



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y CONSULTORÍA  
E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2021.**

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

**AUTOR**

**ROMERO CASTRO, OSWEL EDUARDO**  
ORCID: 0000-0001-5941-7861

**ASESORA**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**  
ORCID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y  
CONSULTORÍA E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2021.**

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

**AUTOR**

**ROMERO CASTRO, OSWEL EDUARDO**  
ORCID: 0000-0001-5941-7861

**ASESORA**

**MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL**  
ORCID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2021**

## **Título de la tesis**

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES  
DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS NACIONALES: “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y  
CONSULTORÍA E.I.R.L.” - CHIMBOTE, 2021.

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Romero Castro, Oswel Eduardo

ORCID: 0000-0001-5941-7861

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

### **ASESOR**

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**

Soto Medina Mario

ORCID: 0000-0002-2232-8803

Baila Gemín Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

**Firma del jurado y asesor**

---

SOTO MEDINA MARIO  
PRESIDENTE

---

BAILA GEMÍN JUAN MARCO  
MIEMBRO

---

ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO  
MIEMBRO

---

MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL  
ASESORA

## **Agradecimiento**

A **Dios** por guiar mi camino y permitir la culminación de mi carrera universitaria.

A la **Universidad católica los ángeles de Chimbote**, mi alma mater por darme la oportunidad de realizarme como profesional.

A **mi asesor de tesis, MGTR. Manrique Plácido, Juana Maribel**, por su apoyo como docente y por formarme como persona e investigador.

## **Dedicatoria**

**A Dios**, pongo en primer lugar porque gracia a él le debo lo que tengo y t lo que soy.

### **A mis padres:**

Quienes me brindaron su apoyo moral, espiritual y por estar siempre a mi lado para darme una palabra de aliento ante las adversidades.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021. La investigación fue descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizaron 2 instrumentos: fichas bibliográficas y un cuestionario de 5 preguntas cerradas por cada componente. Obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al Objetivo específico 1:** Los autores mencionan que el control interno ha permitido cumplir con los objetivos de las empresas, así mismo también ha permitido que se genere un ambiente de comunicación, desde la cabeza que es la gerencia hasta el último empleado generando confianza, seguridad. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa Vielsa debe adecuar el control interno para mejorar las actividades y que permita optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad, que contribuya a una toma de decisiones más acertada. Mejorar el prestigio de la empresa **Respecto al objetivo específico 3:** las coincidencias y no coincidencias tanto las Mypes y la empresa Vielsa deben establecer el control interno ya que ayuda a estandarizar y replicar la operación, identificar los objetivos de medición en cada proceso y puesto. **Finalmente,** Cuando no existe un proceso de control para el servicio a clientes dentro de una empresa, es muy probable que la satisfacción de estos disminuya, derivando en menor retención para la empresa. El fraude, robo, la compra excesiva y la mala atención a clientes son algunas de las consecuencias de un mal control interno.

**Palabras clave:** Control interno, Micro y pequeñas empresas.



## **Abstract**

The present research work had as general objective: Describe the relevant factors of the internal control of the micro and small national companies and of "Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L." - Chimbote, 2021. The research was descriptive, bibliographic, documentary and case. To collect the information, 2 instruments were used: bibliographic records and a questionnaire with 5 closed questions for each component. Obtaining the following results: Regarding the specific Objective 1: The authors mention that internal control has allowed to meet the objectives of the companies, likewise it has also allowed a communication environment to be generated, from the head that is the management to the last employee building trust, security. Regarding specific objective 2: Vielsa company must adapt internal control to improve activities and to optimize resources and achieve more efficient financial and administrative management, improving productivity, which contributes to more accurate decision-making. Improve the company's prestige Regarding specific objective 3: coincidences and non-coincidences, both the MSEs and the Vielsa company must establish internal control since it helps to standardize and replicate the operation, identify the measurement objectives in each process and position. Finally, when there is no control process for customer service within a company, it is very likely that their satisfaction will decrease, resulting in less retention for the company. Fraud, theft, excessive buying and poor customer service are some of the consequences of poor internal control.

**Keywords:** Internal control, Micro and small companies.

## Contenido

<b>Caratula</b> .....	<b>14</b>
<b>Contracaratula</b> .....	<b>14</b>
<b>Equipo de trabajo</b> .....	<b>17</b>
<b>Firma del jurado y asesor</b> .....	<b>18</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>19</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>20</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>21</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>22</b>
<b>Contenido</b> .....	<b>23</b>
<b>Índice de cuadros</b> .....	<b>26</b>
<b>I. Introducción</b> .....	<b>27</b>
<b>II. Revisión de literatura</b> .....	<b>30</b>
2.1 Antecedentes.....	<b>30</b>
2.1.1 Internacionales .....	<b>30</b>
2.1.2 Nacionales .....	<b>31</b>
2.1.3 Regionales .....	<b>33</b>
2.1.4 Locales.....	<b>34</b>
2.2 Bases teóricas.....	<b>36</b>
2.2.1 Teoría del control interno .....	<b>37</b>
2.2.1.1 Importancia del control Interno .....	<b>37</b>
2.2.1.2 Beneficios del control interno.....	<b>38</b>
2.2.1.3 Propósito del control interno.....	<b>38</b>
2.2.1.4 Proceso administrativo del control interno .....	<b>39</b>
2.2.1.5 Componentes del control interno .....	<b>39</b>
2.2.1.6 Características del control interno.....	<b>41</b>
2.2.1.7 El informe COSO.....	<b>42</b>
2.2.2 Teorías de la empresa.....	<b>42</b>
2.2.2.1 Funciones de la empresa.....	<b>42</b>
2.2.2.2 Clasificación de las empresas .....	<b>42</b>
2.2.2.3 Tamaños de las empresas .....	<b>43</b>

2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas .....	44
2.2.3.1 Características de las Mypes.....	44
2.2.3.2 Ley de formalización N°30056.....	44
2.2.4 Teoría del sector servicio.....	45
2.3 Marco conceptual.....	45
2.3.1 Definición del control interno.....	45
2.3.2 Definición de empresa.....	45
2.3.3 Definición de micro y pequeñas empresas .....	45
2.3.4 Definición de servicio .....	46
<b>III. Hipótesis.....</b>	<b>46</b>
<b>IV. Metodología .....</b>	<b>46</b>
4.1 Diseño de la investigación.....	46
4.2 Población y muestra.....	47
4.2.1 Población .....	47
4.2.2 Muestra.....	47
4.3 Definición y Operacionalización de las variables.....	47
4.4 Técnicas e instrumentos .....	49
4.4.1 Técnicas.....	49
4.4.2 Instrumentos .....	49
4.5 Plan de análisis .....	49
4.6 Matriz de consistencia.....	50
4.7 Principios éticos.....	50
<b>V. Resultados y análisis de resultados.....</b>	<b>53</b>
5.1 Resultados: .....	53
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	53
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	55
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	57
5.2 Análisis de Resultados .....	59
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	59
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	60
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	61
<b>VI. Conclusiones .....</b>	<b>62</b>

