



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA  
MICRO EMPRESA “MULTISERVICIOS YAMBET”  
DEL DISTRITO DE HUARAZ, 2019**

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

**AUTORA**

**MORALES COCHACHIN, YOSELINA DENISE  
ORCID: 0000-0001-6235-9981**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS  
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ – PERÚ**

**2021**

## **Título de la tesis**

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Morales Cochachin, Yoselina Denise

ORCID: 0000-0001-6235-9981

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

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

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

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

**Firma del jurado y asesor**

Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490  
Presidente

Baila Gemín, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057  
Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID: 0000-0001-6732-7890  
Miembro

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

## **Agradecimiento**

A Dios, quien siempre estuvo a mi lado dándome esa fuerza interior para llevar a cabo lo que me propongo.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad de realizarme como profesional.

A mi asesor el Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez, por su apoyo y enseñanza en esta etapa de formación.

Y a todos aquellos que contribuyeron de alguna manera en la realización de este trabajo de investigación.

**Yoselina Denise**

## **Dedicatoria**

Llena de alegría y amor dedico este trabajo a mi padre Moisés, por su apoyo incondicional en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

A mi madre María, por el apoyo que siempre me brindó día a día durante todo este periodo de estudio, gracias por tu motivación.

A mi hermano Yambet y a mi tío Amancio, quienes me motivaron a seguir adelante en los momentos difíciles.

**Yoselina Denise**

## Resumen

El problema de investigación fue: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?. El objetivo general fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño fue simple. La población y la muestra estuvo conformada por la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos fueron: que la empresa si cuenta con un código de ética, no establecen una estructura organizativa, no se realizan evaluaciones a los trabajadores, si se proporciona información y comunicación en las diferentes áreas de la empresa y cuentan con procedimientos de monitoreo. Se concluye que, la empresa realice capacitaciones a sus trabajadores en cuanto a los nuevos productos adquiridos para que se pueda brindar una atención más rápida, elaborar una cartilla que permita la difusión de los principios éticos como el respeto, honestidad y tolerancia, realizando campañas de concientización para que sea una práctica permanente; verificar que los productos comprados por la empresa se encuentren en buen estado al momento de la recepción; adquirir una cámara de seguridad e instalarlo en el área de almacén para conseguir un mejor control sobre el ingreso de personas.

Palabras clave: control, interno, micro empresa.

## **Abstract**

The research problem was: What are the proposals to improve the relevant factors of internal control for the micro-company “Multiservicios Yambet” in the district of Huaraz, 2019? The general objective was: To determine the proposals for improvement of the relevant internal control factors for the micro-enterprise "Multiservicios Yambet" of the district of Huaraz, 2019. The methodology was quantitative, descriptive level and the design was simple. The population and the sample consisted of the micro-company “Multiservicios Yambet” from the district of Huaraz, 2019. The technique used was the survey and the instrument was a structured questionnaire. The results obtained were: that the company does have a code of ethics, it did not result in an organizational structure, no evaluations are made to the workers, if information and communication is provided in the different areas of the company and they have monitoring procedures. It is concluded that the company conducts training for its workers regarding the new products acquired so that a faster one can be provided, develop a primer that allows the dissemination of ethical principles such as respect, honesty and tolerance, carrying out awareness campaigns to make it a permanent practice; verify that the products purchased by the company are in good condition at the time of receipt; acquire a security camera and install it in the warehouse area to achieve better control over the entry of people..

Keywords: control, improvement, internal, micro enterprise.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice..	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xii
I. Introducción .....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis .....	30
IV. Metodología.....	31
4.1 Diseño de la investigación .....	31
4.2 Población y muestra.....	31
4.3 Definición y operacionalización de variables .....	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.5 Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia .....	36
4.7 Principios éticos.....	38

V. Resultados.....	39
5.1 Resultados.....	39
5.2 Análisis de resultados .....	48
VI. Conclusiones.....	55
VII. Aspectos complementarios .....	61
Referencias bibliográficas.....	63
Anexos .....	72
Anexo 1: Cuestionario .....	72
Anexo 2: Figuras.....	74
Anexo 3: Consentimiento informado.....	92

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Código de ética .....	39
Tabla 2: Estructura organizativa .....	39
Tabla 3: Concursos para contratar a sus trabajadores .....	40
Tabla 4: Evaluaciones a sus trabajadores .....	40
Tabla 5: Capacitaciones a sus trabajadores .....	41
Tabla 6: Evaluación de riesgos .....	41
Tabla 7: Técnica que permita identificar los riesgos .....	42
Tabla 8: La evaluación de riesgos .....	42
Tabla 9: Evaluaciones a los riesgos encontrados .....	43
Tabla 10: Respuesta al riesgo presentado .....	43
Tabla 11: Actividades de control .....	44
Tabla 12: Manual que indique las funciones de cada trabajador .....	44
Tabla 13: Adecuada información a sus trabajadores.....	45
Tabla 14: Medios de información y comunicación en las diferentes áreas .....	45
Tabla 15: Información oportuna y confiable .....	46
Tabla 16: Supervisión y monitoreo.....	46
Tabla 17: Supervisiones a cada área de la empresa .....	47
Tabla 18: Procedimientos de monitoreo .....	47

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Código de ética.....	74
Figura 2: Estructura organizativa.....	75
Figura 3: Concursos para contratar a sus trabajadores .....	76
Figura 4: Evaluaciones a sus trabajadores .....	77
Figura 5: Capacitaciones a sus trabajadores .....	78
Figura 6: Evaluación de riesgos.....	79
Figura 7: Técnica que permita identificar los riesgos.....	80
Figura 8: La evaluación de riesgos .....	81
Figura 9: Evaluaciones a los riesgos encontrados .....	82
Figura 10: Respuesta al riesgo presentado.....	83
Figura 11: Actividades de control.....	84
Figura 12: Manual que indique las funciones de cada trabajador.....	85
Figura 13: Adecuada información a sus trabajadores .....	86
Figura 14: Medios de información y comunicación en las diferentes áreas.....	87
Figura 15: Información oportuna y confiable .....	88
Figura 16: Supervisión y monitoreo .....	89
Figura 17: Supervisiones a cada área de la empresa.....	90
Figura 18: Procedimientos de monitoreo.....	91

## I. Introducción

El control interno es una herramienta de gran utilidad para la administración ya que permitirá el desarrollo eficiente de las operaciones. Lesano (2015) afirmó que “El control interno permite a las empresas evitar las pérdidas futuras y evitar la reducción de su rentabilidad” (p.3).

