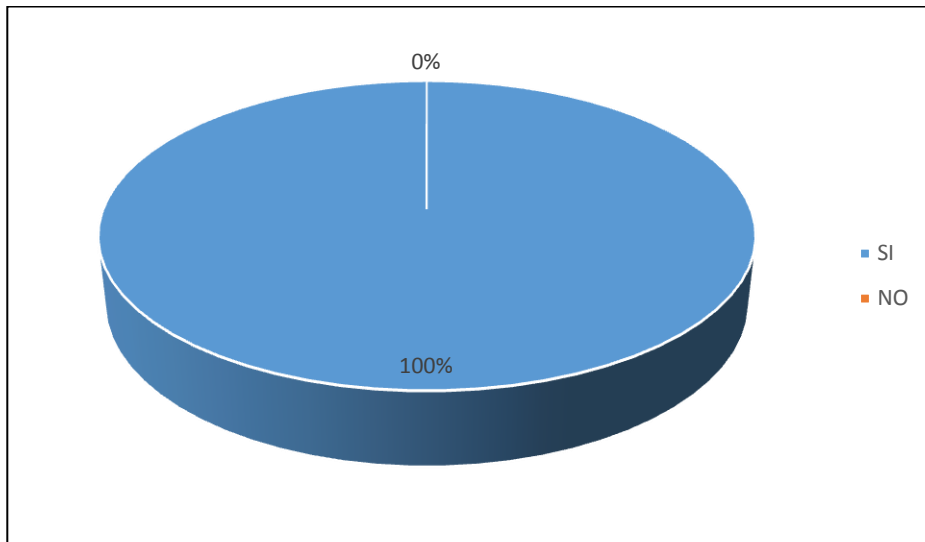
N°	Preguntas	SI	NO
1	¿La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios?		
2	¿La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección?		
3	¿La dirección difunde y da a conocer a visión, metas y objetivos de la institución?		
4	¿A su consideración en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente?		
5	¿La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión?		
6	¿En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno?		
7	¿En la empresa se gestiona los cambios de control interno?		
8	¿En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores?		
9	¿En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas?		
10	¿La información recibida de las diferentes áreas de la empresa son suficientes y de calidad en su comunicación?		
11	¿Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados?		
12	¿Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente?		
13	¿Se previene y monitorea el control interno en la empresa?		

Muchas gracias.

FIGURAS ESTADÍSTICAS

Figura 1

La empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.

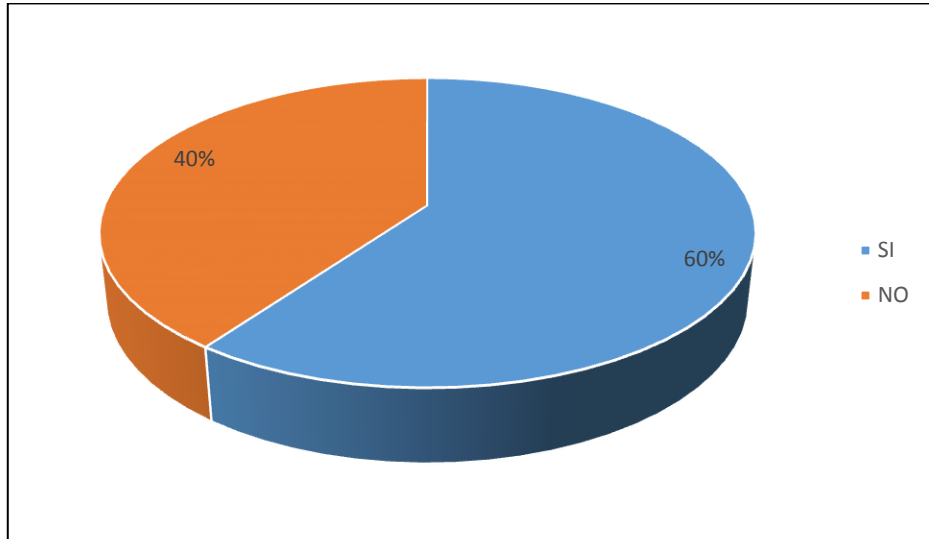


Fuente: Tabla 1

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirma que la empresa muestra el interés de apoyar al establecimiento y mantenimiento del control interno a través de políticas documentos, reuniones, charlas y otros medios.