6.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	62
6.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	62
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	63
6.4 Respecto al objetivo general:.....	63
<b>VII. Aspectos complementarios.....</b>	<b>65</b>
7.1 Referencias Bibliográficas .....	<b>65</b>
7.2 Anexos.....	<b>83</b>
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.....	<b>83</b>
7.2.2 Anexo 02: modelos de fichas bibliográficas.....	¡Error! Marcador no definido.
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario.....	<b>85</b>

## Índice de cuadros

<b>N° DE CUADRO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>01</b>	Objetivo específico 1.....	54
<b>02</b>	Objetivo específico 2.....	57
<b>03</b>	Objetivo específico 3.....	59

## I. Introducción

En el mundo entero, las empresas tienen herramientas esenciales que le ayudan a sobrevivir e incluso a superar muchos obstáculos que le impiden a la empresa seguir en marcha, es por ello que una de las herramientas esenciales, más considerado e importante dentro de las organizaciones empresariales es el control interno, la cual esta herramienta permite el logro de los objetivos, metas, recursos y además la prevención en los fraudes, errores, etc. **(Gómez, 2017)**.

En Europa, se ha establecido políticas de apoyo frente a riesgos que generen la empresa tanto internos o como también riesgos que se pueden presentar dentro de su periodo laboral tanto externos, como por ejemplo las tensiones políticas internas, las guerras comerciales, entre otras, es por ello que la política de apoyo consiste en alertar sobre estas amenazas a las empresas mediante una conferencia de auditoria que se elabora anualmente **(Martínez, 2018)**.

En España, se ha establecido normas complementarias de control interno que controlen y prevengan las consecuencias de una mala gestión o de una crisis que está a punto de suceder por una mala decisión empresarial, tomando en cuenta este punto, se ha propuesto normas complementarias como el informe coso, que tiene como función analizar el trabajo mediante el control interno, además identifica las fuerzas y las debilidades que se va evolucionando cada año **(Miaja, 2018)**.

En América Latina, el control interno es considerado como una herramienta importante de gestión, ya que esta herramienta no es solo parte de la prevención sino

también abarca en todo el proceso administrativo de las diferentes áreas de organización empresarial, asimismo demostrando eficiencia, efectividad y productividad, ya que no solo te ayuda a alcanzar las metas, decisiones e objetivos propuestos con manualidades de procedimiento sino también con la práctica, la cual esto nos ayudará a mejorar muchos factores como la rentabilidad, competitividad, e incluso la productividad de las misma (**López, 2015**).

En el Perú, el gobierno ha establecido políticas de tratamiento empresariales ante el control interno, la cual esto tiene como finalidad fortalecer las operaciones y las gestiones que realiza las micro y pequeñas empresas dentro de los procesos internos, con la finalidad de mejorar la probabilidad tanto de los bienes, recursos, servicios, etc, permitiendo así el resguardo tanto de los recursos e cumplimiento de las normas (**Soto, 2018**).

En la Región Ancash, el control interno se basa en lineamientos, cumpliendo a la misma vez la ejecución tanto de operaciones o actos de control presentándolo así en el plan anual de contraloría, donde se debe realizar la supervisión y monitoreo de todo el proceso de ejecución hasta llegar al punto de culminación (**García, 2016**).

En la ciudad de Chimbote, el control interno tiene ver mucho con la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas, es por ello que para llegar ante una buena gestión es necesario aplicar con eficiencia los elementos del control interno, la cual ante una buena aplicación se tendrá un resultado positivo, la cual nos permitirá identificar los cambios necesarios para así poder cumplir con una buena gestión de control interno administrativa (**Urrutia, 2015**).

A nivel local “las micro y pequeñas empresas o negocios tienen una deficiencia

en las actividades que desarrollan por falta de control interno, porque estas pequeñas empresas años y años siguen funcionando de la misma forma mas no apuestan o se adecuan de acuerdo a los cambios tecnológicos que pueden ayudar a crecer de forma rápida a este tipo de empresas”. (Mancisidor, 2019)

Por las estas razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y CONSULTORÍA E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.?** Para responder al siguiente enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021. . Para conseguir el objetivo general se plantea los siguientes objetivos específicos:

1. Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales.

2. Describir los factores relevantes del control interno de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.

3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.

La presente investigación se justifica porque permitirá llenar el vacío del conocimiento respecto a los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.



También el estudio se justifica porque servirá como antecedentes para futuras investigaciones similares a ser realizadas en otras zonas de nuestra región y del Perú en general y por cuestiones académicas, mostrando un compromiso metodológico; pues servirá como fundamento para investigaciones posteriores; además que me servirá para cuestiones profesionales permitiéndome obtener el título de Contador Público. Así mismo, la Universidad Católica lo Ángeles de Chimbote demuestra que está mejorando sus modelos de calidad establecidos por la nueva ley universitaria, al requerir la titulación de los graduados a través de la creación y sustentación de los trabajos de investigación.

La Metodología de la investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, las técnicas utilizadas fueron la técnica de la revisión bibliográfica y la técnica de la entrevista y encuesta. Así mismo, se tuvo como resultado **respecto al objetivo específico 1: Respecto al objetivo específico 2: Respecto al objetivo específico 3:** Se concluye que

Finalmente, la investigación se justifica porque servirá como referencia para estudios posteriores realizados por estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote y puedan obtener su título profesional de licenciatura de Contador Público.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de alguna parte del mundo, menos Perú; sobre aspectos relevantes de la variable y unidades de análisis de nuestro estudio.