Angulo, Quiroz y Sanchez (2019) afirmaron que “El control en las pequeñas empresas, en Colombia, se desarrolla de manera esporádica y con base a la experiencia” (p.23). Así también en México los autores García, Moreno y Marín, (2009) mencionaron que “La mayoría de los micro negocios que existen en el país, carecen de conocimientos administrativos y financieros para el manejo de la misma” (p.6).

Por otro lado las autoras Catuche y Benavides (2017) mencionaron que en las librerías o papelerías que se encuentran en Colombia, no tienen implementado el control interno por lo que presentan algunos riesgos y falencias, además que son empresas de tipo familiar por lo que no existen los debidos controles, no existe una asignación o distribución de actividades, sin tener un personal fijo para cada tarea y por último los trabajadores no cuentan con una capacitación, esto hace que no cumplan sus labores de una forma adecuada por lo que el dueño de la empresa opta por reemplazarlo por otro trabajador.

En el Perú el control interno, según Chávez (2018) quien realizó un estudio en una librería mencionó que existen puntos débiles en el área de almacén, y por no aplicar un control adecuado la atención era lenta y deficiente, tampoco cuentan con políticas y procedimientos dentro de la empresa.

Actualmente la empresa Multiservicios Yambet, dedicada a la venta de útiles de escritorio y papelería, brinda un trato amable a sus clientes, ofreciendo productos de buena calidad para que pueda mantener e incluso incrementar su número de clientes.

Sin embargo, internamente existen algunos puntos negativos como es el desconocimiento del control interno sobre las mercaderías, no cuenta con una clasificación de productos para su respectiva rotación y venta, no cuentan con una estructura organizativa, carecen de personas profesionales que puedan orientar la manera en cómo se puede desarrollar un control interno, la empresa este conformada por familiares, lo que lleva a realizar sus actividades sin el control respectivo al personal o incluso al manejo de los recursos, cuentan con un manual con responsabilidades de cada personal pero existen trabajadores que no cumplen a cabalidad sus tareas o funciones.

Tampoco se encuentra definido el nivel de desempeño, así como la conducta que se espera de los trabajadores, es cierto que al ser una micro empresa por lo general no poseen esa cultura de tener un código de ética por escrito, pero es importante resaltar que es necesario ya que también se podrá enfatizar en que todos los que laboran en la empresa Multiservicios Yambet, incluido al dueño de la empresa, sepan la importancia de ser íntegros para que el cliente pueda confiar en la empresa.

No se realiza la evaluación de riesgos debido a la falta de un sistema de control interno que dificulta el logro de sus objetivos, no evalúa de manera continua su actualización y optimización en el uso de sus recursos, así como no realiza actividades de control, no cuenta con información y comunicación, por lo que no

aplica la supervisión o seguimiento. Si esta empresa no toma medidas sobre su control se puede visualizar que en un futuro no contará con ingresos suficientes para mantenerla dentro del mercado y seguidamente se procederá el cierre de la empresa, lo que significaría una pérdida considerable porque no se podrá recuperar todo lo invertido.

Pero si se realiza la implementación del control interno dentro de sus actividades comerciales tendrá como consecuencia el uso eficientemente de sus recursos evitando el fraude y los errores.

La finalidad de este trabajo consiste en proponer algunas mejoras como, por ejemplo, diseñar un manual de funciones o un manual con responsabilidades de cada uno de los trabajadores, capacitación al personal, un código de ética elaborando una cartilla con valores éticos para la empresa como es el saludo, cordialidad, respeto, entre otros. Al ser evidente que la empresa Multiservicios Yambet carece de un control interno es motivo suficiente para emprender este trabajo que permite plantear el problema buscando dar respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?

Para dar respuesta al problema de investigación, se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En base al objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.
2. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgo para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.
3. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.
4. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.
5. Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

Este trabajo se justifica porque el control interno es un sistema fundamental que surge ante la necesidad de salvaguardar los bienes de la empresa, así como permite maximizar su rendimiento, previniendo y detectando los fraudes que se puedan presentar y de esta manera el gerente pueda tomar mejores decisiones.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación requirió de una información en diversos libros, tesis e internet donde se encontraron a diferentes autores que definen el control interno, los cuales fueron usados como base para defender esta investigación.



Desde el punto de vista práctico, esta investigación justifica la importancia de realizar propuestas de mejora del control interno para la empresa Multiservicios Yambet, que se realizó con el fin de proponer métodos para evitar la reducción de su rentabilidad.

La presente investigación fue viable, porque se contó con los recursos humanos, económicos y bibliográficos. Por otro lado, el tiempo de ejecución del informe fue el adecuado para la realización de un análisis detallado de los que se reportan en la presentación de los resultados finales.

La metodología de investigación que se utilizó fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo y con un diseño de estudio no experimental, puesto que solo se observó la variable.

La población y la muestra estuvo conformada por la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento que fue el cuestionario.

De acuerdo a los resultados obtenidos, la empresa si cuenta con un código de ética, no establecen una estructura organizativa, no se realizan evaluaciones a los trabajadores, si se proporciona información y comunicación en las diferentes áreas de la empresa y cuentan con procedimientos de monitoreo.

Se concluye que la empresa Multiservicios Yambet realice capacitaciones a sus trabajadores en cuanto a los nuevos productos adquiridos para que se pueda brindar una atención más rápida, elaborar una cartilla que permita la difusión de los principios éticos como el respeto, honestidad y tolerancia, realizando campañas de concientización para que sea una práctica permanente; verificar que los productos comprados por la empresa se encuentren en buen estado al momento de la recepción;

adquirir una cámara de seguridad e instalarlo en el área de almacén para conseguir un mejor control sobre el ingreso de personas.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### ***2.1.1 Internacionales***

Buele y Díaz (2018) en su tesis titulada Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda., su objetivo general fue: Evaluar y plantear mejoras al sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda. La metodología que aplicó fue de tipo descriptivo y con un diseño correlacional. La población estuvo conformada por 1 que fue el gerente general. La técnica que utilizó fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó: la empresa no dispone de estructura orgánica actual y una adecuada planificación que defina las actividades, funciones y procedimientos a seguir en los departamentos, los recursos destinados para control interno son escasos; no se dispone de una adecuada administración del talento humano referente a capacitación, incentivos y remuneraciones, además la administración no ha establecido controles para las diversas actividades.

