



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES DEL
CONTROL INTERNO DE LA MICRO EMPRESA
HOTEL IVOMAR DE CHIMBOTE, 2020**

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

AUTORA

VELASQUEZ ESTRADA, NATHALI NADIR

ORCID: 0000-0001-8831-524X

ASESORA

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE-PERÚ

2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES DEL
CONTROL INTERNO DE LA MICRO EMPRESA
HOTEL IVOMAR DE CHIMBOTE, 2020**

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

AUTORA

VELASQUEZ ESTRADA, NATHALI NADIR

ORCID: 0000-0001-8831-524X

ASESORA

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE-PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Velásquez Estrada, Nathali Nadir

ORCID: 0000-0001-8831-524X

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

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS

DR. LUIS FERNANDO ESPEJO CHACÓN

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

DRA. MIRIAN NOEMÍ RODRÍGUEZ VIGO

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. LUIS ORTIZ GONZÁLEZ

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios

Por darme la sabiduría y fortaleza
para poder concluir con mis metas .

A mi padre

Por el apoyo y confianza
durante todos estos años
para la culminación de mi
carrera profesional de
Contador Público.

DEDICATORIA

A mi padre

Por impulsarme a no detenerme en mi sueños y proyectos a pesar de las circunstancias .

A mi esposo

Por su apoyo incondicional y por darme la fortaleza para poder concluir con todas mis metas y proyectos .

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general: Describir la propuesta de mejora del control interno de la micro empresa : Caso Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. La investigación fue experimental, descriptiva, bibliográfica y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** Los diferentes autores manifiestan que el control interno es una herramienta que asegura indubitablemente el cumplimiento de los objetivos empresariales, actuando como un mecanismo que protege los recursos de la empresa. **Respecto al objetivo específico 2:** La información recabada al Gerente del Hotel Ivomar nos muestra que la empresa no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, por lo cual se observa que aplica un control interno empírico, no formal; es decir, aplica medidas de control interno pero no están en concordancia con el informe COSO y con la documentación formal requerida. **Respecto al Objetivo específico 3:** El componente ambiente evaluación de riesgos y actividades de control se encontró coincidencias no cuentan con un manual de control interno y tampoco ha diseñado un plan administrativo que le permita alcanzar sus objetivos. Encontramos en el componente información, comunicación, Supervisión y monitoreo ya que no cuentan con canales de comunicación que faciliten la fluidez de información, asimismo no cuentan con un profesional capacitado que se encargue únicamente de supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno establecidos.

Palabras clave: Control interno, micro y pequeñas empresas, servicios.

Abstract

The present research has the general objective: Describe the proposal to improve the internal control of the micro company : Case Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. The research tends to be experimental, descriptive, bibliographic and documentary, the level of Research was descriptive and case-based. Bibliographic sheets and a questionnaire were used to collect the information, obtaining the following results: Regarding Specific Objective 1: The different authors state that internal control is a tool that undoubtedly ensures compliance with business objectives, acting as a mechanism that protects the company's resources. Regarding specific objective 2: The information collected from the Hotel Ivomar Manager shows us that the company is not fully complying with the application of the internal control components, which is why it is observed that it applies an empirical, non-formal internal control; that is, it applies internal control measures but they are not in accordance with the COSO report and the required formal documentation. Regarding Specific Objective 3: The risk assessment and control activities environment component was found to coincide; they do not have an internal control manual and neither have they designed an administrative plan that allows them to achieve their objectives. The mismatch is found in the information, communication, Supervision and monitoring component since they do not have communication channels that facilitate the flow of information, they also do not have a trained professional who is solely responsible for supervising compliance with control processes internal established.

Key words: Internal control, micro and small companies, services.

CONTENIDO

EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR DE TESIS	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS	xi
I. Introducción	12
II. Revisión de Literatura.....	15
2.1 Antecedentes	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales	17
2.1.3 Regionales	19
2.1.4 Locales.....	21
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Teorías del Control Interno	23
2.2.2 Teoría de las MYPES	30
2.2.3 Teoría del Sector Servicio	32
2.2.4 Teoría de la empresa.....	32
2.3 Marco conceptual.....	33
2.3.1 Definición del Control Interno	33
2.3.2 Definición de las Micro y Pequeñas Empresas	33
2.3.3 Definición del Sector Servicio.....	34
2.3.4 Definición de Empresa	34
2.3.5 Descripción de la empresa.....	35
III. Hipótesis.....	35
IV. Metodología	36
4.1 Diseño de investigación.....	36
4.2 Población y muestra.....	36

4.2.1	La Población.....	36
4.2.2	La Muestra.....	36
4.3	Definición y operacionalización de la variable.....	37
4.4	Técnicas e instrumentos.....	38
4.4.1	Técnicas.....	38
4.4.2	Instrumentos.....	38
4.5	Plan de análisis.....	38
4.6	Matriz de consistencia.....	38
4.7	Principios éticos.....	38
V.	Resultados y Análisis de resultados.....	40
5.1	Resultados.....	40
5.1.1	Resultados del objetivo específico 1.....	40
5.1.2	Resultados del objetivo específico 2.....	43
5.1.3	Resultados del objetivo específico 3.....	46
VI.	Conclusiones.....	54
6.1	Respecto al objetivo específico 1.....	54
6.2	Respecto al objetivo específico 2.....	54
6.3	Respecto al objetivo específico 3.....	55
6.4	Conclusión general.....	56
VII.	Propuesta de mejora.....	57
	Aspectos complementarios.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS

	Pág.
Cuadro 1 Resultados del objetivo específico 1	40
Cuadro 2 Resultados del objetivo específico 2	43
Cuadro 3 Resultados del objetivo específico 3	46

I. Introducción

El control interno es un elemento importante que nos permite evaluar los riesgos de una empresa, para así poder fortalecer y poder reducir el nivel de peligro a un nivel aceptable; en donde usamos herramientas que nos permiten poder cumplir con los objetivos trazados y así poder reducir los riesgos que podamos enfrentar en el camino. En la actualidad el control interno ha alcanzado suma importancia para las empresas por que les permite subsanar sus debilidades; ya que con los componente de ambiente de control que nos permite cumplir con los objetivos, propósitos, procesos y actividades de la empresa, evaluación de riesgo es un mecanismo que nos permite detectar y corregir representaciones erróneas de importancia.; actividad de control es en donde se aplican políticas y procesos que permiten asegurar la realización de instrucciones para la dirección de la entidad; informe y comunicación nos permite evaluar orden, ética, economía, eficiencia y eficacia; supervisión y monitoreo nos permite poder reaccionar oportunamente y efectuar los ajustes pertinentes.

En el Perú, el 90% de las empresas son Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) con mayor representatividad en servicios, comercio y manufactura. Según Produce, contribuyen al 24% del PBI y entre el 50% y 55% de las MYPE son formales y cumplen con los requisitos, no obstante, existe una serie de motivos que generan informalidad en el sector tienen un papel importante en la economía nacional, y ahora es más notorio con lo que estamos viviendo con la Pandemia por ello se sabe que brindan empleo al 75% de la Población Económicamente Activa (PEA). (Agencia Peruana de Noticias, 2018)

Asimismo, la metodología de investigación bibliográfico-documental y de caso, como técnica de recojo de información la revisión bibliográfica y entrevista, los

instrumentos o medios tomados en cuenta fichas bibliográficas y cuestionario. Así mismo, la información recogida es organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos de la investigación.