**Molina (2015)** en su trabajo de investigación denominado: “Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa comercial Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador, 2015”. Cuyo objetivo general fue: evaluar la incidencia del control interno en la gestión contable y administrativa de la empresa comercial Arias. La metodología aplicada fue: Se realizó un cuestionario estructurado que permitió obtener datos estadísticos necesarios. Se llegó al siguiente resultado: al no contar con inducción, capacitación, manual de funciones y sobre todo con un plan estratégico presentan deficiencias, teniendo como causa principal que los directivos no cuentan con un control ni orientación sobre control interno, lo cual provoca que la empresa no logre el cumplimiento de sus objetivos y metas establecidas.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos la región Ancash; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

**Farfan (2021)** en su tesis de grado titulada Caracterización del control interno de la empresa “Constructora y Consultora Domingue’z SRL.”- Piura, y propuesta de mejora 2021, tiene como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de la empresa “CONSTRUCTORA Y CONSULTORA DOMINGUE’Z SRL.-Piura y hacer una propuesta de mejora 2021, teniendo como actividad principal la construcción. Esta investigación es de tipo descriptivo, diseño cualitativo, no experimental y de caso, se trabajó con un cuestionario de 38 preguntas que serán efectuadas al gerente general, obteniendo los principales resultados: la empresa no cuenta con un buen plan de organización para cada función que les permita trabajar por áreas separadas, hay deficiencias en el control de pago de los proveedores, no llevan un registro de entrada y salida en la compra de materiales y suministros de construcción. Puede observarse también que los trabajadores no reciben capacitaciones para realizar mejor el trabajo y evitar demoras de las responsabilidades. Además, por falta de cumplimiento de los proveedores en la entrega de materiales no se terminan a tiempo las obras. Con los resultados se concluye que la empresa “CONSTRUCTORA Y CONSULTORA DOMINGUE’Z SRL.-Piura, demuestra deficiencias en la operatividad de las áreas siendo un punto crítico para las actividades realizadas, lo cual se necesita segregar funciones para cada área y así mejorar los procesos para que estén bien definidos y organizados para alcanzar niveles óptimos y así disminuir riesgos en la empresa.

**Suarez (2021)** en su tesis titulada Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras : caso EY Perú, tiene como objetivo analizar el control interno y los procesos de facturación en empresas consultoras con el fin de mitigar los riesgos, aumentar la productividad, mejorar la comunicación con el personal y ser más efectivos en tiempo y recursos. En específico, se busca optimizar el funcionamiento del control interno de facturación en la empresa consultora Ernst & Young (EY). Para ello, se identifican los riesgos y controles, se describen las funciones de los colaboradores que intervienen en el proceso, se detallan las mejoras sugeridas y se elabora un plan de acción a fin de monitorear la implementación de las mejoras propuestas.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la ciudad de la provincia de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestro estudio.

**Palomino (2020)** en su tesis de grado titulada Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa “Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno, que mejoren las posibilidades de las Micro y Pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Constructora & consultora CIEDRAS” E.I.R.L. del

Distrito de Huaraz, 2019; se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, con una muestra de 10 participantes, como instrumento el cuestionario estructurado, obteniéndose así los siguientes resultados más resaltantes: el 85% afirmó que los jefes tratan con respeto y dignidad a sus empleados, con ello evitan abusos entre jefe y empleados, el 68% precisó que el personal que ocupa cada cargo en su trabajo cuenta con las competencias establecidas en su perfil de cargo, el 77% precisó que en dicha empresa hay comunicación eficaz y oportuna, de ese modo comunican los objetivos a lograr a todo el personal evitando riesgos en la gestión. Su conclusión: La empresa constructora en estudio a comparación con las Mypes nacionales considera importante el control interno, porque al aplicar los componentes y poniéndolo en práctica mejora la gestión. Como aporte de la investigadora se pudo ver que todos los empleados ponen en práctica el control interno, debido a ello se recomienda seguir concientizando a todos los empleados el control interno con la dirección del gerente.

#### **2.1.4 Locales**

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte del distrito de Chimbote; sobre la variable o variables, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

**Velásquez (2021)** en su tesis titulada Propuesta de mejora de los

factores relevantes del control interno en las MYPE - caso de la empresa Prosedisa, Chimbote 2020, lleva por objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las MYPE del Perú y de la empresa Prosedisa, Chimbote 2020. Para alcanzar dicho objetivo se implementó una metodología cuantitativa, descriptiva con estudio de caso. La población estuvo conformada por todas las empresas de elaboración de conservas de la ciudad de Chimbote y como muestra se tomó una MYPE. Para recabar la información se empleó como técnica la encuesta y el estudio documental y como instrumento fue el cuestionario y las fichas bibliográficas. Los resultados reportados fueron los siguientes: la empresa en estudio presenta dificultades de control interno en sus cinco componentes, las dificultades más importantes están referidas a que los operarios no practican valores como la honradez y la honestidad, no conocen la visión y misión de la empresa. Se han identificado los riesgos, pero no cuenta con una estrategia para hacerles frente. Razón por la cual se producen pérdidas, mermas y hurtos. Tampoco cuenta con políticas de control. Al mismo tiempo los canales de comunicación empleados no son los más adecuados. Del mismo modo, la supervisión y monitoreo no cuenta con indicadores ni tampoco una planificación adecuada de la producción, además el personal encargado de la actividad no está comprometido con las mencionadas actividades. Por ello se concluyó que el control interno mejorará las posibilidades de mejora de la empresa Prosedisa.

**Tejada (2021)** en su tesis: Propuestas de mejora de los factores

relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas caso: Chimú Ingeniería y Construcciones SAC, Chimbote 2020, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Chimú Ingeniería Y Construcciones SAC. En concordancia con lo mencionado se aplicó un diseño no experimental de tipo descriptivo y bibliográfico. Para la recolección de información sobre la empresa se empleó la técnica de entrevista y revisión bibliográficas, se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y cuestionario con preguntas cerradas, obteniendo los siguientes resultados Respecto al objetivo 1 según los autores reflejan en sus resultados la falta del control interno, asimismo es de suma importancia implementar el manual de organización y procedimientos, reglamento interno y documentos que validen el manejo del control interno, Respecto al objetivo 2 se aplicó cuestionario al gerente de la empresa determinando que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno asimismo carecen de los componentes del control interno perjudicando los objetivos trazados , Respecto al objetivo 3 se aplicó los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2, los factores relevantes se relacionan ambas . Conclusión general se propone capacitar al personal sobre la implementación del sistema de control interno, asimismo realizar inventarios sorpresivos y realizar evaluaciones mensuales, con ello la empresa lograra el cumplimiento de los objetivos trazados.

## **2.2 Bases teóricas**

### 2.2.1 Teoría del control interno

a) **La teoría organizativa del control interno:** Esta teoría se enfoca en la organización que hacen las empresas en su gestión, es por ello que muchas de ellas fracasan porque no tienen una buena estructura, reglamento, organización de sus recursos y el control interno sale negativo. Por otro lado, la teoría de la organización dice que para salvaguardar tanto los objetivos, metas, decisiones e incluso preservar los bienes de la empresa, es necesario contar con herramientas administrativas que promueva el enfoque del desarrollo de la empresa (**Hurtado, 2016**).

b) **Teoría de los sistemas de control interno:** La teoría del sistema del control interno se enfoca en el beneficio de reducir los muchos riesgos que presentan muchas empresas dentro de gestión, así como también promover y a la misma vez lograr con eficiencia, eficacia y con transparencia el desarrollo organizacional. Por último, la teoría dice que para proteger también los recurso dela empresa es necesario implementar un sistema de control interno aplicando las 3 fases: planificación, Ejecución y evaluación (**Contraloría, 2018**).