Paredes (2018) en sus tesis titulada Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el periodo 2016-2017, su objetivo general fue: Evaluar el sistema de control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el periodo 2016-2017. La metodología que aplicó fue mixta, descriptivo-transversal. La Población estuvo

conformada por 8 coordinadores de finanzas y recursos humanos. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario estructurado. Resultados: Los directivos si cumplen con las normas y reglamentos formales al control interno de la organización dentro de sus limitaciones; por lo tanto, la institución cuenta con una estructura organizacional aprobada por el Coordinador de Recursos Humanos.

Concluyó: que el Centro de Especialidades Letamendi posee como fortaleza una adecuada estructura organizacional en su departamento financiero, logrando cumplir el control centralizado que posee la institución.

Rivera, Forero y Cantillo (2018) en su tesis titulada Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta, su objetivo general fue: Proponer lineamientos para el Desarrollo de un Sistema de Control Interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa marta. La metodología que aplicó fue analítica y bibliográfica. La población estuvo conformada por 1 que fue el gerente de Samarcol S.A.S. La técnica que utilizó fue la encuesta. Concluyó: Que la empresa no cuenta con un código de ética, no se realizan evaluaciones al personal, no existen requerimientos básicos para que una persona pueda ocupar un puesto y no se cuenta con un sistema tecnológico que permita mantener una base de datos del proceso realizado para futuros requerimientos.

Salamanca y Téllez (2018) en su tesis titulada Diseño de un sistema de control interno: Estudio de caso para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S., su objetivo general fue: Diseñar un sistema de control interno para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S, en la ciudad de Villavicencio. La metodología que aplicó

fue de tipo descriptivo. La técnica que utilizó fue la observación. La población estuvo conformada por 9 trabajadores. Los resultados fueron: que el 100% de los encuestados señalaron que el personal no fue seleccionado mediante concurso, que no se identifican los riesgos que afecten el logro de las metas y que no existen acciones de control y seguimiento para cada área. Concluyeron: El modelo del sistema de control interno para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.S., contribuye como herramienta a otras empresas, identificando los procesos internos y la normatividad legal vigente en dicha materia

Uribe y Melo (2017) en su tesis titulada Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa Sajoma S.A.S., su objetivo general fue: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. La metodología que aplicaron fue de tipo descriptivo. La técnica que utilizó fue la encuesta, entrevista y observación. La población estuvo conformada por el gerente y el administrador. Los resultados fueron: que el 100% afirmó que no existe un organigrama establecido y carecen de un código de ética, que no existe un seguimiento y monitoreo, el 10% afirmó que no tienen establecido la segregación de funciones, el 80% señaló que no cuentan con los procedimientos de monitoreo. Concluyeron: que para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa, la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas.

### **2.1.2 Nacional**

Cunaique (2017) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa papelera El Pacífico S.A.-Lima 2016. Su objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa papelera El Pacifico S.A.-Lima 2016. La metodología que aplicó fue: descriptivo. La técnica fue la revisión bibliográfica documental y los instrumentos fueron las fichas bibliográficas. Finalmente concluyó: que la empresa cumple con el ambiente de control, evaluación de riesgo las actividades de control, se han establecido acciones para monitorear, controlar los riesgos, cuenta con una adecuada información para el cumplimiento de las funciones y que el control interno sí influye en la gestión de la empresa, ya que se refleja la aplicación de los componentes de control interno, cumplen con las actividades encomendadas teniendo en cuenta las políticas y normas establecidas.

Díaz y Morales (2017) en su tesis titulada Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre-diciembre 2014. Su objetivo general fue: Evaluar el control interno en la empresa Papelería Santa Rita SAC. La metodología que aplicaron fue de tipo descriptivo. La técnica que se aplicó fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario. Finalmente concluyeron: el 64% afirmó la no confiabilidad en el control interno; y esto es debido a que no cuenta con manuales, lineamientos ni políticas que acrediten la responsabilidad del personal a cargo de resguardar y vigilar los inventarios y deberán contar con un plan de organización, manual de organización y funciones, niveles de autorización, personal idóneo y

segregación de funciones; son los pilares para un adecuado y eficiente control interno de dicha área.

García (2019) en su tesis titulada Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L.-Piura, 2019, su objetivo general fue: Identificar las principales oportunidades del Control Interno administrativo que mejore las posibilidades de la empresa Terraclima J&A E.I.R.L, en el año 2019. La metodología que aplicó fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 12 trabajadores. Concluyó: que la empresa no cuenta con un manual de organización, no existe la segregación de funciones entre el personal, no se supervisa al personal para evaluar su rendimiento, no se promueve una cultura de evaluación de riesgo y que la propuesta de mejora planteada establece la implementación de un ambiente de control interno dentro de la empresa a través de una gestión adecuada de riesgos, se propone que el gerente asuma el papel de gestor de riesgos a través del desarrollo de actividades que garanticen la identificación, reducción y/o eliminación del riesgo detectado. Las medidas a tomar ante los riesgos requieren de la participación de todo el personal que labora para la empresa.

Ríos y Vigo (2017) en su tesis titulada Influencia del sistema de control interno en la gestión de la Empresa Librería Martha E.I.R.L. ciudad de Cajamarca 2017, su objetivo general fue: Determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería Martha EIRL en la ciudad de Cajamarca para el primer semestre del año 2017. La metodología fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental-transversal. La población fue de 7 trabajadores. Los resultados

fueron: que el 72% tiene conocimiento sobre los comportamientos éticos en la organización, el 14% desconoce la existencia del manual de organización y funciones de la empresa, el 42% manifestó que no se han implementado acciones para afrontar los riesgos evaluados, el 14% mencionó que no existen controles en los sistemas de información. Concluyó: que, al realizar una comparación entre la variable independiente, el control interno, y la variable dependiente, la gestión de la empresa Librería Martha EIRL, afirmaron que existe influencia del Control Interno en la gestión de la empresa para el año 2017.