Por lo anteriormente expresado, se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿ Las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote ,2020? Y para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote , 2020 y de la empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. Asimismo, para dar respuesta al objetivo general al problema se ha planteado los siguientes objetivos específicos.

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios .
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote ,2020.
3. Explicar si el control interno mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresa nacionales y de la empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.

El presente trabajo se justifica ya que consideramos que la investigación acumulara significativos aportes, el cual brindara información a los propietarios de las Micro y Pequeñas empresas, sobre todo al Hotel Ivomar de Chimbote acerca de las maneras adecuadas del empleo de sistema de control interno, constituidas por “las teorías de las ciencias contables”; el reconocimiento de los controles más aptos para

optimizar la administración del sistema de control interno en la empresa hotelera, para que sus dueños consigan una gestión más eficiente.

También se justifica, porque servirá a las empresas con el mismo giro, podrán conocer de cómo se encuentra operando su sistema administrativo aplicado, teniendo en cuenta al control interno, ya sea de manera empírica e inherente. Lo cual permitirá enfatizar más en los componentes del control interno que presenten mayores debilidades, con la finalidad de ser más eficientes y eficaces en sus actividades que desarrollen en ellas (Maza, 2018).

La elaboración, sustentación y aprobación de este trabajo me permitirá obtener el título de contador público, así mismo permitirá que la Universidad y la Escuela Profesional de Contabilidad optimice su calidad de estándares instaurados por la actualización de la Ley Universitaria, al requerir que sus egresados obtengan el título de contador público, mediante la elaboración y sustentación de un trabajo de investigación denominado Informe de investigación.

La investigación fue experimental, descriptiva, bibliográfica y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** Los diferentes autores manifiestan que el control interno es una herramienta que asegura indubitablemente el cumplimiento de los objetivos empresariales, actuando como un mecanismo que protege los recursos de la empresa. **Respecto al objetivo específico 2:** La información recabada al Gerente del Hotel Ivomar nos muestra que la empresa no está cumpliendo por completo con la aplicación de los componentes de control interno, por lo cual se observa que aplica un control interno empírico, no formal; es decir, aplica medidas de control interno pero no están en concordancia con el informe COSO y

con la documentación formal requerida. **Respecto al Objetivo específico 3:** El componente ambiente evaluación de riesgos y actividades de control se encontró coincidencias no cuentan con un manual de control interno y tampoco ha diseñado un plan administrativo que le permita alcanzar sus objetivos. La no coincidencia la encontramos en el componente información, comunicación, Supervisión y monitoreo ya que no cuentan con canales de comunicación que faciliten la fluidez de información, asimismo no cuentan con un profesional capacitado que se encargue únicamente de supervisar el cumplimiento de los procesos de control interno establecidos.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

Se entiende por antecedente internacional todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte del mundo, es decir e todo su ámbito territorial, menos en el Perú; sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación realizada.

Guzmán & Vera (2015), en su investigación denominada: El control interno como parte de la gestión administrativa y financiera de los centros de atención y cuidado diario El Pedregal de Guayaquil, realizado en Ecuador, cuyo objetivo principal fue: Analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa y financiera del caso mencionado, la metodología empleada fue de tipo cualitativo, encontrando los siguientes resultados: En los centros de atención estudiados, no existen manuales, ni procedimientos por escrito; por lo tanto, la estructura del control interno es deficiente, lo que

origina una distribución y reasignación de recursos inadecuada. Asimismo, hay falta de planificación, lo que origina que se cometan errores administrativos y financieros, lo que estaría generando una toma de decisiones ineficientes e inadecuadas.

Pincay (2015), en su tesis titulada: Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2015”La libertad – Ecuador. El autor se planteó el siguiente tuvo como objetivo general: Evaluar la incidencia del Control Interno en la presentación de la información financiera según análisis situacional que permita el diseño de un Manual de Control Interno Contable para el Hotel Salinas, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2015. Se concluye que el Hotel Salinas no dispone de direccionamientos estratégico, es decir, misión, visión, valores, objetivos y un organigrama estructural, por ello la propuesta se diseñó para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la empresa. En el Hotel Salinas no están identificadas las características de los cinco componentes del informe Coso I, que detalle fortalezas y debilidades en el área contable. El Hotel Salinas no tiene identificado los requerimientos que el personal administrativo debe cumplir para desempeñar las funciones. Según el análisis efectuado de la factibilidad para aplicar el manual de control interno, se determinó que la ejecución de la propuesta incidirá positivamente en la obtención de información contable razonable y oportuna. No todo el personal administrativo contable del Hotel Salinas posee conocimientos para aplicar el manual de control interno contable propuesto.

Vásquez (2017), con su tesis titulada: Contribuciones Del Control

Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos 2017, Ibarra - Ecuador. El autor se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la contribución del control interno en la mejora de la rentabilidad de la Agencia de Viajes Intipungo Turismo Inviajes Cía. Ltda. de la ciudad de Ibarra durante el período del 2016, de igual manera utilizo la siguiente metodología, analítico, sintético, deductivo, descriptivo, de campo, documental, población y muestra, llego a las siguientes conclusiones: El sistema de control interno constituye el conjunto de políticas, procedimientos, métodos y normas, a través de los cuales la entidad tiene la seguridad razonable de la consecución de los objetivos institucionales, confiabilidad financiera y cumplimiento de normativa legal pertinente. En este sentido COSO 2013, se instituye en el ámbito empresarial como un marco conceptual compuesto de 5 componentes, cuya aplicación permite a las organizaciones el manejo eficiente del sistema de control interno, con la finalidad de identificar y minimizar el impacto de los factores de riesgos que inciden en la consecución de los objetivos institucionales, detectando desviaciones en la conducta y desarrollo de actividades y procesos de la entidad dentro de parámetros de eficacia, eficiencia y calidad; consecuentemente generar sistemas de información que soporten la toma de decisiones.

2.1.2 Nacionales

Se entiende por antecedente nacional todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú menos en la Región Ancash; sobre la variable y unidad de análisis de nuestra investigación realizada.

Arcaya (2018), en su tesis titulada: Los Mecanismo Del Control Interno

Y su Incidencia en la Gestión de los Servicios en las Empresa Hoteleras de la Región Puno 2018. El autor se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas Hoteleras en la Región Puno 2018, se utilizó la siguiente metodología ámbito, lugar población y muestra, muestra del estudio, nivel descriptivo, llegó a la siguiente conclusión: son influenciados por los factores de control interno como son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo y control interno de los gastos.

Calle (2017), en su tesis titulada: Los mecanismos de Control Interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella en la ciudad de Piura, 2016. Tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión en las empresas del sector servicios - rubro hoteles de una estrella de la ciudad de Piura, 2016. La investigación se ha desarrollado usando metodología de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, bibliográfico y documental. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de datos el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a los propietarios, gerentes y/o representantes legales de las empresas en estudio, obteniendo como principales resultados : Las empresas de hoteleras de una estrella en la ciudad de Piura, año 2016, verifican que las obligaciones o deudas sea veraces y para su registro se haya cumplido los procesos , tienen políticas y procedimientos para las cuentas por cobrar clientes

Granda (2017), en sus tesis tituladas: Caracterización del Control Interno y su relación en la gestión de las Micro y Pequeñas empresas del sector

servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. El control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos, recursos productivos, y la minimización de los Riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas. Como resultado de esta Tesis concluye que nuestro aporte servirá como base y consulta para el apoyo al micro empresas mencionadas, ya que estamos conscientes de que en su gestión confrontan innumerables limitaciones y dificultades.