#### 2.2.1.1 Importancia del control Interno

El control interno es muy importante dentro del desarrollo empresarial, dentro de las gestiones administrativas de las empresas, ya que sin ningún buen adecuado uso del control interno no se podría obtener ninguna información administrativa, o financiera confiable, además no podría tomar decisiones



adecuadas o quizás objetivos propuestos ya que no hay resguardo ni aseguramiento de los controles interno. Por otro lado, los controles internos son fundamentales para llegar a un buen beneficio de transacciones e incluso de informes de credibilidad (Frías, 2016).

#### **2.2.1.2 Beneficios del control interno**

Dentro del control interno, existen muchas estrategias, planes, actividades, incluso métodos, procedimientos que nos van ayudar a prevenir los posibles brechas o riesgos que se presenten, para ello se necesita de un buen sistema de control interno, al tener un buen control interno, vamos a tener beneficios rentables (Contraloría, 2018).

Dentro de ellos estas:

- ✓ Reducción de riesgos.
- ✓ Logrado la eficiencia dentro de las operaciones.
- ✓ Fomentar la práctica de objetivos y métodos.
- ✓ Información confiable.
- ✓ Lograr el desarrollo organizacional.
- ✓ Protección de recursos.

#### **2.2.1.3 Propósito del control interno**

El propósito del control interno, es fortalecer, asegurar, resguardar las actividades, actos y transparencia de los objetivos y metas propuestas de parte de las empresa, incluso las decisiones que se toman ante el buen desarrollo de las gestiones

empresariales y así promover las operaciones con seguridad ante cualquier pérdida (**Contraloría, 2018**).

#### **2.2.1.4 Proceso administrativo del control interno**

Según **Cruz & Jiménez (2017)**, menciona que el proceso administrativo está diseñado para lograr metas, así como también leyes, la cual una empresa puede tomar decisiones respectivas. Dentro de este proceso se encuentran los 4 elementos fundamentales, las cuales se encuentran:

- ✚ **Planeación:** Es el primer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en la investigación interna y también externa. Esta planeación puede ser a corto plazo o a largo plazo.
- ✚ **Organización:** Es el segundo elemento del proceso administrativo, que se enfoca en organizar y a la misma vez utilizar eficientemente todos los recursos disponibles dentro de la empresa.
- ✚ **Dirección:** Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en ejecutar los planes de la empresa para que así se pueda lograr las metas.
- ✚ **Control:** Es el cuarto elemento y el ultimo dentro del proceso administrativo, este concluye en enfocarse en control de todo el procedimiento.

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

Según **Romero (2018)**, menciona que en todo proceso administrativo, se debe conseguir la razonabilidad y la seguridad

del cumplimiento de los objetivos, tanto de la eficiencia, suficiencia, confiabilidad y efectividad de las operaciones de información financiera, aplicables con leyes y reglamentos.

Se debe tener en cuenta los siguientes componentes:

- ✚ Ambiente de control: Es el primer elemento primordial, ya que esta marca la pauta del funcionamiento de una empresa, y a la misma vez influye en los empleados, demostrando disciplina y a la vez integridad.
- ✚ Evaluación de riesgos: Es el segundo elemento que es considerado como un elemento seguro, porque enfrenta los diversos riesgos que se pueden originar tanto interno como externo para la empresa.
- ✚ Actividades de control: Es el tercer elemento del proceso administrativo, que se enfoca en preocuparse por las políticas y procedimientos de la empresa, la cual se busca asegurar el cumplimiento de cada una de ellas. Estas actividades de control se dan en toda la organización, verificando que todos los niveles y funciones demuestren eficacia y seguridad
- ✚ Información y comunicación: Es el cuarto elemento que se encarga de reservar, recopilar información y a la misma vez de comunicarla a cada empleado, con la finalidad de que el personal tenga la responsabilidad de cumplir, dirigir el negocio en forma adecuad.

- ✚ Supervisión y monitoreo: Es el cuarto elemento y el último que se encarga de evaluar, supervisar el proceso adecuado de las operaciones que realice la empresa en el transcurso del tiempo. Así mismo, la supervisión se encargará que sean alcanzables y frecuentes ante los riesgos y los procesos de deficiencia en caso que se presente.

#### **2.2.1.6 Características del control interno**

Según Calle (2018), menciona algunas características del control interno, que son:

- ✓ El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- ✓ En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- ✓ La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad de la entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el

SCI, según la naturaleza, estructura y misión de la organización.

#### **2.2.1.7 El informe COSO**

Es un informe primordial, que se envían o que las empresas tienen para que así evalúen y a la misma vez mejorar sus debilidades, fortalezas del sistema del control interno. Por otro lado, mejorar la información financiera con eficiencia y eficacia y además los cumplimientos culturales de las normas, leyes, etc. **(Unknown, 2017)**.

### **2.2.2 Teorías de la empresa**

Según **Gestión (2018)**, menciona que las empresas es la unidad física o virtual, que utiliza estrategias que promuevan el desarrollo gerencial de la productividad con fines o sin fines de lucro (ganancia).

#### **2.2.2.1 Funciones de la empresa**

Las funciones se aplican en las diferentes áreas como la de:  
Recursos humanos: se encarga de las relaciones profesionales de los trabajadores; la producción: es donde se lleva a cabo la transformación de los insumos en productos terminados, en lo comercial, va a realizar estudios del mercado y las finanzas se encarga de obtener y administrar los recursos económicos necesarios para financiar todas las inversiones requeridas por la empresa **(Ramos, 2015)**.

#### **2.2.2.2 Clasificación de las empresas**

Dentro de la clasificación de la empresa, se clasifica en empresas comerciales, de servicios e industriales; a) Las empresas comerciales: su actividad es comprar y vender productos; b) Las empresas de servicios: son las que brindan servicios, con fines o sin fines de lucro; c) Las empresas Industriales: su actividad principal es la materia prima, donde transforman en producto en producto terminado (**Gestión, 2018**).

### **2.2.2.3 Tamaños de las empresas**

Las empresas se constituyen por sus diferentes ingresos e incluso por la forma de recursos de obtención de capital de trabajo, es por ello dependiendo de ello de volumen, se constituyen en: a) Grandes empresas: Son caracterizados por manejar financiamientos grandes y manejar capitales, en la cual tienen establecimientos propios sus ventas; b) Medianas empresas: Son empresas que intervienen cientos de personas y en ocasiones casos hasta miles, principalmente tienen sindicatos, asimismo hay áreas que son definidas con mucha responsabilidad y cuentan con procedimientos automatizados; c) Pequeñas empresas: Son aquellas entidades independientes que principalmente son creadas para ser lucrativo, cuya venta anual en valores no son abundan un determinado limite y por último en d) Microempresas: son de propiedad individual, sus sistemas de fabricación son convenientes artesanales, en la cual principalmente son útiles para el equipo, la maquinaria,

producción, ventas, finanzas, administración entre otros (INEI, 2015).