Rojas (2017) en su tesis titulada Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la Empresa “Atletas” - Tarapoto, 2016, su objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Atletas”-Tarapoto, 2016. La metodología fue de tipo descriptivo y de caso. La técnica que utilizó fue la revisión bibliográfica y los instrumentos fueron las fuentes de información documentaria y bibliográfica. La población estuvo conformada por el gerente. Resultados: el 70% afirmó que la empresa no cuenta con un adecuado suministro de información al personal, no se efectúa supervisiones que detecten las deficiencias de la empresa, el 90% manifestó que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a mejorar la toma de decisiones. Concluyó: que el control interno es un instrumento de gestión de suma importancia para toda organización sea cual fuera su tamaño, porque a través de su aplicación brindan a las empresas más seguridad, pues ayudan a detectar y minimizar posibles pérdidas y negligencias protegiendo con ello sus recursos.

### ***2.1.3 Regional***

Carranza (2018) en su tesis titulada *El control interno y su influencia en la administración de las empresas del Perú: Caso de la Empresa “KC”, Chimbote, 2016.* Su objetivo general fue: Describir la influencia del control interno en la administración de las empresas del Perú y de la empresa KC de Chimbote, 2016. La metodología fue de tipo descriptivo y de caso. La técnica fue la revisión bibliográfica y la encuesta, el instrumento que se utilizó fueron las fichas bibliográficas. La población fue el gerente. Concluyó: que el personal no cuenta con la capacidad y la preparación necesaria para el nivel de responsabilidad asignado, si existe una buena comunicación dentro de la empresa, esto hace que la información brindada fluya de manera clara y ordenada. no se monitorea el nivel de eficacia de los controles internos aplicados durante el procesamiento de las operaciones y no se evidencia la influencia que existe entre la administración y el control interno, pues en su mayoría no tienen implementado formalmente un sistema de control interno, por lo tanto, la empresa en estudio tendrá que capacitar a su personal, establecer acciones para identificar los riesgos y dar soluciones optimas, mantener un control de sus activos y monitorear la eficacia de los controles internos ya establecidos para cumplir con sus objetivos y metas trazadas.

Caururo (2017) en su tesis titulada *Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L.-Casma 2016,* su objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos E.I.R.L.-Casma 2016. La metodología que aplicó fue de tipo descriptivo y de caso. La técnica que utilizó fue



bibliografía documental y como instrumento fichas bibliográficas. La población estuvo conformada por el gerente de la empresa. Concluyó: no se encuentra implementado un plan para identificar y analizar los riesgos, no cuentan con un manual de funciones y no se ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas.

Cipriano (2018) en su tesis titulada El control interno y su influencia en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Tony S.A.C. de Chimbote, 2015, su objetivo general fue: Describir la influencia del control interno en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Tony S.A.C de Chimbote, 2015. La metodología fue de tipo descriptivo y de caso. La técnica que utilizó fue la revisión bibliográfica y el instrumento información documentaria. La población fue el encargado del área de almacén de la empresa. Concluyó: la empresa carece de un plan anual de capacitación, no identifica sus riesgos, no se realizan acciones para afrontar los riesgos, la empresa proporciona información correcta al personal que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.

Trinidad (2019) En su tesis titulada Control interno y la rentabilidad de la Empresa Geoagro S.A.C. de Carhuaz, 2017., su objetivo general fue: Determinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Geoagro SAC, Carhuaz 2017. La metodología que utilizó fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y con un diseño no experimental. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La población estuvo conformada por 22 personas. Resultado: el 23% opinaron que no se practica el componente ambiente de control, el 41% no se practica el componente de la información y comunicación en la empresa,

el 45% que no se realiza la supervisión y monitoreo, el 100% opinaron que la empresa cuenta con personal capacitado y adecuado. Concluyó: que el control interno influye en el ejercicio de la organización Geoagro SAC en el 2017, porque es considerado como un elemento clave para poder evitar errores y fraudes utilizando estrategias y dinámicas de emprendimiento.

Zegarra (2017) en su tesis titulada El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Santa Maria S.A.C.-Casma 2016., su objetivo general fue: Determinar la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Santa Maria S.A.C.- Casma 2016. La metodología fue de tipo cualitativo, nivel descriptivo y el diseño fue no experimental. La técnica fue la revisión bibliográfica documental y el instrumento fichas bibliográficas. La población estuvo constituida por el gerente. Los resultados fueron: que el 87% señaló el incumplimiento del componente ambiente de control, el 75% mencionó no se realiza la identificación de los riesgos, el 60% afirmó que la empresa no brinda información pertinente, el 75% mencionó que no se cumple con la supervisión y control. Concluyó: la empresa deberá corregir las ineficiencias encontradas en los componentes para el adecuado funcionamiento del sistema de control interno; ya que esto influirá a la buena gestión de inventarios de la empresa comercial, donde los únicos beneficiarios serían los clientes, los proveedores y los colaboradores.

#### ***2.1.4 Local***

Cabana (2017) en su tesis titulada Control interno y mejoramiento de la gestión administrativa empresa Niño Jesús de Praga E.I.R.L. Huaraz., su objetivo

general fue: Determinar la relación entre el Control Interno y el Mejoramiento de la Gestión administrativa Empresa Niño Jesús de Praga E.I.R.L.-Huaraz, 2016. La metodología que fue de tipo descriptivo. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La población constó de 6 trabajadores. Los resultados fueron: el 100% afirmó que la empresa no cuenta con una estructura orgánica, el 33% que las políticas no contribuyen en la gestión de la empresa, el 83% afirmó que los trabajadores cumplen adecuadamente sus funciones. Finalmente concluyó: queda relacionado que el control interno y el mejoramiento de la gestión en la empresa Niño Jesús de Praga E.I.R.L, de Huaraz se relaciona directamente ya que el 67% hace uso del control interno en sus respectivas áreas y el 67% aduce que esto ayuda al mejoramiento de la gestión en la empresa.

De La Cruz (2017) en su tesis titulada Control interno y toma de decisiones en las empresas comerciales de Independencia-Huaraz, 2016. Su objetivo general fue: Determinar la incidencia del control interno en la toma de decisiones de las empresas comerciales de Independencia-Huaraz, 2016. La metodología que aplicó fue de tipo descriptivo. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. La población fue de 150 empresas y la muestra fue de 101 empresas. Los resultados fueron: que el 42% manifestó que la empresa no aplica directivas de integridad y valores éticos, el 70% afirmó que la empresa no aplica las actividades de control, el 67% manifestó que las empresas no realizan supervisión permanente del sistema de control interno. Concluyó: que el ambiente de control y la evaluación de riesgos de las empresas comerciarles de Independencia-Huaraz son displicentes, por lo que se determina que existe relación directa entre el ambiente de control,

evaluación de riesgos y la calidad de decisión, lo que coincide con la hipótesis de la investigación.