2.1.3 Regionales

Se entiende por antecedente Regional todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier parte de la región Ancash, menos en el distrito de Chimbote, sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio realizado.

Mancisidor (2018), en su tesis titulada: Implementación De Un Sistema De Control Interno En La Empresa Hotelera Residencial Ng De Norma Gamarra De Robles – Huaraz, 2018, el autor se planteó el siguiente objetivo general de determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles –

Huaraz, 2018, de igual manera utilizó la siguiente metodología de investigación utilizada fue tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, la técnica fue la encuesta y observación y el instrumento el cuestionario estructurado de 15 preguntas, población de 45 personas entre administradores, clientes y personal de servicio, muestra de 25 personas relacionados a la investigación, llegaron a la conclusión el control interno no significa ser la medicina a las inconsistencias que se reflejan en los negocios, pero este sí brinda alivio a la impresión que este ocasiona, por más detallado y estructurado que se encuentre, no puede garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr.

Manrique (2015), con su tesis titulada: El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz. El autor se planteó el siguiente como objetivo general fue: Determinar que el control interno incide en la gestión de recursos humanos en el Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz en el 2014, de igual manera utilizó la siguiente metodología, el tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo y del nivel descriptivo, el diseño fue descriptivo simple, se trabajó con una población muestral de 30 directivos y trabajadores del hotel “Pastoruri” las técnicas utilizadas fueron técnica de análisis documental y la encuesta, llegó a las siguientes conclusiones: Se logró determinar que el 61% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno y el 75% de los encuestados consideran que sería óptimo aplicar el control interno para una buena Gestión de Recursos Humanos y lograr los objetivos del Hotel

“Pastoruri” con la finalidad de aumentar una buena gestión y una atención eficiente a los huéspedes.

2.1.4 Locales

Se entiende por antecedente local todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en el distrito de Chimbote sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio realizado.

Alva (2019), en su tesis titulada: Herramientas de Promoción turística usadas por agencias de viaje en la isla blanca de Chimbote. Se planteó el siguiente objetivo general determinar las herramientas de Promoción Turística usadas por las Agencias de Viaje en la Isla Blanca de Chimbote El estudio fue no experimental transversal descriptiva; que permitió recoger información bibliográfica, la observación directa y se utilizó como técnica la encuesta cada una de las agencias de viaje. Se consideró como instrumento un cuestionario con quince preguntas de alternativa múltiple, aplicando a la muestra probabilística por conveniencia de diecisiete agencias de viaje, existieron ciertas dificultades para la aplicación de la encuesta a las agencias de viaje por la desconfianza que fueron superadas mediante una explicación y se logró la sensibilización correspondiente; los datos obtenidos fueron procesados utilizando el programa Excel, cuyos resultados fueron realizados mediante figuras. Se realizó el análisis de resultados, donde se concluye que las agencias de viaje en la Isla Blanca de Chimbote utilizan herramientas de promoción turística de publicidad, promoción de ventas, relaciones públicas, ventas personales y de marketing; las cuáles carecen de un uso adecuado, sin planificación, organización, baja inversión promocional e informalidad de la mayor parte de las agencias de viaje.

Espinoza (2017), en su trabajo de investigación titulado: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa PETROMOVIL S.A.C. de Chimbote, 2016. Cuya investigación se desarrolló en la ciudad Chimbote – Perú. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la Empresa Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016. El diseño de investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Llegó a la siguiente conclusión: el control interno es de vital importancia en la evolución y prosperidad de las empresas de servicio, al contar con un sistema de control interno las empresas mejoran la eficiencia y eficacia de las operaciones, además de que prevé y evalúa los riesgos, además que rige siguiendo las normas y procedimientos establecidos por la empresa, los componentes del control interno efectivo del informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de la empresa.

Marín (2016), en su investigación titulada: Caracterización Del Control Interno De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. De Chimbote, el autor se planteó el siguiente objetivo general es: Determinar y describir las características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Repuestos Automotrices Marín E.I.R.L. de Chimbote. La investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica

(antecedentes), la mayoría de autores afirman que el control interno permite mejorar la gestión de las empresas comerciales promoviendo la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones. Finalmente, se concluye que tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en las empresas no están aplicando correctamente el control interno, puesto que se ha encontrado deficiencias en sus componentes, lo cual afecta a la gestión y esto conlleva a que no se esté cumpliendo con los objetivos y metas de las empresas.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teorías del Control Interno

Contraloría (2019) Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad del Estado, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente. Logró de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la empresa.

El control interno es inspeccionar, comprobación, fiscalización, o la regulación sobre un sistema dentro de la empresa, que establece, es vinculado de operaciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y formas que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos

que afectan a una empresa pública (Chacón, 2015).

Sin embargo, en el Sector Privado no existe alguna norma específica que regule dicha implementación, razón por la cual la mayoría de las empresas no lo implementa ni le brinda la debida importancia. No obstante, algunas empresas privadas; generalmente las grandes y medianas empresas, optan por aplicar el control interno y apostar por los buenos resultados que genera, tomando como referencia estándares de control interno que rigen a nivel universal, tal como el Modelo COSO (Ramón, s.f)

2.2.1.1 Aspecto fundamental del Control Interno

a) Principios del Control Interno.

En la actividad diaria de las empresas se implementa el sistema, el control interno, que sea eficiente y eficaz, donde nos permita eficientemente cumplir con los objetivos de la empresa y que se convierten en una parte esencial dentro de la entidad, el marco integrado de control interno. El control interno se encuentra conformado por 7 elementos fundamentales son: Autocontrol, segregación de funciones, desde arriba – hacia abajo, costo menos.

2.2.1.2 La importancia del Control Interno

Según Rocha (2017) afirma que el control interno es conocido como un conjunto de políticas y procedimientos para asegurar el cumplimiento de los objetivos de una organización. Con controles adecuados se podrán cumplir tres objetivos principales:

- a) Confiabilidad de la información financiera.
- b) Eficiencia y eficacia de las operaciones.

c) Cumplimiento con las leyes y reglamentos.

Según Rocha (2019) afirma que es un proceso puesto que asegura el cumplimiento de los objetivos instituciones, determinando y analizando debilidades y desviaciones del sistema, con el objetivo de adoptar medidas correctivas para evitar riesgos. Hay conjuntos de acciones que favorecerán los siguientes aspectos:

- Construcción de escenarios deseables para evaluar acorde a los valores y expectativas compartidas de su organización.
- Formulación y reformulación permanente del sistema de control interno, conforme a las desviaciones encontradas en la evolución, se definen nuevas estrategias para alcanzar objetivos.
- Establecimiento continuo en las diferentes áreas y procesos alineados con metas de la entidad.

2.2.1.3 Objetivos del Control Interno

Según la Institución Pública Contraloría General de la República del Perú (2018) afirma: la finalidad del control interno es:

- Promover la eficiencia, eficaz y transparencia en la entidad
- Resguardar los recursos y bienes del estado.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad
- Promover la rendición de cuentas.
- Garantizar la confiabilidad de la información.