Figura 2

La empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección.

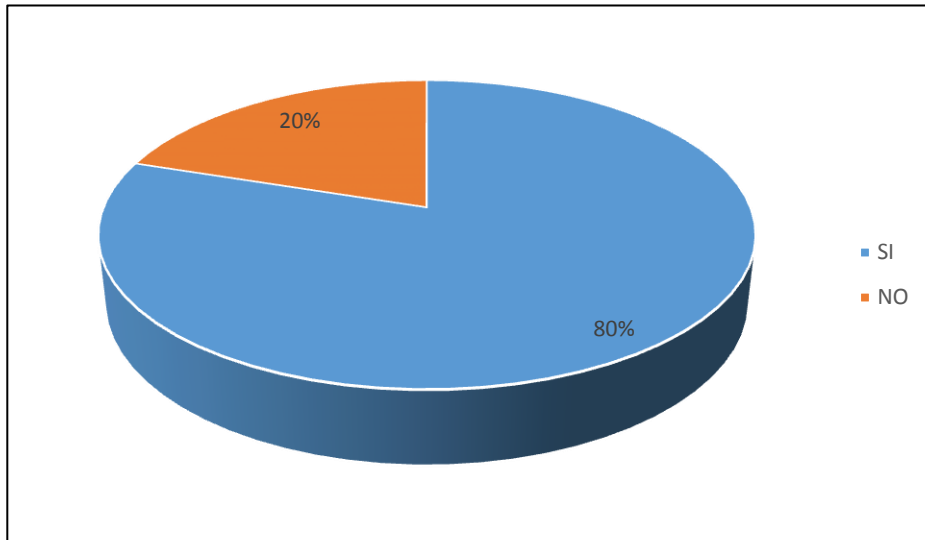


Fuente: Tabla 2

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 60% afirma que la empresa cuenta con código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres y reuniones organizadas por la dirección y el 40% menciona que no.

Figura 3

La dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución.

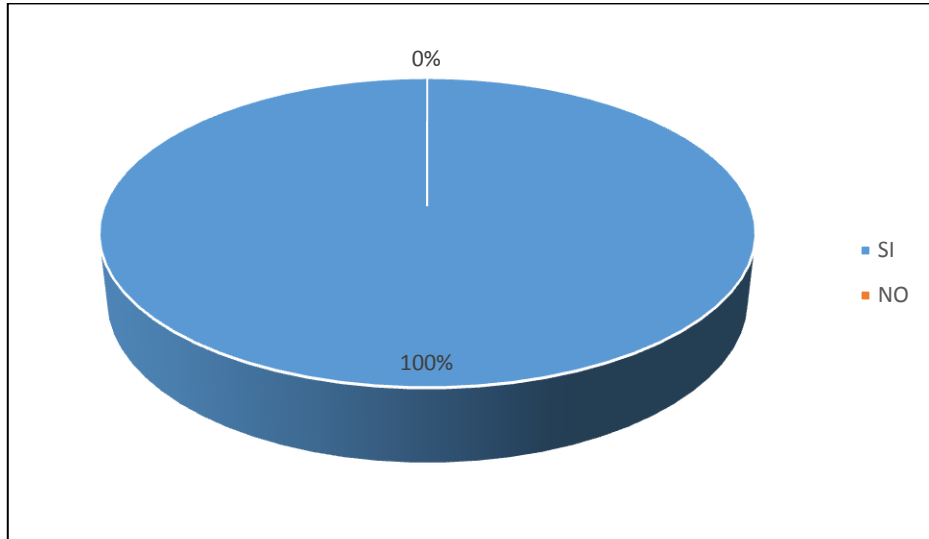


Fuente: Tabla 3

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirma que la dirección difunde y da a conocer la visión, metas y objetivos de la institución y el 20% menciona que no.

Figura 4

Consideran que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.