Figuroa (2019) en su tesis titulada Caracterización del control interno en la empresa Corporación de Negocios "Sur Perú" S.A.C. Huaraz, 2018. Su objetivo general fue: Determinar la caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios "Sur Perú" S.A.C, Huaraz, 2018. La metodología fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño fue no experimental. La técnica que utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario La población fue de 19 trabajadores. Resultados: el 5% mencionó no cumplen con las normas de ética establecidas, el 24% indicó que la información no circula en todos los sentidos dentro de la empresa. Finalmente concluyó: que el control interno de la empresa corporación de negocios "Sur Perú S.A.C. habiéndose descrito las fases, principios y componentes del control interno a partir de los datos empíricos obtenidos y su contrastación con el marco teórico referencial, encontrándose que los trabajadores de la empresa participan en las fases del control interno; asimismo, en la empresa se cumplen los principios del control interno, así como también los componentes según el modelo COSO.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***Teoría del control interno***

El control interno es una herramienta de gran utilidad para la administración ya que permitirá el desarrollo eficiente de las operaciones. Rosilio (2018) afirmó que "El Control interno es muy importante, porque es un proceso o conjunto de áreas funcionales dentro de una empresa que permite identificar, prevenir riesgos, proteger

los activos, contar con información confiable y oportuna, y fomentar la práctica de valores” (p. 26).

Por ello, la implementación del control interno es trascendental para cualquier empresa, ya que permitirá detectar las desviaciones, reducir los riesgos, identificar las deficiencias y promover la efectividad y la eficiencia, con el único propósito de cumplir con sus objetivos establecidos. Según González (2013) definió al control interno como: “Un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una empresa, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable” (p. 8).

Por otro lado, según Huamanchumo (2018) el control interno “Es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción, fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos” (p. 31).

### ***Principios del control interno***

Según Cunaique (2017) los principios a considerarse son: “División del trabajo, fijación de responsabilidad y el cargo” (p. 42).

✓ El principio de la división del trabajo se basa en la distribución de responsabilidades entre diferentes departamentos o personas frente a las operaciones realizadas por la empresa, esto permitirá que el segundo departamento o persona pueda verificar y conocer el trabajo realizado por el primero.

✓ La fijación de responsabilidad se basa en que la empresa disponga de un documento donde se encuentre estipulado las funciones de cada trabajador y su relación con los medios y recursos que se encuentren a cargo.

✓ El cargo se relaciona directamente con ceder responsabilidades de un recurso en las operaciones, el cual quedará totalmente claro, por medio de la firma correspondiente en los documentos.

### ***Tipos de control interno***

**Administrativo:** según Quispe (2020) el control interno administrativo “No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones” (p. 29).

**Contable:** Quispe (2020) afirmó que el control contable “Verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa” (p. 29).

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

El diseño del control interno tiene como objetivo detectar o descubrir y corregir los puntos débiles materiales después que haya sucedido. Los objetivos son:

- ✓ Resguardar los activos de la empresa y evitar pérdidas ya sea por fraude o negligencia.
- ✓ Confirmar la autenticidad de los datos, los cuáles serán manejados por la dirección para tomar decisiones en cuanto a la empresa.
- ✓ Incitar a la gerencia a continuar con las prácticas ordenadas.
- ✓ Fomentar y evaluar la eficacia y las mejoras continuas.

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

**1. Ambiente de control:** es el fundamento del resto de los componentes, el cual proporciona disciplina y una estructura, es preparado para enfrentar los riesgos y promueve la transparencia en las operaciones. Este componente hace referencia a las

normas y procesos que servirán de base para la aplicación de un adecuado control interno. Trinidad (2019) mencionó que este componente es: “Entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y una gestión escrupulosa” (p.33). “Estas prácticas, valores y reglas apropiadas contribuyen al establecimiento y fortalecimiento de políticas y procedimientos de control interno que conducen al logro de los objetivos institucionales” (Rojas, 2017, p. 27).

Según la Contraloría General de la República (2014) “El componente ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos, la estructura organizativa, competencia profesional y la responsabilidad del control interno” (p. 35).

Este componente comprende:

**Integridad y valores éticos:** la integridad significa que la persona mantenga sus principios morales firmes y sólidos. La ética está constituida por valores el cual permitirá tomar decisiones y mantener un comportamiento correcto frente a la actividad que realice en la empresa. Vega (2018) afirmó que “Se enfoca directamente en los objetivos institucionales y la forma en que se consiguen, aplicando los valores, el estilo de gestión, que se traducen en normas de comportamiento” (p. 33). Este principio se refiere a la aplicación de un código de conducta que tendrá que ser elaborado por la dirección para que se puedan minimizar la ocurrencia de conductas no esperadas en el uso de los recursos públicos.

El gerente de la empresa deberá lograr que sus trabajadores practiquen los valores adaptados en dicha empresa. Del Toro (2005) mencionó que “El máximo dirigente de la organización debe lograr que todos sus trabajadores y directivos

conozcan y practiquen, en todo momento, los valores éticos asumidos por la organización” (p. 8).

Es importante tener en cuenta que en las empresas puede existir un sin fin de manuales con valores éticos por cumplir, pero el control interno será efectivo solo si los trabajadores o colaboradores posean una cultura de organización basada en la moral de los trabajadores.

**Estructura organizativa:** esta estructura permitirá identificar y graficar las funciones y actividades de cada trabajador, determinando los cargos correspondientes, así como sus responsabilidades. Vega (2018) afirmó que “Este principio se relaciona directamente con la parte administrativa es decir cómo se planifica, ejecuta, controla y supervisa las actividades para alcanzar los objetivos institucionales” (p. 33). El encargado del desarrollo, aprobación y actualización de la estructura organizativa es el titular de la empresa. El titular o la autoridad máxima deberá establecer una estructura donde se estipule la designación de responsabilidades adecuadas a cada trabajador que ocupe una función dentro de la empresa.

La responsabilidad recae en la dirección de la empresa el cual debe de crear o realizar un organigrama funcional en el cual se encuentre expresado la estructura organizativa de la empresa, así como la jerarquía de autoridades y responsabilidad de cada área (Del Toro, 2005, p. 16).