2.2.1.4 Componentes del Control Interno.

Los componentes del control interno es un proceso del nuevo

planeamiento del sistema esto quiere decir que no origina una correlación por ello, diseñado especialmente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos Información y comunicación. (López 2018)

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Suficiencia y confiabilidad de la Información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Según Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas (COSO) (2016, p.44 – 46)

a) Ambiente de control

El ambiente de control es un elemento ampliamente difundido y aplicado en las empresas, pues se puede colegir que es el pilar sobre el cual se fundamenta el funcionamiento correcto de todo el engranaje que conforma la empresa. El control es el único mecanismo efectivo que asegura el cabal cumplimiento de objetivos, propósitos, procesos y actividades de la empresa.

El entorno de manipulación unifica el tono para el funcionamiento de una organización e impacta la atención de sus empleados con respecto al control. Es la premisa de todos los demás aditivos de manipulación interna, presentando sujeto y estructura. Los elementos del control interno incluyen la integridad, los valores morales y la capacidad de los empleados de la agencia, la filosofía de gestión gestión y el estilo de control la forma en el que el control asigna autoridad responsabilidad y organiza el desarrollo profesionalmente a su personal y la orientación que otorga a los

empleados. Junta directiva. El centro de una empresa en su personal (Los valores morales incluida la integridad y la profesionalidad) el entorno en el que trabaja el personal su voluntad a través de la entidad de sus fundamentos en todo el aspecto (López, 2018).

b) Evaluación de riesgos

La continua evaluación de riesgo de control es el mecanismo o proceso de evaluar la metodología científica de los sistemas de contabilidad y del control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

Las diferentes entidades del Perú, luchan contra los distintos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Un requisito previo a la evaluación del riesgo es el reconocimiento de los propósitos a las distintas áreas, vinculados entre sí e internamente coherentes. Debido a que las condiciones económicas y financieras, industriales, constitucionales y operativas se modificarán de manera continua, la necesidad de disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. La entidad debe conocer y dar solución a los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas (López, 2018).

c) Actividades de control

Son las políticas y los procesos que apoyan a asegurar la realización de las instrucciones de la dirección de la entidad. Refuerzan la seguridad de que se tomen las medidas necesarias y precisas para controlar los riesgos relacionados con los objetivos de la entidad.

Existen actividades de control en toda la entidad, para ello se deben establecer políticas y procesos que brinden una seguridad razonable, para dar la certeza de que se están realizando en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a los objetivos de la entidad (Lopez,2018)

d) Información y comunicación

La información y comunicación en relación con el trabajo de la organización creará la posibilidad de evaluar orden, ética, economía, eficiencia y eficacia de las operaciones. En muchos casos, cierta información tiene que ser emitida, o el proceso de la comunicación tiene que llevarse a cabo para cumplir con las leyes y regulaciones.

Se debe identificar, compilar y comunicar información pertinente en el plazo establecido y necesario, para que así cumplir con las responsabilidades que tiene el personal de la entidad. Los sistemas informáticos realizan informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que acceden a dirigir y controlar el negocio de la entidad en forma adecuada. Estos sistemas utilizan datos generados internamente y a su vez información sobre sucesos internos, funciones y condiciones importantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a ajenos. Asimismo, debe existir una comunicación eficaz en un alcance más amplio, que circule en todas las direcciones a través de todas las áreas de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa (López, 2018).

e) Supervisión y monitoreo

Todo el proceso merece ser supervisado para que permita Reaccionar oportunamente y efectuar los ajustes pertinentes.

Todo método de control interno requiere una supervisión, esto se logra a través de actividades de supervisión continua, evaluaciones habituales o una fusión de ambas. La supervisión continua se da en el lapso de las operaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones habituales dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procedimientos de supervisión continua. Los desperfectos detectados en el control interno serán notificados a niveles superiores. Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias (López, 2018).

2.2.1.5 Ventajas y desventajas del Control Interno

a) Ventajas

El control interno es el conjunto de políticas y procesos que se establecen para cumplir con los objetivos planteados por el dueño o el consejo directivo de una organización. Entre mayor es el crecimiento de la empresa, la necesidad de contar con un control interno aumentará, pues la dirección no puede estar presente en todas las operaciones.

Son evidentes las ventajas del control interno que se conducen a una organización más eficiente. Controles internos algunas fuentes aseguran recursos de la empresa que solo utilizan para los fines previstos, minimizando considerablemente el riesgo de un mal uso de recursos. El control interno evita posiblemente ir regulaciones mediante

una detección rápido y luego a resolver cualquier problema que surge en el momento (Galindos, 2015).

b) Desventajas.

Las desventajas a nuestro parecer inician desde no tener un control interno o aun teniéndolo, esta no es eficiente o tenga la estructura y metodología necesaria para cumplir los fines y objetivos de la empresa.

También tiene el potencial de desventajas si dichos controles internos están mal planificados, dando lugar a la frustración o apatía de los trabajadores es un sistema de que está diseñada, rígida para permitir la adaptación en una organización particular ser difícil de sostener (Galindos, 2015).

2.2.2 Teoría de las MYPES

Con fecha 02 de julio del año 2013 el Diario Oficial El Peruano publicó la nueva Ley N°30056 "Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial", donde se incorporó diversas modificaciones importantes de leyes ligadas a temas tributarios, laborales y entre otros mandatos legales de condiciones comunes. Diario Oficial el Peruano,(2013)

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

- **Micro Empresa:** Sus ingresos obtenidos al año por concepto de ventas deben ser solo hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias

(UIT), sin límites de trabajadores.

• **Pequeña empresa:** Sus ingresos obtenidos al año por concepto de ventas deben superar el límite establecido para la microempresa alcanzando un máximo de ingresos solo por hasta 1700 Unidades Impositivas Tributaria (UIT), sin límites de trabajadores.

(S/.6'290.000). Durante los tres primeros años, desde su inscripción en el Remype, las nuevas empresas no serán.

2.2.2.1 Beneficio de la ley 30056

Ya no se definirá el tipo de empresa por su número de trabajadores sino solo por el tamaño de sus ventas. De este modo una microempresa podrá contratar más personas que las diez a las que antes estaba limitada. Desde ahora una microempresa será la que tiene ventas anuales hasta por un máximo de 150 UIT (S/.555 mil) y una pequeña empresa la que vende entre 150 UIT (S/.555 mil) y 1.700 UIT ley como máximo 15 días para pagarles a sus proveedores mypes. El Estado sancionadas al primer error si cometen una falta laboral o tributaria, sino que tendrán la posibilidad de enmendarlo sin tener que pagar multas. Esta norma no se aplicará cuando en un lapso de 12 meses la empresa incurra en la misma infracción en dos o más oportunidades. Si una microempresa supera el monto de ventas que manda la ley podrá tener plazo de un año para pasar ya como pequeña empresa al régimen laboral especial que le correspondería

De igual modo, si una pequeña empresa vende más de lo establecido tendrá hasta tres años para pasar al régimen general. Las pequeñas, medianas y microempresas que capaciten a su personal podrán deducir este gasto del pago del Impuesto a la Renta por un monto máximo similar al 1% del costo de su planilla anual. Las empresas individuales de responsabilidad limitada podrán estar en el Nuevo Régimen Único Simplificado (Nuevo Rus) que antes solo estaba dirigido a las personas naturales. Con esto tendrán algunos beneficios tributarios. En cuanto a las compras estatales, las instituciones tendrán a partir de la vigencia de la Ley 1712 de 2014 la obligación de comprarle a las mypes al menos el 40% de lo que requiere.