### 2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas

Los pequeños negocios son considerados como la fuerza impulsora del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza en los países en desarrollo. El micro o pequeña empresa crece, genera más empleo, porque demanda mayor mano de obra. Además, sus ventas se incrementan, y logra con esto mayores beneficios (Sulca, 2016).

#### 2.2.3.1 Características de las Mypes

ELEMENTOS	N° DE TRABAJADORES	NIVEL DE VENTAS
MICROEMPRESA	1 entre 10 trabajadores	Un aproximado de 150 UIT
PEQUEÑA EMPRESA	1 entre 100 trabajadores	Un monto máximo de 1700UIT

Fuente (Sunat, 2018)

#### 2.2.3.2 Ley de formalización N°30056

Esta nueva ley N°30056, se modifica y se actualiza respecto a las normas aplicables de las micro y pequeñas empresas. Esta ley tiene como finalidad promover el desarrollo de las Mypes, asimismo establecer ventajas de competencia provocando la productividad y llevando así el desarrollo y crecimiento laboral. Pueden acogerse muchas empresas que están en el rus e incluso

transferir los documentos de mintra, remype y de Sunat (**Ramos, 2016**).

#### **2.2.4 Teoría del sector servicios**

Este sector también es económico por la cual está relacionada a dos servicios. Este sector habla sobre el proceso de terciarización.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **2.3.1 Definición del control interno**

El control interno es una herramienta de gestión, que asegura el proceso de los objetivos, metas y demás cumplimientos de la entidad, cumpliendo un modelo estructurado en base al informe coso, permitiendo el crecimiento y el desarrollo a nivel internacional, nacional, local, a nivel empresarial (**Marsh, 2018**).

#### **2.3.2 Definición de empresa**

La empresa es la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica, bajo cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios (**Economipedia, 2016**).

#### **2.3.3 Definición de micro y pequeñas empresas**

La Mype, es aquella empresa de tamaño pequeño, están compuestas por pocos empleados, no demandan de una gran inversión para su funcionamiento y ocupan un lugar pequeño en el mercado, por lo regular domina en ella la mano de obra (**Benítez, 2016**).



### **2.3.4 Definición de servicios**

Es uno de los tres grandes sectores en los que se divide las actividades económicas, se dedica a la distribución de lo que produce el sector industrial y el sector comercio.

## **III. Hipótesis**

En la presente investigación no habrá hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño no experimental – descriptivo – bibliográfico, documental y de caso.

La hipótesis, es la pregunta que muchos se hacen al realizar una investigación sea bibliográfica o documental y de caso, incluso muchos investigadores se proponen investigar mediante el campo para poder hacer más rápido su hipótesis. Finalmente, las investigaciones se necesitan ser respaldada por una hipótesis que demuestre los que se está buscando como resultado (Zita, 2016).

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – Bibliográfico – Documental y de caso.

Fue no experimental porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló

ninguna información, Fue descriptivo porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación. Finalmente fue de caso porque la investigación se le imitó a investigar una sola empresa.

## 4.2 Población y muestra

### 4.2.1 Población

Estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas nacionales.

### 4.2.2 Muestra

Se tomó como muestra a “Vielsa Servicios Obras y Consultoría E.I.R.L.”

- Chimbote, 2021.

## 4.3 Definición y Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION	INDICADORES	DIMENSIONES	MEDICIÓN	
				SI	NO
CON TROL INTERNO	El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado	Ambiente de Control	¿ Cuenta la empresa con un Sistema de control interno implementado?		X
			¿La empresa dispone de		X

con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable	Evaluación de Riesgos	procedimientos para identificar los posibles riesgos internos y externos que puedan producir?		
	Actividades de Control	¿La empresa ha diseñado procedimientos y actividades adecuados para el cumplimiento de sus objetivos que asegure la eficacia y eficiencia operativa?		X
	Información y Comunicación	¿La empresa tiene capacidad técnica para elaborar informes financieros anuales e intermedios confiables?	X	
	Supervisión	¿Periódicamente se verifica si absolutamente todo el personal está comprendiendo y cumpliendo con los planes establecidos en las distintas áreas?		X

Fuente: Elaboración propia

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2) y análisis comparativo (objetivo específico 3).

### **4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos:

Fichas bibliográficas (Objetivo específico 1), un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes (objetivo específico 2) y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación (objetivo específico 3).

## **4.5 Plan de análisis**

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica. Y el instrumento de fichas bibliográficas; estos resultados fueron descritos en el cuadro 01 en la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados similares de los antecedentes nacionales, regionales y nacionales (si los hubiera); luego, estos resultados fueron comparados con los resultados similares con los antecedentes internacionales; finalmente estos resultados fueron comparados con las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del Objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista. A profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Estos resultados fueron aparecidos en el cuadro 02 en la presente investigación. Los resultados del objetivo específico 2, fueron comparados con los antecedentes Nacionales, regionales y locales e internacionales, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir el objetivo específico 3 se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la presente investigación, estos los resultados fueron especificados en el cuadro 03.

Para hacer el análisis de resultados el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Ver anexo 01

#### **4.7 Principios éticos**

**a) Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y

dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad (**Uladech, 2015**).

**b) Respeto por las personas:** Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación (mejor “participantes” que “sujetos”, puesto esta segunda denominación supone un desequilibrio) se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante. Es importante tener una atención especial a los grupos vulnerables, como pobres, niños, marginados, prisioneros. Estos grupos pueden tomar decisiones empujados por su situación precaria o sus dificultades para salvaguardar su propia dignidad o libertad (**Uladech, 2015**).

**c) Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios (**Uladech, 2015**).

**d) Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien

informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (Uladech, 2015).

**e) Beneficencia no maleficencia:** La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás (Uladech, 2015).

**f) Justicia:** El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de los bienes. Toda persona debe recibir un trato digno (Uladech, 2015).

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

## **V. Resultados y análisis de resultados**

### **5.1 Resultados:**

**5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018.

### **Cuadro 1: Resultados de antecedentes**

<b>AUTOR (ES)</b>	<b>RESULTADOS/FACTORES RELEVANTES</b>
<b>Palomino (2020)</b>	Menciona que la mype estudiada, si han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde informa, capacita e instruye acerca de las necesidades que deben cumplir cada trabajador dentro de la empresa.
<b>Tejada (2021)</b>	Determina que, los empresarios de la Micro empresa han establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado se ha establecido un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa.