**Competencia profesional:** Carranza (2018) afirmó que “La competencia incluye el conocimiento, capacidades y habilidades necesarias para ayudar asegurar una actuación ética, ordenada, económica, eficaz y eficiente” (p. 22). Los trabajadores deberán mantener un nivel alto de competencia el cual le permitirá



comprender la importancia de implantar, desarrollar y mantener un buen control interno.

Es notorio que las empresas necesitan contar con trabajadores competentes, por lo que es necesario que la administración precise los niveles de competencia solicitada para cada personal, reconociendo los conocimientos, preparación, habilidades y un nivel de perfección agregado que estos necesitan. Necesidad que serán satisfechas por medio de capacitaciones continuas.

**Asignación de responsabilidades:** dentro de las empresas la dirección deberá limitar las responsabilidades de sus trabajadores dando lugar a la independencia y la separación de funciones que no sean compatibles. Mendez (2018) mencionó que “Es necesario asignar claramente al personal sus deberes y responsabilidades, así como establecer relaciones de información, niveles y reglas de autorización, así como los límites de su autoridad” (p. 24).

Las empresas deberán determinar algunos mecanismos para que los trabajadores que se encargan del resguardo de los recursos, así como el personal que se encarga de mejorar el desempeño de la empresa, estén mutuamente conectadas para que puedan tomar las acciones debidas frente a las desviaciones que se logren identificar

**2. Evaluación de riesgos:** Mejía (2014) mencionó la diferencia entre el riesgo y la evaluación de riesgos. El riesgo significa describir las situaciones en el que haya inseguridad sobre los resultados que podría ocurrir y la evaluación de riesgos es identificar y analizar los riesgos notables o principales de la empresa que se pueden presentar al momento del logro de sus objetivos.

Este componente implica identificar y analizar los riesgos a los que puede estar expuesta la empresa y permitirá proveer acciones para reducir su impacto. Cualquier empresa pública o privada deberá afrontar diversos riesgos provenientes de fuentes internas o externas los cuales deberán ser valorados por la gerencia. La Contraloría General de la República (2006) señaló que “El titular o funcionario designado debe asignar la responsabilidad de su ejecución a un área o unidad orgánica de la entidad” (p. 7).

Según Gonzáles (2013) mencionó que “La organización debe prever, conocer y abordar los riesgos con los que se enfrenta, para establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan” (p. 17).

Este componente comprende:

**Planeamiento de la gestión de los riesgos:** en esta etapa se tendrá que desarrollar y documentar estrategias claras, organizadas e interactivas para la identificación y valoración de los riesgos que puedan afectar a la empresa se tendrán que establecer planes y métodos de respuesta.

**Identificación de los riesgos:** en esta etapa se realiza la tipificación de los posibles riesgos que de alguna manera puedan afectar a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, estas pueden ser por dos factores que son internos o externos. Rojas (2017) mencionó que “Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluye la infraestructura, personal, procesos y tecnología” (p. 31). Por otro lado, Carranza (2018) afirmó que “Los factores externos son: económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos” (p. 24).

**Evaluación de los riesgos:** en esta etapa se podrá analizar o valorar los riesgos que afectan a la empresa. Rojas (2017) afirmó que “Se inicia con un estudio

detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener información suficiente acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, repuesta y consecuencia” (p. 31).

De esta manera al conocer los riesgos estos serán analizados para que posteriormente sean disminuidos y controlados. El método de análisis de los riesgos se realizará en base a la técnica cualitativa y cuantitativa, la primera consiste en evaluar la prioridad del riesgo identificado y la técnica cuantitativa es usada para el análisis numérico de los riesgos que fueron identificados en los objetivos.

**Respuesta al riesgo:** la administración tendrá que identificar y seleccionar la mejor opción de respuesta al riesgo el cual deberá considerar la relación costo-beneficio al momento de brindar dicha respuesta al riesgo.

La respuesta al riesgo es un proceso de evitar, reducir, compartir y aceptar.

Evitar el riesgo es prevenir las actividades que se originan. La reducción son los métodos y técnicas específicas para lidiar con ellos, identificándolos y proveyendo una acción para la reducción de su probabilidad e impacto (Carranza, 2018, p. 24).

El implementar una respuesta al riesgo forma parte de la administración de los riesgos.

**3. Actividades de control:** son políticas y procedimientos que ayudan a utilizar las medidas necesarias para controlar los riesgos de las empresas. Los cuales se aplican “Para conocer que se cumplan las directrices de la dirección, que se tomen las medidas necesarias para afrontar los riesgos que podrían afectar la consecución de las metas y objetivos” (Vega, 2018, p. 36).

Las actividades de control son realizadas por la gerencia y los demás trabajadores de las empresas. Diestra (2018) mencionó que “Estas actividades están relacionadas con las políticas, sistemas y procedimientos principalmente. Ejemplo de estas actividades son aprobación, autorización, verificación, conciliación, inspección, revisión de indicadores de rendimiento” (p. 33).

La Contraloría General de la República (2014) afirmó que para ser efectivas “Deben ser apropiadas, funcionar de acuerdo a un plan y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control” (p. 38).

Este componente comprende:

**Segregación de funciones:** se refiere que las tareas u obligaciones son distribuidas entre los trabajadores, con la finalidad de disminuir el riesgo de cometer errores e irregularidades en las operaciones o actividades. Rojas (2017) mencionó que “Un solo cargo o equipo de trabajo no debe tener el control de todas las etapas clave en un proceso, actividad o tarea” (p. 32).

Se puede aplicar como estrategia la rotación de personal o trabajadores para que de esta forma se pueda evitar la colusión impidiendo que una persona cuente con esa responsabilidad por un largo periodo. Esta segregación de funciones contribuirá a la reducción de los posibles riesgos en las actividades o procesos.

**Evaluación de desempeño:** la Contraloría General de la República (2014) afirmó que “Se emplea un registro de indicadores de desempeño para procesos, procedimientos, actividades y tareas, que establecen lo que se espera” (p. 40).

Este tipo de evaluación se deberá realizar de forma permanente el cual se tendrá que tomar como base las normas vigentes para poder prevenir y corregir las posibles irregularidades.