2.2.3 Teoría del Sector Servicio

Sector es un concepto con múltiples acepciones. En la economía, un sector es un conjunto de actividades productivas o comerciales. Todos estos grupos, por otra parte, pueden congregarse en tres amplios sectores: sector primario, sector secundario y sector terciario.

El sector terciario también se conoce como sector de servicios, ya que incluye aquellas actividades que no implican la producción de bienes materiales. Las empresas del sector terciario, de este modo, se dedican a la satisfacción de diferentes necesidades de las personas. Pérez & Merino (2014)

2.2.4 Teoría de la empresa

Es una organización que transforma factores productivos, como el trabajo y las materias primas, en productos: los bienes y servicios que venden.

Empresa es aquella entidad o institución de carácter jurídico o

natural, conformada por un capital social de una o más personas que aportan sus capacidades y adicionalmente contrata a cierto número de trabajadores para producir, comercializar o brindar servicios que satisfagan las necesidades comunes y en contrapartida reciban alguna retribución lucrativa que es lo que habitualmente persiguen las empresas. Podemos definir como empresa que es una actividad económica- social, conformada por personas una persona o un conjunto de personas para el desarrollo de una actividad económica concreta. Ramos (2015).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición del Control Interno

El control interno es un proceso, es decir un medio para alcanzar un fin que lo llevan a cabo las personas que actúan en todas las áreas, no se trata solamente de manual de organización y procedimiento, solo puede aportar un grado de seguridad razonable y no la seguridad para el cumplimiento con los objetivos (Chacón, 2002)

Control Interno comprende un plan de organización y la suma de todos los métodos y medidas adoptadas en una empresa, para salvaguardar sus bienes; verificar la exactitud y seguridad de los datos de la contabilidad; desarrollar la eficiencia de las operaciones y fomentar la adhesión a la política administrativa con el único fin de cumplir y llegar a los objetivos trazados.

2.3.2 Definición de las Micro y Pequeñas Empresas

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, 2019).

Según el Art. 2 de la ley 28015(2003) la Micro y pequeñas empresas 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 objetivo desarrollar actividades de extracción, transformación, comercialización de bienes o prestación de servicios, deben de entenderse como la unidad básica económica para lograr el desarrollo sostenible del País (Pro inversión, 2007).

2.3.3 Definición del Sector Servicio

En el sector servicio, también conocido como sector terciario es uno de los tres grandes sectores de las actividades económicas. En general, podemos definirlo como el sector no produce bienes materiales, es variado y engloba una amplia gama de actividades, servicio, comercio, transporte comunicaciones (Educación, 2016).

2.3.4 Definición de Empresa

El término empresa es empleado para identificar a aquellas organizaciones que se encuentran conformadas por elementos distintos (humanos, técnicos y materiales) y cuyo objetivo es la consecución de algún beneficio económico, o comercial, satisfaciendo las necesidades de los clientes a través de la oferta de bienes o servicios. Estas organizaciones son creadas con múltiples finalidades, entre ellas destaca identificar correctamente y satisfacer las necesidades demandadas en el entorno. También está el contribuir con el

desarrollo de la sociedad actual, promoviendo en el ámbito económico, los valores sociales y los personales (Yuri, 2019).

2.3.5 Descripción de la empresa

Hotel de Ivonne María Caporal Valencia, constituida como persona natural, es conocido como El Hotel Ivomar, fue construida desde el año 2014, culminando su construcción en el mes de julio del año 2016, inaugurándose e iniciando sus actividades comerciales desde el 01 de Setiembre del año 2016 hasta la actualidad en la ciudad de Chimbote.

Hoy en día el representante legal es Ivonne María Caporal Valencia con el Ruc: 10714671052, Dirección: Calle la Unión, Manzana D3, Lote 08, Pueblo Joven Miraflores Alto, Chimbote, da los siguientes Servicios: Hospedaje (Wifi, cochera) Se trata de un hotel, moderno, acogedor y agradable que ofrece un buen número de servicios a sus huéspedes para conseguir el mejor de los descansos posibles en esta ciudad. Además, el hotel es un inmejorable punto de partida para sus excursiones y visitas a esta hermosa zona peruana. Chimbote es una de las sedes más importantes de la industria pesquera del país y eje comercial de esta parte de Perú. Históricamente, a mediados del siglo pasado, el puerto de esta ciudad llegó a ser el puerto pesquero más productivo del mundo.

III. Hipótesis

Según (Hernández, Fernández & Batista 2010), no todas las investigaciones cuantitativas plantean hipótesis. El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis sin aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será

correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero intentan pronosticar una cifra o un hecho. Por lo anterior expuesto este presente trabajo de investigación no aplica.

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue: no experimental- descriptivo – bibliográfico – documental y de Caso, es no experimental porque la investigación fue limitada a desmenuzar los aspectos más relevantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Fue bibliográfico porque para conseguir resultado de los objetivos específicos se hará a través de la revisión de la literatura (bibliografía) pendiente. Fue documental porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 y 2 se utilizaron algunos documentos sobre todo estadísticos pertinentes. Finalmente será porque en el desarrollo del objetivo 1 y 2 se tomará una sola institución.

4.2 Población y muestra

4.2.1 La Población

La población de la investigación estuvo conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio que pertenecen al rubro de Hoteles turísticos del Perú.

4.2.2 La Muestra

La muestra estuvo conformada por el caso utilizado por la investigación Hotel Ivomar de Chimbote.

4.3 Definición y operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Sub dimensiones	Instrumentos	
Control interno	Chacón (2015) El control interno es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, y está diseñado por enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable de que la entidad, se alcanzaran los siguientes objetivos gerenciales: El control interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización.	Componentes del Control Interno	1.Ambiente de control	Demuestra compromiso con integridad y valores éticos	Cuestionario
			2. Evaluación de riesgo	Establece estructuras de autoridad y responsabilidad	
			3.Actividades de control	Demuestra compromiso con competencia	
			4.Informacion y comunicación	Exige rendición de cuentas	
			5.Supervisión y Monitoreo	Evalúa riesgos de fraude	

Fuente: Elaboración propia en base a las teorías relacionadas al tema.

4.4 Técnicas e instrumentos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de la parte bibliografía se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y para el recojo se aplicara la entrevista mediante un cuestionario del Hotel Ivomar de Chimbote.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información que se aplicó la ficha bibliográfica con el uso de Mendely , el cuestionario aplicado al representante legal de “Hotel Ivomar” de Chimbote

4.5 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hizo una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros, para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizo el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al representante del caso. Para cumplir con el objetivo 3 se hizo una explicación sobre las mejoras de las posibilidades a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

4.6 Matriz de consistencia

Ver Anexos

4.7 Principios éticos

Según el Código de ética para la investigación de la ULADECH (2016, p.3-4) los principios éticos ha limitado esta guía a cinco principios éticos son los criterios de decisiones fundamentales de los miembros de una comunidad científica o profesional ande considerar en sus deliberación sobre los que si o no se deben hacer en cada una

de las sustentaciones que enfrentan en su qué profesión los cuales son los siguientes:

Protección de personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, en el cual se determina de acuerdo al riesgo en que se encuentra en la posibilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, diversidad, confiabilidad, privacidad. Este principio no solamente implicara que a las personas son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan información adecuado sino también involucrara en pleno respeto de los derechos fundamentales en particular que se encuentran en situación especial vulnerable.

Beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder al siguiente regla general no causan daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar precauciones necesarias para asegurarse de que sus riesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleran practicas injusta. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a suceder a sus resultados. El investigador esta también obligado a tratar esquivamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica

La integridad o rectitud del investigador resulta especialmente deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanzas y su ejercicio profesional. La integridad de investigación resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgo y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participen en una investigación. Asimismo, deberá mantener la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso

En esta investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada y específica, mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados y Análisis de resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Resultados del objetivo específico 1

Cuadro 1 Resultados del objetivo específico 1

Autor (es)	Oportunidades
Arcaya (2018)	Afirma que en la actividad de control se debe efectuar procedimientos para un mejor manejo de las funciones en la empresa ;establecer un manual de funciones que detalle

específicamente cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y de los empleados no solo del departamento contable y financiero de la entidad sino de todos usuarios externos .

Granda (2017) Concluye que el control interno es una herramienta practica para ayudar a prevenir los riesgos y detectar los malos manejos , fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa; recomienda las capacitaciones sobre temas de control interno, gestión empresarial para el personal de las diferentes áreas como contabilidad, administración y gerencia ya que teniendo conociendo sobre estos temas podrán contribuir al logro de los objetivos y metas trazadas por la empresa y poder dar un buen funcionamiento al ambiente de control, tener una buena información y comunicación con el personal para poder accionar ante las debilidades que puedan trascurrir en el desempeño de las labores y no ver perjudicado las funciones por la falta de información y comunicación en la empresa .

Mancisidor (2019) Refiere que el control interno ayuda deducir que el plan de diseño, es necesario porque esto permitirá que la empresa gestione no solo recursos humanos o financieros si no también que elabore un plan de revisión periódicamente, ya que estará reflejada de manera

gráfica, visualizando así las jerarquías, autoridades, responsabilidades, la comunicación y la relación entre sus colaboradores, se afirma que necesitaran parámetros de análisis minuciosos de control de riesgos y enfoques de gestión. La empresa al no contar con un manual o no hacer uso de ello tiene desviaciones e incurren en muchas errores, por lo que la implementación de un sistema de control interno es muy importante ya que esta influirá en el buen manejo de sus recursos Financieros y humanos.

Manrique (2015) Determino que el control interno en los componentes de Comportamiento Organizacional, evaluación de riesgos y en ambientes de control, considera que no se aplica de manera eficiente los componentes del control interno en las labores que desempeñan, así mismo que su ambiente de control la evaluación de riesgos no inciden en la gestión.

Fuente: Cuadro elaborado en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales .

5.1.2 Resultados del objetivo específico 2

Cuadro 2 Resultados del objetivo específico 2

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa dispone con un manual de organización y funciones que sirva de guía para el personal?		X
2. ¿La empresa cuenta con un proceso sistemático para alcanzar su propósito u objetivos?		X
3. ¿La empresa conoce y da a conocer su procedimiento de trabajo, visión, misión y valores?	X	
4. ¿La empresa promueve y receptiona los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades laborales?		X
5. ¿La empresa capacita y difunde temas de control interno mediante recomendaciones verbales, afiches u otro medio a fin de promover el desarrollo transparente de las actividades?		X
EVALUCIÓN DEL RIESGO		
1. ¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		X
2. ¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		X

3. ¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos? **X**

4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados? **X**

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿Se encuentran segregadas las funciones y responsabilidades del personal? **X**

2. ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente? **X**

3. ¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude? **X**

4. ¿La empresa evalúa la calidad del servicio? **X**

5. ¿Se realiza frecuentemente un análisis comparativo entre los importes registrados y los importes reales (arqueos)? **X**

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente, transparente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades? **X**

-
2. ¿Están establecidos canales de comunicación, que faciliten el informe de acciones deshonestas o inapropiadas en el área de trabajo? **X**
-
3. ¿Las quejas, peticiones o reclamos de los usuarios son registrados y analizados? **X**
-
4. ¿Recepciona las sugerencias de los trabajadores, referentes a las formas de aumentar la calidad de los servicios prestados u otros mejoramientos similares? **X**
-
5. ¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras? **X**
-

SUPERVICION Y MONITOREO

-
1. ¿Existe un profesional calificado y específico que supervise que se cumplan los procedimientos de control interno establecidos? **X**
-
2. ¿Los controles han servido para que los riesgos no se materialicen? **X**
-
3. ¿Se supervisa la conducta y atención a los usuarios del servicio? **X**
-
4. ¿La empresa evalúa periódica, continua o espontáneamente el desempeño de las funciones del personal? **X**
-
5. ¿Revisa continuamente los resultados de los planes de mejora con el fin de optimizar la calidad del servicio? **X**
-

Fuente: Cuadro elaborado en base de las respuestas de la aplicación del cuestionario

5.1.3 Resultados del objetivo específico 3

Cuadro 3 Resultados del objetivo específico 3

Elementos de comparación	Oportunidad N° 1	Oportunidad N° 2	Explicación
Ambiente de control	<p>Granda (2018) Concluye que una buena gestión empresarial en el ambiente de control ayuda a las diferentes áreas de la empresa para un mejor manejo en poder cumplir sus objetivos y metas trazadas; capacitar al personal que para que puedan tener un mejor desempeño de sus labores en la empresa.</p>	<p>La empresa no dispone de un manual de funciones, no promueve y tampoco recepciona los aportes del personal para un mejor desarrollo de las actividades; así mismo la empresa no capacita y no difunde temas de control interno mediante recomendaciones verbales.</p>	<p>Para que una empresa pueda tener una buena gestión empresarial es recomendable tener un buen manejo del ambiente de control para el mejor desempeño de sus labores y poder cumplir con los objetivos trazados.</p>
Evaluación de	<p>Mancisidor (2019) Refiere que</p>	<p>La empresa no ha</p>	<p>Toda empresa</p>

riesgos se necesitan análisis minucioso desarrollado un plan de requiere tener un del control de riesgo y enfoques actividades para la plan de de gestión en la empresa ya que identificación de riesgos actividades y no cuentan con un manual o no internos, no define efectuar funciones, para lo hace uso de ello, por eso hay seguimientos continuos para así poder desviaciones e incurren en el desarrollo de controles de desarrollar un muchos errores; necesitan las actividades y así poder mejor sistema de desarrollar un plan de sistema determinar cuáles son los control interno y de control interno que es muy errores que se están poder determinar importante para la empresa y cometiendo; se necesitan un a tiempo cuales poder evitar los riesgos. realizar capacitaciones para son los errores un mejor manejo. que se están cometiendo y así poder evitar problemas a futuro.