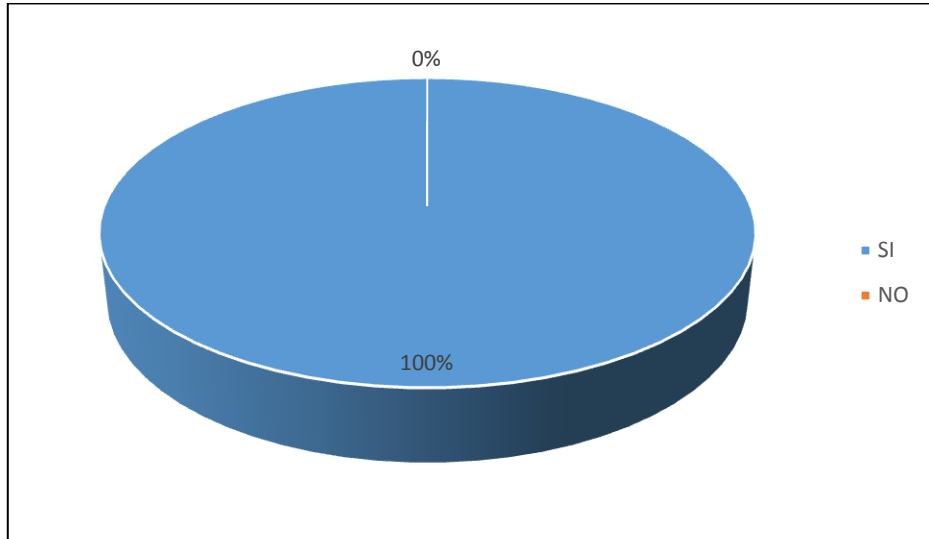


Fuente: Tabla 4

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% considera que en la empresa se analiza los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuadamente.

Figura 5

La empresa dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión.

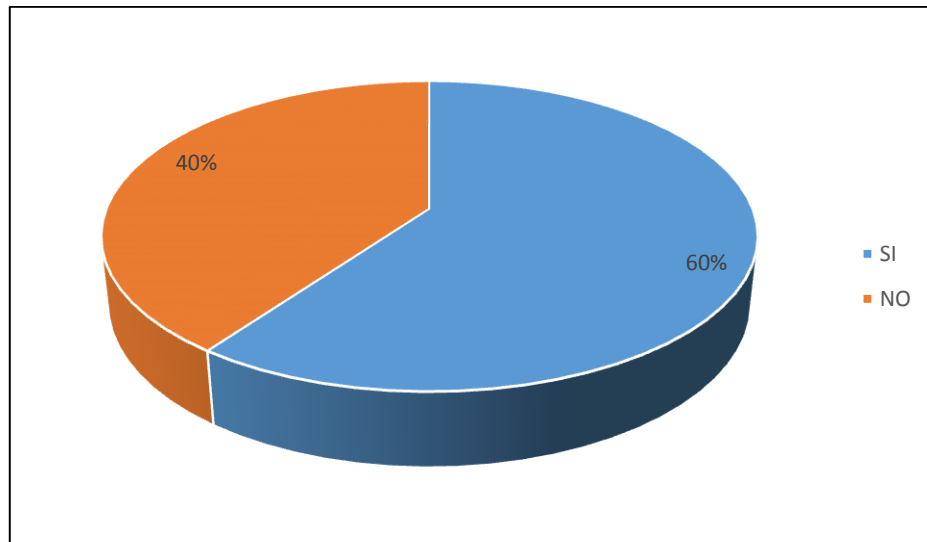


Fuente: Tabla 5

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirma que la dispone del personal necesario en número, conocimientos y experiencia, para llevar a cabo su visión.

Figura 6

En la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno.