**Análisis a los registros de información:** según Coopers & Lybrand (1997) son “Controles para comprobar la exactitud, totalidad y autorización de las transacciones. Se controla el desarrollo de nuevos sistemas y la modificación de los existentes” (p. 6). También se realiza un control a los datos y a los programas de información.

**Controles de autorización:** consiste en definir quien cuenta con la autoridad para aprobar las diversas transacciones. Según Mendoza et al. (2018) “Define quién tiene la autoridad para aprobar diversas transacciones, comunes o no comunes” (p. 17).

**Controles físicos:** este control se encuentra relacionado con “La seguridad física de los activos, acceso a instalaciones, registros contables, sistemas de información, archivos de datos, etc.” (Mendoza et al., 2018).

**4. Información y comunicación:** es importante contar con una información oportuna y adecuada. Rojas (2017) señaló que “Son los métodos, procesos y acciones que, con enfoque sistémico y regular aseguren el flujo de información en todas las direcciones, permitiendo cumplir con las responsabilidades individuales y grupales” (p. 34).

Por otro lado, Rosilio (2018) afirmó que “La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades” (p. 35).

La comunicación permitirá que el control interno funcione de una manera adecuada. Carranza (2018) mencionó que “La comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del control interno y su importancia para el logro de los objetivos” (p. 42).

Este componente comprende:

**Información y responsabilidad:** la información permitirá que los trabajadores puedan cumplir con sus funciones y responsabilidades. Carranza (2018) mencionó que “El titular y funcionarios deben entender la importancia del rol que desempeñan los sistemas de información para el correcto desarrollo de sus deberes, mostrando una actitud comprometida” (p. 31).

**5. Supervisión:** este componente, llamada también seguimiento, permite supervisar la eficacia del control interno. La Contraloría General de la República (2014) precisó que son “Actividades de autocontrol incorporados a los procesos y operaciones de supervisión de la empresa con fines de mejora y evaluación” (p. 41). Este componente ofrece un apoyo en la retroalimentación ya que permitirá la evaluación de la calidad y eficiencia los cual podrá comprobar la existencia de posibles deficiencias y contribuirá a la mejora continua.

Es el seguimiento que se realiza a los procesos implementados para un adecuado control interno, se consigue mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo, por consiguiente, es necesario realizar las actividades de supervisión para asegurar que el proceso funcione según lo previsto (Zegarra, 2017, p. 55).

Se realiza el control adecuado a las actividades ya que cualquier empresa cuenta con alguna área que se encuentra en desarrollo, por lo tanto, es necesario que se refuerce dichas áreas o realizar el reemplazo correspondiente porque perdieron su eficacia.

Por otro lado, Gonzales (2015) afirmó que “Es efectuada mediante actividades continuadas o evaluaciones separadas. Las actividades continuadas se

construyen con el proceso y son evaluadas en forma separada por la dirección, auditores internos o externos” (p. 29).

Este componente comprende:

**Actividades de prevención y monitoreo:** la prevención involucra considerar o mantener acciones de supervisión permanentes. Mediante el monitoreo la empresa podrá conocer si las operaciones y procesos se ejecutan de una manera adecuada que permitan alcanzar sus objetivos trazados. Carranza (2018) mencionó que “El monitoreo oportuno del sistema de control interno y las medidas puestas en aplicación, se realiza a través del seguimiento continuo de su funcionamiento” (p. 34).

**Monitoreo oportuno:** el monitoreo se podrá realizar por medio de evaluaciones continuas. Se tiene que realizar seguimientos a la implementación del control interno con la finalidad de poder determinar la vigencia, duración y calidad.

### ***Teoría de la microempresa***

En el mundo, las micro y pequeñas empresas, conocida como las Mypes, es de suma importancia porque generan una economía mundial dando un amplio acceso al mercado al ser un distribuidor final de productos o servicios. (Ríos y Vido, 2017).

Díaz (2016) mencionó que las micro y pequeñas empresas son empresas independientes, los cuales predominan en el mercado de comercio frente al resto del mundo, ya que generan un mayor empleo nacional.

Una cualidad importante de las micro y pequeñas empresas, es la carencia de formalidad y organización, la falta de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos los miembros de la empresa. Díaz (2016) afirmó que las micro y pequeñas empresas ignoran la importancia de aplicar un

sistema de control interno adecuado y acoplado a sus necesidades, el primero es por el simple hecho que son considerados como una salida de dinero innecesario y el segundo estas empresas están organizadas en la informalidad familiar, porque no cuentan con una formación académica.

### **2.3 Marco conceptual:**

**Actividades de control:** este componente abarca las políticas y procedimientos que permitan una adecuada gestión de los riesgos. Todas las áreas de la empresa tienen la responsabilidad de llevar a cabo dichas actividades para que se puedan tomar decisiones adecuadas en cumplimiento a sus objetivos.

**Ambiente de control:** este componente proporciona disciplina, estructura organizacional, facilita el cumplimiento de los objetivos, se relaciona con los valores, y habilidades de los trabajadores.

**Control interno:** permite el fácil logro de los objetivos con el que cuenta cada empresa, es implementado con el fin de proveer un grado de seguridad razonable en lo referente al logro de sus objetivos.

**Empresa:** también denominada organización que se dedica a realizar actividades con el fin de obtener beneficios económicos. Según Sánchez (2015) “Efectivamente, es ésta la misión básica de cualquier empresa, obtener beneficios económicos a través de la producción de bienes y servicios. Es así como las empresas contribuirán a la sociedad mediante esta responsabilidad pública de generar riqueza” (p. 04).

**Evaluación de riesgos:** consiste en identificar y analizar las diversas situaciones que puedan impedir el cumplimiento o logro de los objetivos de la empresa. Según De La Cruz (2017) “Es la evaluación de la efectividad de los



sistemas administrativos y operativos de la entidad, en relación a los controles establecidos a fin de prevenir, detectar y corregir distorsiones materiales identificadas, en cuya virtud deben analizarse y evaluarse” (p. 18).

**Información y comunicación:** El propósito de este componente es que la información se transmita de tal forma que pueda llegar a todas las áreas y a todos los trabajadores permitiendo asumir una responsabilidad individual.

**Microempresa:** Los autores Sumba y Santistevan (2018) mencionaron que “Son unidades de producción de bienes y servicios que han demostrado ser un medio efectivo para dinamizar las actividades productivas en la sociedad. Ocupan un lugar preponderante tanto en los países en crecimiento como desarrollados” (p. 324).