<p>Arcaya (2018) Afirma que se debe efectuar procedimientos para un mejor manejo de las funciones de la empresa, se debe establecer un manual de funciones que especifique cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los colaboradores y funcionarios en la empresa de las distintas áreas a fin de poner en desempeño y coordinación con ellos.</p> <p>Actividades de control</p>	<p>La empresa no delega las funciones exactas a su personal; no cuenta con el personal, capacitado para fomentar el equipo de trabajo y que realicen verificaciones de diferentes áreas del control interno para una solución expuestas en error o fraude, desviación; así mismo no se evalúa la calidad del servicio que se brinda a sus clientes.</p>	<p>Las empresas deben de establecer y tener especificado su Manuel de funciones, de responsabilidades de todos sus trabajadores y/o colaboradores de distinta área para poder desempeñar eficientemente sus funciones; capacitar al personal para poder brindar un mejor servicio a los clientes.</p>
---	---	---

Información y comunicación	<p>Granda (2017) Determina que tener una buena información y comunicación con el personal ayuda a la empresa poder afrontar los riesgos y debilidades que se puedan presentar en el desempeño de las labores ; así no poder perjudicar las funciones y desempeño de los colaboradores para poder tomar decisiones oportunas en su debido momento.</p>	<p>La empresa no proporciona la información adecuada y delegación de funciones con sus trabajadores; no recepciona las sugerencias de los usuarios y cada trabajadores para una mejor atención, la comunicación no existe de manera formal o documentada .</p>	<p>Todas las empresas deben tener establecidos sus funciones de cada personal y una buena comunicación con sus colaboradores y asi poder hacer la toma de decisiones en el momento oportuno.</p>
-----------------------------------	---	--	--

Supervisión y monitoreo	<p>La mayoría de los autores nacionales señalan las características del control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las</p>	<p>No existe un personal capacitado para la verificación y supervisión de las funciones del personal , ya no se efectúan evaluaciones periódicas o espontaneas para poder verificar las funciones del</p>	<p>Las empresas deben de contar con herramientas de gestión que van a permitir evaluar las deficiencias que se puedan</p>
--------------------------------	--	---	---

<p>empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos.</p>	<p>personal a los usuarios que se les brinda el servicio .</p> <p>presentar, es recomendable también hacer una evaluación periódica del personal para poder brindar un mejor servicio al usuario.</p>
---	---

Fuente: Cuadro elaborado en base a la explicación de los resultados 1 y 2 de la presente.

5.2 Análisis de resultados Hacer un análisis de la propuesta de mejora del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.

- **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.** Establecer las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresa nacionales .

Según los autores explican que el ambiente de control tiene que estructurar sus estrategias , su metodología en lo que respecta a la gestión empresarial para que sus diferentes áreas de la empresa puedan desempeñar una mejor labor y así cumplir con sus objetivos .Aseveran en el control interno es una herramienta muy importante para prevenir , detectar los riesgos , los malos manejos y otras anomalías propias de la

actividad empresarial ; por lo que recomienda en forma continua las capacitaciones al personal sobre los temas de control interno .A si mismo La actividad de control tiene que tener procedimientos para el mejor desempeño de las funciones de la empresa , ser muy explícito en el momento de la elaborar las funciones del manual , especificando de forma independiente cada rol dentro de las obligaciones y responsabilidades del trabajador, como también de los usuarios externos No se puede dejar de mencionar y la cual coinciden los autores que para una buena información y monitoreo la empresa tiene que tener una buena comunicación e información con los trabajadores, para así poder disuadir o solucionar las debilidades y no se cree perjuicio a la empresa.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2. Describir las oportunidades de control que mejoren las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar - Chimbote, 2020.

Respecto a los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado sostiene lo siguiente, según los resultados de la empresa de Empresa Hotel Ivomar de Chimbote; en el ambiente de control la empresa no cuenta con un manual de funciones a la vez no capacita y no recepciona los aportes que sugiere el personal que desempeña sus labores ; en la evaluación de riesgos la empresa no desarrolla un plan estratégico , no están capacitados para un problema o fraude que se presente y así para poder identificar cuáles son los riesgos ,seguidamente en la actividad de control no tiene personal capacitado y tampoco delega las funciones exactas para que puedan desempeñar

un buen trabajo en equipo ; respecto a la información y comunicación el representante de la empresa no brinda la información adecuada y tampoco delega bien las funciones a sus trabajadores ; para culminar la supervisión y monitoreo , no existe el personal capacitado para que se pueda realizar una verificación y supervisión en las funciones del personal , por ellos no se realizan verificaciones periódicas o espontáneas se espera que se puedan realizar las supervisiones para así poder brindar una mejor atención y servicio al cliente .

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3. Explicar si el control interno mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.

Respecto al componente: Ambiente de Control

Granda (2018) Explica que existe una buena gestión empresarial que ayuda al mejor manejo y así poder cumplir con sus objetivos, y en la empresa del caso podemos explicar que no dispone de un manual de funciones, no promueve y tampoco recepciona los aportes del personal para un mejor desarrollo, tampoco capacita y no difunde temas de control interno.

Respecto al componente: Evaluación de Riesgo

Mancisidor (2019) Explica que se necesitan análisis minuciosos de control de riesgos y enfoques de gestión , y en la la empresa de caso podemos explicar que no cuenta con un manual , y la empresa del caso no ha desarrollado un plan de actividades para la identificación de riesgos internos , no define efectuar seguimientos continuos para el desarrollo de

controles de las actividades.

Respecto al componente: Actividades de Control

Arcaya(2018) Explica que se debe efectuar procedimientos para un mejor manejo de funciones de la empresa, se debe establecer un manual de funciones donde especifique cada una de las obligaciones y responsabilidades de los trabajadores , y la empresa del caso podemos explicar que no cuenta con un manual de funciones para su personal , no cuenta con el personal capacitado para fomentar el trabajo en equipo , asimismo no se evalúa la calidad del servicio que brinda a sus clientes .

Respecto al componente: Información y comunicación

Granda (2017) Explica que tener una buena información y comunicación con el personal fortalece a la empresa a poder desempeñar mejor las labores , y la empresa del caso podemos explicar que no proporciona la información adecuada y delegación de funciones a sus trabajadores.

Respecto al componente: Supervisión y Monitoreo

Granda (2018) , Mancisidor (2019) ,Arcaya (2018) , Granda (2017) Explican que el control interno en las empresas privadas del Perú, como una herramienta de gestión que permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas, con aplicación en el ámbito de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para alcanzar un fin y no un fin en sí mismos y la empresa del caso podemos explicar que no existe personal capacitado para la verificación y supervisión de las funciones del personal , ya no se

efectúan evaluaciones periódicas o espontaneas para poder verificar las funciones del personal a los usuarios que se les brinda el servicio.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1

Según los autores concluyen que el control interno de las micro y pequeñas empresas sector servicios del Perú respecto al ambiente de control no tienen implementado los valores éticos , el manual de organización y funciones respecto a la evaluación de riesgos las empresas no tienen identificado los riesgos por ellos no cumplen con sus objetivos trazados .así mismo en la actividad de control en las Mypes no aplican adecuadamente las políticas y los procesos que puedan brindar una seguridad razonable y se puedan afrontar los riesgos que existen que existan en la empresa. Información y comunicación se cumple estos elementos pero más que todo empíricamente ya que falta una formalización y estrategia; ya sea escrita, documentada. En supervisión y monitoreo se realizan pero no con la continuidad y no tienen un plan de trabajo adecuado para poder efectuarse correctamente y así poder determinar y evaluar los riesgos y de la eficacia continua de los procedimientos de supervisión.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

Se concluye que la Micro y pequeña empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020, no cuenta con el ambiente de control que considera normas legales e informes establecidos con el fin de comprender sus valores éticos que

deben aplicarse en la empresa. En cuanto la evaluación de riesgo no establece una información correcta de lineamientos, para la evaluación de riesgo, internos y externos. Asimismo, en las actividades de Control cuenta con empleados que no se encuentran capacitados. En información y comunicación se realiza un buen dialogo entre empleados y empleador donde se desempeña un buen trabajo. Por último, tenemos a supervisión son de manera continua a distintas áreas de la empresa de forma empírica, así informándose más para un buen manejo adecuado en su empresa para una buena atención al cliente.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

Explicamos como resultado que en el ambiente de control no tienen implementado los valores éticos así como no cumplen con el manual de organización y funciones ; en el componente del manual de riesgos no aplican adecuadamente las pólizas y así puedan ejecutar una seguridad razonable y se puedan saber afrontar los riesgos de la empresa ; información y comunicación se desempeña de forma empírica ya que no cuentan con una metodología exacta de trabajo ; supervisión y monitoreo no existe una fiscalización continua para poder percibir o solucionar las debilidades de la empresa.