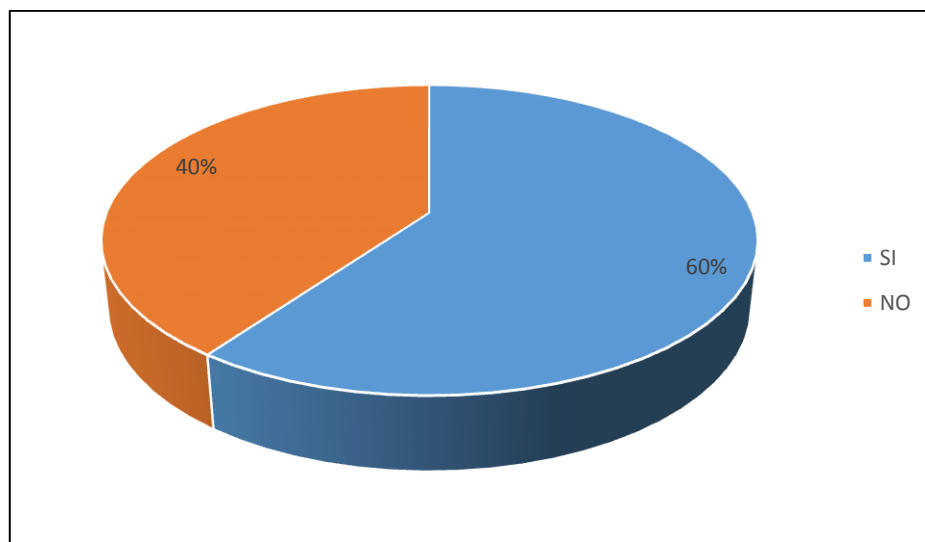


Fuente: Tabla 6

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 60% afirma que en la empresa se planifica la evaluación de riesgo de control interno y el 40% menciona que no.

Figura 7

En la empresa se gestiona los cambios de control interno.

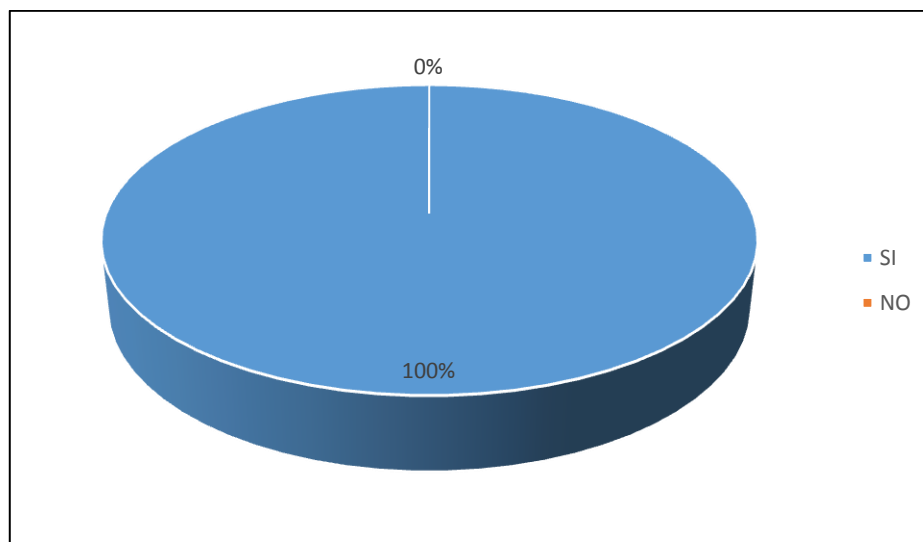


Fuente: Tabla 7

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 60% afirma que en la empresa se gestiona los cambios de control interno y el 40% menciona que no.

Figura 8

En la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.

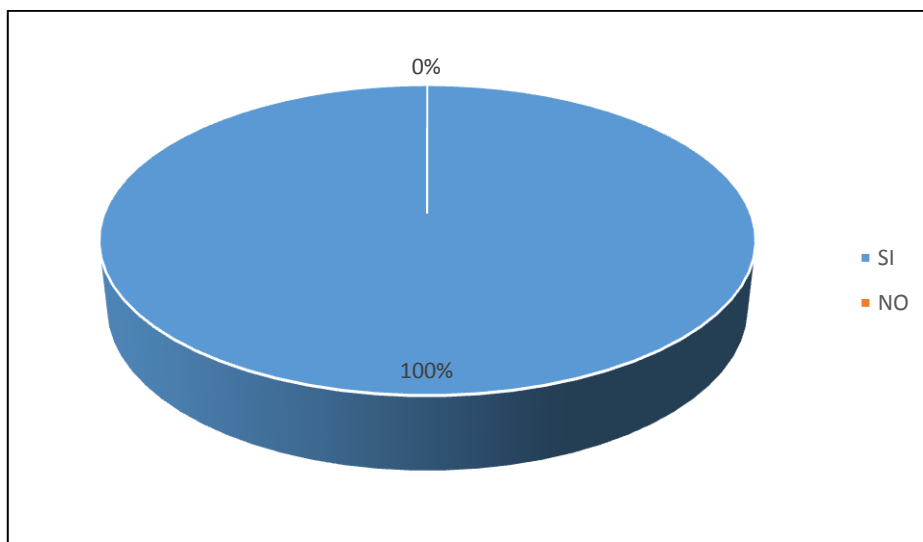


Fuente: Tabla 8

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirma que en la empresa se asignan tareas y responsabilidades a los trabajadores.