- Suarez (2021)** Determina que aplicando el control interno ha mejorado las actividades de control, de esta manera se aplican las políticas planteadas y se desarrollan los procedimientos apuntando al logro de los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control.
- Farfán (2021)** Establece que la micro empresa materia de estudio han implementado el control interno por tanto le ha permitiendo evaluar y determinar los riesgos que se manifiesten, por otro lado permitió evaluarlos objetivos teniendo como consecuencia una rentabilidad eficiente ante una deficiente.
- Velásquez (2021)** Determina que del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten.

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales, y locales de la investigación .

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores relevantes del control interno de “Vielsa Servicios Obras y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.

**Cuadro 2: Resultados del cuestionario**

ITEMS/FACTORES RELEVANTES		RESULTADOS	
		SI	NO
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>			
1.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control interno implementado?		<b>X</b>
2.	¿La empresa, cuenta con el manual de organización y funciones (MOF) donde se refleja las actividades que se desarrollan?		<b>X</b>
3.	¿La empresa, cuenta con un manual de funciones que describa los requisitos de cada uno de las áreas?		<b>X</b>
4.	¿En la empresa, con programa de inducción al personal?		<b>X</b>
5.	¿En la empresa, hay evaluaciones del desempeño profesional?		<b>X</b>
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>			
1.	¿La empresa, cuenta con objetivos definidos?	<b>X</b>	
2.	¿La empresa, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?	<b>X</b>	
3.	¿La empresa, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?		<b>X</b>
4.	¿La empresa, se identificado los riesgos internos y externos?	<b>X</b>	
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
1.	¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar,	<b>X</b>	

	las actividades que afectan a los objetivos?		
2.	¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?	<b>X</b>	
3.	¿Dentro de la empresa, toda operación está respaldada por un documento?	<b>X</b>	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1.	¿Dentro de la empresa, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?		<b>X</b>
2.	¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información?		<b>X</b>
3.	¿Dentro de la empresa, se han establecido canales de comunicación que facilitan la información al personal?		<b>X</b>
4.	¿Dentro de la empresa, los servicios prestados son en base de la calidad?	<b>X</b>	
<b>SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>			
1.	¿La empresa, realiza planes de mejoramiento continuo?	<b>X</b>	
2.	¿La empresa, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	<b>X</b>	
3.	¿La empresa, supervisa periódicamente al personal, para así poder mejorar las actividades?		<b>X</b>
4.	¿La empresa, revisa continuamente los objetivos propuestos?	<b>X</b>	

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a la entrevista aplicada

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.

**Cuadro 3: Resultados comparativos**

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	RESULTADOS Objetivo espc.1	RESULTADOS Objetivo espc.2	RESULTADOS
<b>Ambiente de Control</b>	Establece que los empresarios el 68% de ellos mencionan que el control interno ha mejorado el ambiente de control ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, por otro lado un manual organizacional definida para el conocimiento de la empresa <b>(Tejada, 2021)</b>	La empresa Vielsa Servicios Obras y Consultoría EIRL, no cuenta con manual de organización y funciones, donde se detallan las actividades que se van a desarrollar.	No coinciden
<b>Evaluación de riesgos</b>	Establece que las Mypes han mejorado la gestión de las empresas comerciales afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en ellos ya que son obstáculos ante el logro de los objetivos <b>(Farfán, 2021)</b> .	Vielsa tiene identificado los riesgos internos y externos, cuenta con objetivos definidos.	Si coinciden

**Actividades de control**

Establece que, los sistemas agregados dentro de cada una de las áreas de la empresa ha mejorado las actividades de control, de esta manera se puede evaluar e identificar los riesgos que sean expuestos a los objetivos e incluso de ha propuesto medidas de control (Suarez, 2021).

Vielsa cuenta con procedimientos y mecanismos de control para las actividades, toda operación está respaldada por documentos.

Si coinciden

**Información y comunicación**

Menciona que, se han establecido canales de comunicación en base a un sistema donde, se capacita y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa (Palomino, 2020).

En Vielsa, no se proporciona información necesaria y suficiente y no hay canales de comunicación que facilitan la información al personal

No coinciden

<b>Supervisión y Monitoreo</b>	<p>Menciona que, del 100% de los encuestados se pudo determinar que la mayoría mencionan que si es necesario un sistema de control interno porque nos permite hacer planes confiables y oportunos supervisando cada uno de los objetivos, a la misma vez proponiéndonos hacer monitoreo para así poder evitar fraudes y maximizar así algunos riesgos que se presenten. (Velásquez, 2021)</p>	<p>Vielsa supervisa periódicamente al personal, para así poder mejorar las actividades.</p>	<p>Si coinciden</p>
------------------------------------	---	---	---------------------

---

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2

## 5.2 Análisis de Resultados

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales, regionales y locales coinciden en sus resultados: a) respecto al ambiente de control: los empresarios mencionan que aplicando el control interno ha mejorado las actividades de las empresas ya que se ha establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, incluso se han adecuado el manual de organización y funciones; b) respecto a la evaluación de riesgos refieren que les ha permitido mejorar la gestión de las empresas afrontando los riesgos, igualmente enfocándose en ellos ya

que son obstáculos ante el logro de los objetivos; ha mejorado las actividades de control ya que se han implantado políticas y procedimientos, las cuales han derivado a un mejor desempeño de las actividades; d) respecto a la información y comunicación: cuentan con canales de comunicación en base a un sistema donde se capacita y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa y e) respecto a la supervisión y monitoreo: si realizan supervisiones de las actividades realizadas de tal manera que se cumpla con el logro de los objetivos, el monitoreo les ha permitido evitar fraudes y riesgos que se presenten. Estos resultados coinciden con los autores de los antecedentes internacionales, **Villamarín, Alderete & Molina (2015)**: quienes afirman que los componentes del control interno ha mejorado con la aplicación del sistema de control interno que se llevan acabo ante las necesidades a desarrollar las actividades de las empresas, permitiendo tener una información confiable y oportuna.

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

Del cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa Vielsa que consta de 5 preguntas cerradas por cada componente: respecto **al ambiente del control** se tuvo como resultado que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones o reglamentos donde se detallan las actividades que se van a desarrollar. **Respecto a la evaluación de riesgos** se determina que empresa tiene identificado los riesgos internos y externos, cuenta con objetivos definidos y se enfoca en los posibles riesgos que haya dentro de cada una de las áreas de la organización. **Respecto a las actividades de control** Vielsa cuenta con procedimientos y mecanismos de control para las actividades, toda

operación está respaldada por documentos. **Respecto a la información y comunicación** En Vielsa, no se proporciona información necesaria y suficiente y no hay canales de comunicación que facilitan la información al personal. **Respecto a la supervisión y monitoreo** supervisa periódicamente al personal, para así poder mejorar las actividades.

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

Analizando los resultados del objetivo 1 y 2 se puede observar las coincidencias y no coincidencias.