6.4 Conclusión general

En el Perú los autores Nacionales, Regionales y Locales determina la Propuesta de mejora de los factores del control interno en las empresas del Perú, en los seis antecedentes analizados del plan de estudio dicho autores analizados tienen concordancia que el control interno es una herramienta importante, porque con procedimientos, estatutos, políticas del sistema, así haciendo uso de los cinco componentes del control interno, hemos podido analizar la actividad comercial de la Empresa Hotel Ivomar , Chimbote -2020, asimismo hemos aplicado los 5 componentes del control interno, con la finalidad de prevenir riesgos o errores futuros, encontrando que la Empresa Hotel Ivomar, Chimbote - 2020 está llevando un control de manera pragmática que no se ajusta a los 5 componentes del control interno, encontrando que no cuenta con un ambiente de control, no hay una evaluación de riesgo, no existe un manual de control, y no hay empatía en el componente de información y comunicación, ya que viene teniendo actividad de forma pragmática, por lo que hemos concluido que no están cumpliendo sus objetivos y metas trazadas y de una u otra forma no están cumpliendo con los objetivos de la empresa. Finalmente, al encontrar este riesgo en la actividad empresarial, hemos sugerido que se tenga en cuenta al control interno como herramienta importante de la empresa, y si aplican se verá un resultado de mejoría a corto y largo plazo.

VII. Propuesta de mejora

- Propuse implementar un manual de funciones para tener un mejor desempeño en el ambiente de control para que puedan cumplir con todos los objetivos trazados.
- Propuse efectuar seguimientos continuos para el desarrollo de los controles de actividades, efectuar análisis minuciosos para poder detectar los riesgos y dificultades en la empresa.
- Propuse efectuar capacitaciones al personal donde se puedan orientar y especificar cada una de sus obligaciones y responsabilidades; fomentar el trabajo en equipo para un mejor desempeño del servicio a brindar.
- Propuse se debe implementar evaluaciones periódicas , oportunas para la verificación las funciones del personal en las áreas correspondientes .

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

- Alva, A. (2019). *Herramientas de Promoción turística usadas por agencias de viaje en la isla blanca de Chimbote*. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21609/Alva%20Saavedra%20Alexandra%20Cristel%20-%20parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arteaga, J. (2018). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Los Servicios En Las Empresas Hoteleras De La Región Puno – Perú*. Recuperado en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría General de la República del Perú (2019). *Control interno*. Recuperado en: https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- Vásquez, D. (2017) *Contribuciones Del Control Interno A La Mejora De La Rentabilidad De Una Empresa De Servicios Turísticos . Ibarra- Ecuador*. Recuperado de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>
- Manrique, N. (2015). *El Control Interno Y Su Incidencia En La Gestión De Recursos Humanos En El Hotel “Pastoruri” Independencia – Huaraz, 2015*. Recuperado en : http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/685/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_RECURSOS_HUMANOS_MANRIQUE_TORRE_NICES_PERPETUA.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- MINCETUR (2012). *“Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de Hospedajes”*. Lima-Perú. Recuperado en:

http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/03_mbp_gestion_hospedaje/Manual_141012.pdf

empresa). Lima: Agencia de Promoción de la Inversión Privada.

Rocha, H. (2017). *Importancia del control interno* Recuperado en:
<https://blog.tgs-rocha.com/blog/importancia-de-tener-control-interno-en-mi-empresa>

Que es el sistema de control interno, contraloría general de la república:
https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Giulliana, S (2018). *LOS MECANISMOS DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN LAS EMPRESAS HOTELERAS EN EL PERÚ*. Puno – Perú. Recuperado en:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9523/Juan_Guillermo_Arcaya_Coyuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Galindos , E (2015) *Ventajas y desventajas del Control Interno* obtenido en:
<https://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno2.shtml>

ISOTools. (2016 de octubre de 2016). *Etapas en la implemetacion del Modelo Esandar de Control Interno (MECI)*. Recuperado de:
<https://www.isotools.com.co/etapas-en-la-implementacion-del-modelo-estandar-de-control-interno-meci/>

Lopez (2018) *Componentes del control interno* obtenido en:

<https://www.riesgoscero.com/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

Pincay, E. (2015) *“Manual De Control Interno Contable Para El Hotel Salinas, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2015”* Ecuador

. Recuperado: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2683/1/UPSE-TCA-2015-0026.pdf>

Oliveira, Wallace (2017) *Descubra que son los controles internos y cuál es su importancia en la gestión empresarial* Recuperado en :

<https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
Propuesta de mejora de los factores del control interno de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020.	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1150 394 1409 943">1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. <li data-bbox="1150 943 1409 1491">2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote, 2020. <li data-bbox="1150 1491 1409 1910">3. Explicar si el control interno mejora las posibilidades de la micro empresa Hotel Ivomar de Chimbote,

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Modelo de fichas bibliográficas

FICHA BIBLIOGRÁFICA
AUTOR:
TÍTULO DEL LIBRO:
TÍTULO DE LA TESIS:
LUGAR Y FECHA DE EDICIÓN:
NUMERO DE PAGINA (AS):
PÁGINA WEB:
RESUMEN:

FICHAS BIBLIOGRAFICAS	
TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD, ETC. AUTOR: _____	APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO
Y SUBTITULO: _____	_____ LUGAR DE
EDICION: _____	_____
AÑO EN QUE SE OBTUVO: _____	_____ NIVEL ACADÉMICO
NUM. DE PAGINAS: _____	_____ INSTITUCION Y
OBTENIDO: _____	_____
DEPENDENCIA QUE OTORGA EL NIVEL ACADÉMICO: _____	_____
NOMBRE DEL ASESOR: _____	_____
APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACION DE LA OBRA: _____	_____

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido: _____	

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

Anexo 3: Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES													
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020			
		Semestre I				Semestre II				Semestre I			
		Meses				Meses				Meses			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	■											
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		■										
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			■									
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				■								
5	Mejora del marco teórico					■							
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							■					
8	Ejecución de la metodología								■				

5	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil de cargo?	X	
EVALUCIÓN DEL RIESGO			
1	¿Se ha desarrollado un Plan de actividades de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo y documentación de los riesgos?		X
2	¿La empresa cuenta y ha puesto en práctica el Plan de Administración de Riesgos?		X
3	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		X
4	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos identificados (impacto)?		X
ACTIVIDADES DE CONTROL			
1	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas han sido adecuadamente comunicados a los responsables?	X	
2	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?	X	
3	¿Se efectúa rotación periódica del personal asignado en puestos susceptibles a riesgos de fraude?	X	

4	¿La evaluación de desempeño se hace con base en los planes organizacionales, disposiciones normativas vigentes?	X	
5	¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)?	X	
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
1	¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
2	¿Se han definido niveles para el acceso del personal al sistema de información?	X	
3	¿La información interna y externa que maneja la entidad es útil, oportuna y confiable en el desarrollo de sus actividades?	X	
4	¿Se revisan periódicamente los sistemas de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento?	X	
5	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		X