Figura 9

En la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.

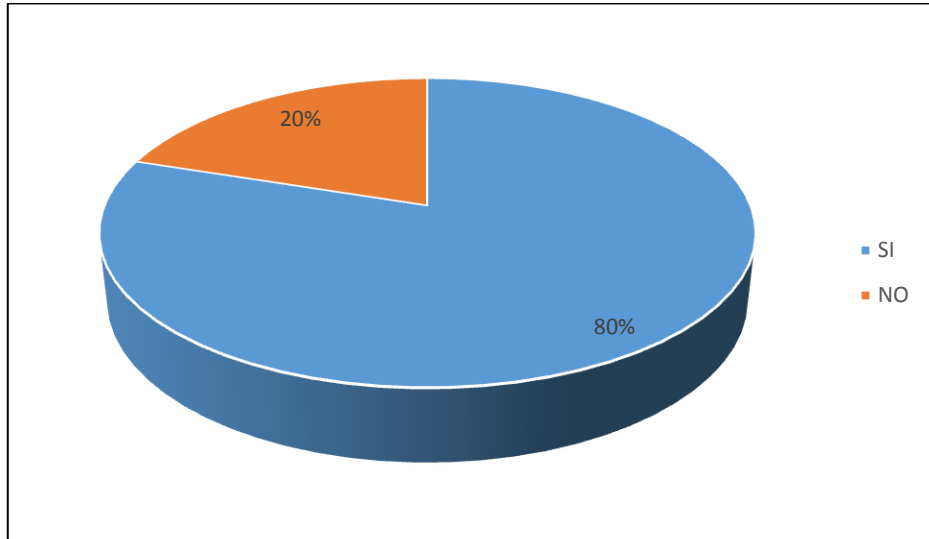


Fuente: Tabla 9

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 100% afirma que en la empresa existe coordinación de trabajos entre las diferentes áreas.

Figura 10

La información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación.

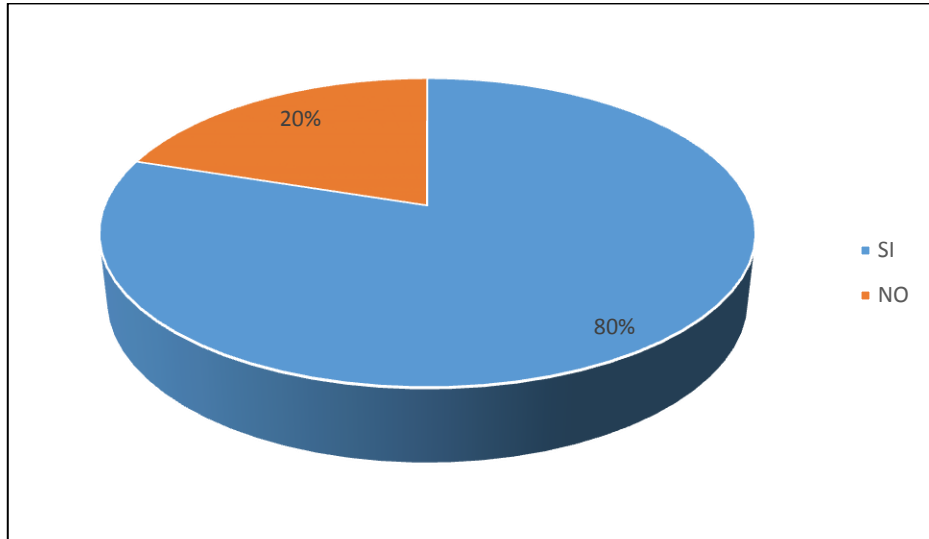


Fuente: Tabla 10

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirma que la información recibida de las diferentes áreas de la empresa es suficiente y de calidad en su comunicación y el 20% menciona que no.

Figura 11

Para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados.