**Respecto al ambiente de control** según los resultados del objetivo específico 1 y 2 **no coinciden** ya que los autores mencionan que las MYPES si tienen establecido reglamentos, normas, leyes e incluso principios, incluso se han adecuado el manual de organización y funciones, mientras que Vielsa no cuenta con manual de organización y funciones, donde se detallen las actividades que se van a desarrollar.

**Respecto a la evaluación de riesgos** según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y 2, ambos **si coinciden** ya que tanto las MYPES como la empresa tienen identificado los riesgos internos y externos, cuenta con objetivos definidos.

#### **Respecto a las actividades de control**

Se encontraron coincidencia en el objetivo específico 1 y 2), ya que ambos tienen establecido mecanismos para las actividades de control a través de procedimientos continuos.



### **Respecto a la información y comunicación**

Según los resultados ambos **no coinciden** según los autores las MYPES tienen establecido canales de comunicación y se informa acerca de las necesidades que deben cumplir dentro de la empresa, sin embargo la empresa no proporciona canales de comunicación suficiente al personal y no proporciona información necesaria cuando es requerida.

### **Respecto a la supervisión y monitoreo**

Ambos **coinciden** en sus resultados, si realizan supervisión periódicamente al personal, para así poder mejorar las actividades.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Se concluye que la mayoría de los autores señalados en los antecedentes coinciden que el control interno ha permitido cumplir con los objetivos de las empresas, así mismo también ha permitido que se genere un ambiente de comunicación, desde la cabeza que es la gerencia hasta el último empleado generando confianza, seguridad.

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

Luego de analizar los factores relevantes del control interno en base a los componentes se concluye que la empresa Vielsa debe implementar un sistema de control interno para mejorar las actividades y que permita optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad, que contribuya a una toma de decisiones más acertada. Mejorar el prestigio de la empresa. Para realizar

las mejoras debe tomar en cuenta los componentes de control interno como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo

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

Del análisis del cuadro comparativo se centran las coincidencias y no coincidencias en bases a los factores relevantes del control interno, de los cuales nos conlleva a la conclusión que es tanto las Mypes y la empresa Vielsa deben establecer el control interno ya que ayuda a estandarizar y replicar la operación, identificar los objetivos de medición en cada proceso y puesto (así como dejar la dependencia en personas y puestos, y centrarnos **en** procesos), generar mecanismos de monitoreo constante para la validación de cumplimiento de los objetivos.

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

Un Control Interno va a permitir medir la calidad de eficiencia de los productos que ofrece la empresa y eficacia de sus operaciones, a la vez también, permite conocer los aspectos que forman parte de los procesos que se llevan en la misma. Cuando no existe un proceso de control para el servicio a clientes dentro de una empresa, es muy probable que la satisfacción de estos disminuya, derivando en menor retención para la empresa. El fraude, robo, la compra excesiva y la mala atención a clientes son algunas de las consecuencias de un mal control interno.

## **Propuesta de mejora**

### **Respecto al Ambiente de Control**

**Propuesta:** del cuestionario aplicado al titular gerente de la empresa Vielsa, se evidencia que se tiene deficiencia en este componente por lo cual se realiza las siguientes propuestas de mejora:

Implementar el manual de organizaciones y funciones para que el personal se concentre en realizar una sola función designada.

Esta propuesta ayudará a la empresa para que puedan realizar adecuadamente los procesos de control interno y así apoyar la gestión de la empresa.

### **Procedimiento:**

El manual de funciones y organizaciones se realizará mediante un horario de los 2 turnos de la jornada laboral, en donde el administrador detallará las funciones a realizar de los trabajadores

## VII. Aspectos complementarios

### 7.1 Referencias Bibliográficas

- Alderete, J. (2015).** *La importancia del Control Interno para Disminuir el Riesgo de un Fraude.* Recuperado de: <https://www.victoria147.com/disminuye-fraude/>
- Benítez, I. (2016).** *Definiciones de micro y pequeñas empresas.* Obtenido de: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/.../02%20ICA%20920%20TESIS.p>
- Calle, J. (2018).** *Características de un buen sistema de control interno.* Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>
- Contraloría. (2018).** *¿Cuál es el beneficio de contar con un sistema de control interno?.* Recuperado de: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Contraloría. (2018).** *¿Cuál es el propósito de implementar un Sistema de Control Interno?.* Recuperado de: <https://www.inacal.gob.pe/principal/categoria/isci>
- Contraloría. (2018).** *¿Qué es el sistema de control interno?.* Recuperado de: [https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html)
- Cruz, J. & Jiménez, V. (2017).** *Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- Economipedia. (2016).** *Empresa.* Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

**Farfàn, S. (2021)** Caracterización del control interno de la empresa “Constructora y Consultora Domingue’z SRL.”- Piura, y propuesta de mejora 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima-Perú.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/22424>

**Frías, I. (2016).** *La importancia del Control Interno en la empresa.* Recuperado de:

<https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/#:~:text=Los%20controles%20internos%20son%20fundamental es,la%20preparaci%C3%B3n%20de%20reportes%20financieros.&text=Siguiendo%20sus%20recomendaciones%2C%20los%20controles,fielme nte%20con%20leyes%20y%20regulaciones.>

**García, (2016).** *Órgano de control interno | ugel Huaraz.* Recuperado de:

<https://www.ugelhuaraz.gob.pe/oci.php>

**Gestión. (2018).** *Clasificación de las empresas.* Recuperado de:

<https://www.gestion.org/formacion-en-la-empresa-con-la-fundacion-tripartita/>

**Hurtado, M.** *Teoría general del control tecnología contable y tributaria facultad de ciencias contables (2016).* Recuperado de:

<http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf>

**INEI. (2015).** *Directorio central de empresas y establecimientos.* Obtenido de:

<https://unstats.un.org/unsd/trade/events/2015/aguascalientes/9.-Panel%20III%20-%20Presentation%201%20-%20INEI%20Per>

**López, D. (2015).** *Control Interno y Su Influencia*. Recuperado de:  
<https://es.scribd.com/document/282170377/Control-Interno-y-Su-Influencia>

**Mancisidor, L. (2019).** *Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera residencial ng de norma gamarra de robles-Huaraz, 2018. Tesis para optar el título profesional de Contador Público*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima-Perú. Recuperado de <https://n9.cl/mve09>

**Marsh. (2018)** *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*. Obtenido de:  
<https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

**Martínez, E. (2018).** *Los auditores internos europeos alertan sobre los frentes que amenazan la estabilidad de Europa y ponen en riesgo a las organizaciones*. Recuperado de: <https://auditoria-auditores.com/articulos/articulo-auditoria-los-auditores-internos-europeos-alertan-sobre-los-frentes-que-amenazan-la-estabilidad-de-europa-y-ponen-en-riesgo-a-las-organizaciones/>

**Miaja, M. (2018).** *Presente y futuro del control interno en la Administraciones Públicas*. Recuperado de: <https://asocex.es/presente-y-futuro-del-control-interno-en-la-administraciones-publicas#:~:text=COSO%20define%20el%20control%20interno,operaciones%2C%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20el>

**Millones, W. (2018).** *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “representaciones likabsa s.r.l.”*. Chimbote, 2015. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7995/CONTROL\\_INTERNO\\_MYPES\\_MILLONES\\_SIFUENTES\\_WENDY\\_ARA\\_CELY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/7995/CONTROL_INTERNO_MYPES_MILLONES_SIFUENTES_WENDY_ARA_CELY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Molina, k. (2015).** *Control Interno y su incidencia en la gestión contable y administrativa de la empresa comercial Arias, realizado en la ciudad de cantón el empalme de ecuador, 2015.* Recuperado de: <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1066/1/T-UTEQ-0213.pdf>

**Palomino, E. (2020)** titulada Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa “Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH Institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16915>

**Ramos, A. (2015).** *Teoría de la empresa.* Recuperado de: [https://prezi.com/m2od\\_verfrlr/teoria-de-la-empresa/](https://prezi.com/m2od_verfrlr/teoria-de-la-empresa/)

**Ramos, E. (2016).** *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas.* Obtenido de: <https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

**Romero, J. (2018).** *Control interno y sus 5 componentes según COSO.* Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

**Soto, D. (2018).** *Control Interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades.* Recuperado de:

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel\\_leiva-hugo\\_soto.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)

**Suarez, A. (2021)** Optimización del control interno en el proceso de facturación en empresas consultoras : caso EY Perú. Universidad del Pacífico.

<https://hdl.handle.net/11354/3023>

**Sunat. (2018).** *Características de la micro y pequeñas empresas.* Obtenido de:

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html>

**Tejada, E. (2021)** Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas caso: Chimú Ingeniería y Construcciones SAC, Chimbote 2020. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH Institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20178>

**Uladech. (2015).** *Reglamento del comité institucional de ética en investigación (ciei) del instituto de investigación de la Uladech católica (ciei).* Recuperado de:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2015/proyecto-reglamento-comite-etica.pdf>

**Unknown, (2017).** *El informe COSO.* Recuperado de:

<https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

**Urrutia, (2018).** *Control interno y su relación con la gestión administrativa en la empresa industrial Gema S.A. ciudad de Chimbote, 2018.* Recuperado de:

<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/15555>



**Velasquez, D. (2021)** Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en las MYPE - caso de la empresa Prosedisa, Chimbote 2020. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH Institucional.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20128>

**Zita, A. (2016).** *Hipótesis*. Obtenido de: <https://www.todamateria.com/hipotesis/>

## 7.2 Anexos

### 7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso de “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y CONSULTORÍA E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.	¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “VIELSA SERVICIOS OBRAS Y CONSULTORÍA E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.?	Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales.</li> <li>2. Describir los factores relevantes del control interno de “Vielsa Servicios Obras Y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales y de “Vielsa Servicios Obras y Consultoría E.I.R.L.” - Chimbote, 2021.</li> </ol>	No aplica porque se trata de una investigación bibliográfica y de caso.	No experimental, cualitativo, bibliográfico, documental y de caso.

Fuente: Elaboración Propia

7.2.2 Anexo 01: Fichas bibliográficas



## FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,  
ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_  
APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO \_\_\_\_\_  
Y SUBTITULO: \_\_\_\_\_  
LUGAR DE \_\_\_\_\_  
EDICION: \_\_\_\_\_  
AÑO EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_  
NUM. DE PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADÉMICO \_\_\_\_\_  
OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y \_\_\_\_\_  
DEPENDENCIA QUE OTORGA EL \_\_\_\_\_  
NIVEL ACADÉMICO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_  
APELLIDO (s), Nombre (s) LOCALIZACIÓN DE LA \_\_\_\_\_  
OBRA: \_\_\_\_\_

### 7.2.3 Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## **FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha: ...../...../.....

### **AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿La entidad ayuda a concientizar a sus trabajadores sobre los controles a través de reuniones, charlas, etc.?

Si ( )

No ( )

2. ¿La entidad genera un ambiente laboral apropiado e estimula el desarrollo competitivo de sus colaboradores?

Si ( )

No ( )

3. ¿Cree usted que este componente es esencial en la empresa, ya que apoya a establecer un mejor entorno de trabajo?

Si ( ) No ( )

4. ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?

Si ( ) No ( )

5. ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?

Si ( ) No ( )

6. ¿Se comunica oportunamente a la dirección las violaciones éticas para la toma de medidas disciplinarias?

Si ( ) No ( )

7. ¿La entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) debidamente actualizado?

Si ( ) No ( )

8. ¿El Manual de Organización y Funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?

Si ( ) No ( )

9. ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

Si ( ) No ( )

10. ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección de personal?

Si ( ) No ( )

11. ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?

Si ( )                      No ( )

12. ¿Todas las áreas cuentan con la cantidad de personal necesario para el correcto desarrollo de sus actividades?

Si ( )                      No ( )

13. ¿El personal que ocupa cada cargo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?

Si ( )                      No ( )

14. ¿La entidad elabora un plan de formación y capacitación de personal, con la participación de todas las áreas?

Si ( )                      No ( )

15. ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

Si ( )                      No ( )

16. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

Si ( )                      No ( )

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

17. ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

Si ( )                      No ( )

18. ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

Si ( )                      No ( )

19. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

Si ( )                      No ( )

20. ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

Si ( )                      No ( )

21. ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

Si ( )                      No ( )

### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

22. ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

Si ( )                      No ( )

23. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión durante el desarrollo de las actividades?

Si ( )                      No ( )

24. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

Si ( )                      No ( )

25. ¿Se han identificado activos expuestos a riesgo de robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?

Si ( )                      No ( )

26. ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numerados y protegidos?

Si ( )                      No ( )

27. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

Si ( )                      No ( )

28. ¿Los resultados de la supervisión son informados para la toma de acciones correctivas?

Si ( )                      No ( )

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

29. ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

Si ( )                      No ( )

30. ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Si ( )                      No ( )

31. ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

Si ( )                      No ( )

32. ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

Si ( )                      No ( )

33. ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

Si ( )                      No ( )

34. ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

Si ( )                      No ( )

35. ¿La entidad cuenta con un portal web correctamente implementado y actualizado, que informa hacia el exterior sobre sus actividades?



Si ( )

No ( )

### **MONITOREO Y SUPERVISIÓN**

36. ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

Si ( )

No ( )

37. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?

Si ( )

No ( )

38. ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?

Si ( )

No ( )

39. ¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?

Si ( )

No ( )

**Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes y bases teóricas.**