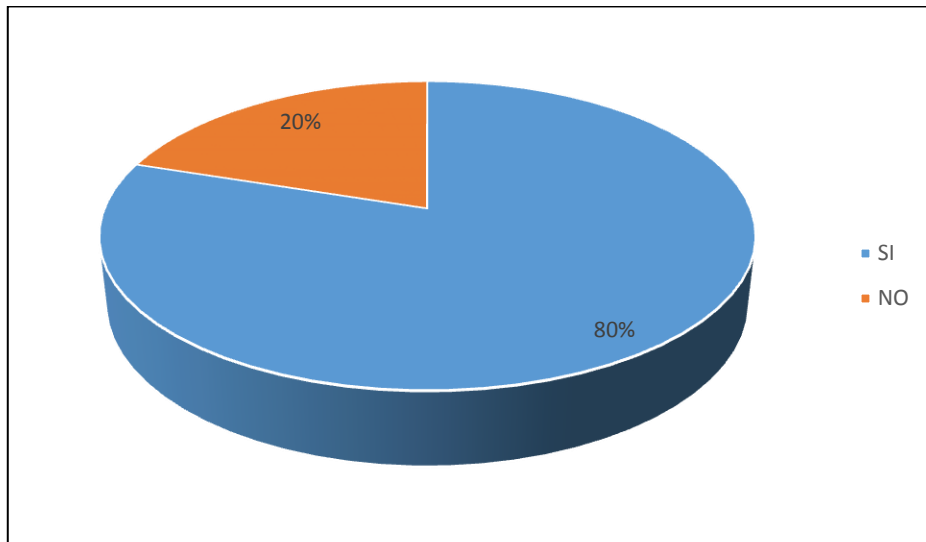


Fuente: Tabla 11

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirma que para el proceso de la información y comunicación la empresa utiliza canales adecuados y el 20% menciona que no.

Figura 12

Se efectúa periódicamente autoevaluación que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente.

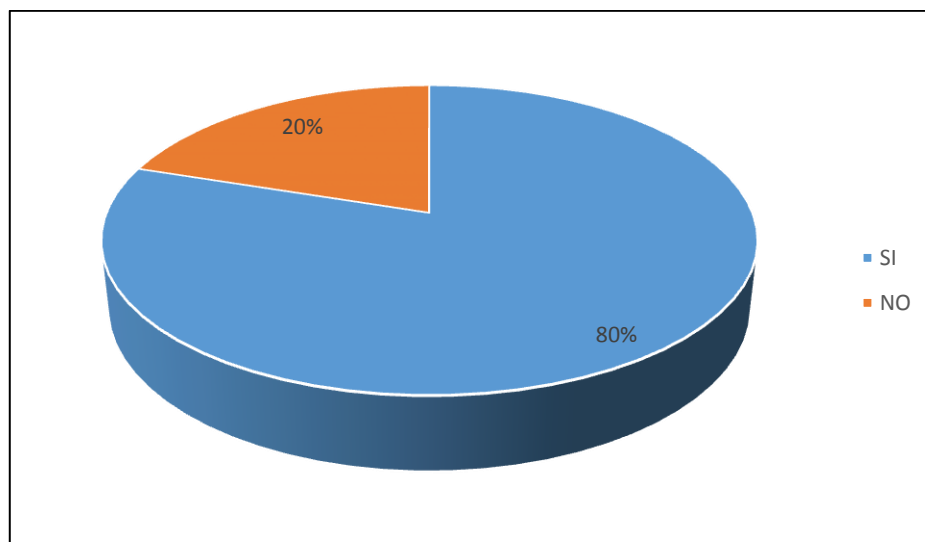


Fuente: Tabla 12

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirma que la empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permita proponer planes de mejora que son ejecutadas posteriormente y el 20% menciona que no.

Figura 13

Se previene y monitorea el control interno en la empresa.



Fuente: Tabla 13

Interpretación: Del 100 % de los trabajadores de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, el 80% afirma que la empresa se previene y monitorea el control interno en la empresa y el 20% menciona que no.



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula "CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA MULTISERVICIOS JAIR E.I.R.L. - HUARAZ, 2020", y es dirigido por TRINIDAD SARZOSA, NOE HUGO, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Describir las características del control interno de la microempresa Multiservicios Jair E.I.R.L. - Huaraz, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de la biblioteca virtual de la ULADECH. Si desea, también podrá escribir al correo Hugo_ts10@hotmail.com Para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: RASHA PATRICIO ABEL

Fecha: 17.11.2020

Correo electrónico: RASHA-PAT@OUTLOOK.ES

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 
45529415