**Propuestas de mejora:** Según los autores Zúñiga, Córdova, Valenzuela y Gonzáles (2008) afirmaron que “Una propuesta de mejora para que proporcione una alternativa de solución depende de la capacidad de identificar, priorizar y resolver problemas; un problema es una desviación entre lo que debería estar ocurriendo y lo que realmente ocurre” (p. 2).

**Supervisión y monitoreo:** este componente puede ser efectuada mediante actividades continuas o por evaluaciones separadas.

### **III. Hipótesis**

No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo. Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2003) afirmaron que “Las investigaciones descriptivas no comprenden el empleo de predicciones o hipótesis” (p. 108).

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

El tipo de investigación fue cuantitativo. Hernández, Fernández y Baptista (2003) afirmaron que la investigación cuantitativa “Es útil para evaluar, comparar, interpretar, establecer precedentes, determinar causalidad y sus implicaciones” (p. 35).

El nivel de investigación fue descriptivo, ya que se realizó un estudio sobre las características y cualidades del control interno. Arias (2012) mencionó que la investigación descriptiva “Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (p. 24).

El diseño de la presente investigación fue no experimental, puesto que solo se observó la variable control interno.

Hernández, Fernández y Baptista (1997) señalan que:

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (p. 245).

### 4.2 Población y muestra

#### *Población*

En la presente investigación la población estuvo conformada por la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. González y Salazar (2008) señalaron que “El conjunto de datos de los cuales se ocupa un determinado

estudio estadístico se llama población y está íntimamente ligado a lo que se pretende estudiar” (p. 24).

### ***Muestra***

Carrillo (2015) mencionó que la muestra es “Parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición” (p. 8).

Según Ramírez (2018) “La muestra se considera censal porque se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos” (p. 39).

En la presente investigación la muestra estuvo conformada por la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Control interno	El control interno es un conjunto de actos, planes, reglas y métodos que tiene como fin el de prevenir los riesgos que podrían afectar a la empresa. Zegarra (2017)	Es una variable nominal por lo que se medirá por sus indicadores.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	1. ¿La empresa cuenta con un código de ética?	Nominal
				Estructura organizativa	2. ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa?	Nominal
				Competencia Profesional	3. ¿La empresa realiza concursos para contratar a sus trabajadores?	Nominal
					4. ¿La empresa realiza evaluaciones a sus trabajadores?	Nominal
					5. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores?	Nominal
			Evaluación de riesgos	Identificación del riesgo	6. ¿En la empresa se aplica el componente evaluación de riesgos?	Nominal
					7. ¿Cuentan con alguna técnica que permita identificar los riesgos?	Nominal
				Evaluación de riesgos	8. ¿La evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a mejorar la toma de decisiones?	Nominal
					9. ¿Se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados?	Nominal
				Respuesta al riesgo	10. ¿Se brinda una respuesta al riesgo presentado?	Nominal

			Actividades de control	Segregación de funciones	11. ¿La empresa cumple con realizar actividades de control?	Nominal
					12. ¿La empresa cuenta con un manual que indique las funciones de cada trabajador?	Nominal
			Información y comunicación	Información y comunicación adecuada y oportuna	13. ¿La empresa brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones?	Nominal
					14. ¿Se ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas?	Nominal
					15. ¿La información que se proporciona a cada área es oportuna y confiable para su procesamiento?	Nominal
			Supervisión o monitoreo	Supervisión	16. ¿La empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo?	Nominal
					17. ¿Se realiza supervisiones a cada área de la empresa?	Nominal
				Monitoreo	18. ¿La empresa cuenta con los procedimientos de monitoreo?	Nominal

Fuente: elaboración propia.

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### ***Técnica***

Casas, Repullo y Donado (2003) señalaron que “La técnica de la encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (p. 1).

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y fue aplicada a los 10 trabajadores de la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

##### ***Instrumento***

Casas et al. (2003) afirmaron que “El instrumento básico utilizado en la investigación por encuesta es el cuestionario, que podemos definir como el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (p. 6). Para la presente investigación se utilizó como instrumento un cuestionario que fue diseñado con preguntas claras y concisas elaborado considerando los indicadores de las variables de control interno.

#### **4.5 Plan de análisis**

Para analizar la información recolectada se empleó la estadística descriptiva, tal que nos permitió analizar las frecuencias y los porcentajes de los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de investigación, además se empleó la hoja de cálculo para la tabulación y la representación de la información expresados en datos sencillos.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?</p> <p><b>Problemas específicos</b> <b>1.</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019? <b>2.</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgo para la micro</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> <b>1.</b> Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. <b>2.</b> Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación</p>	<p>Hernández Sampieri et al., (2003) afirmaron que “Las investigaciones descriptivas no comprenden el empleo de predicciones o hipótesis” (p. 108). No corresponde por tratarse de un estudio descriptivo.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> cuantitativo <b>Nivel de investigación:</b> descriptivo <b>Diseño de la investigación:</b> no experimental <b>Población:</b> la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. <b>Muestra:</b> la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019. <b>Plan de análisis:</b> estadística descriptiva</p>



<p>empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?</p> <p><b>3.</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?</p> <p><b>4.</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?</p> <p><b>5.</b> ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019?</p>	<p>de riesgo para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>3.</b> Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>4.</b> Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>5.</b> Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.</p>		<p><b>Técnica:</b> encuesta aplicada a los 10 trabajadores de la micro empresa “Multiservicios Yambet”, del distrito de Huaraz, 2019.</p> <p><b>Instrumento:</b> cuestionario</p> <p><b>Plan de análisis:</b> programa Microsoft Excel</p> <p><b>Principios éticos:</b> protección a las personas, libre participación y derecho a estar informado, beneficencia y no maleficencia y justicia.</p>
--	--	--	--

Fuente: elaboración propia.

#### 4.7 Principios éticos

Durante el desarrollo de la presente investigación se consideró el cumplimiento de los principios éticos de acuerdo al código de ética de la Uladech que permitió asegurar la originalidad de la investigación.

✓ **Protección a las personas:** esta investigación se realizó con la ayuda de 10 trabajadores que laboran en la empresa Multiservicios Yambet a los cuales se les respetó su dignidad humana manteniendo su identidad en reserva, garantizando la confidencialidad, privacidad y el anonimato de las personas en el tiempo que duró el desarrollo de la investigación.

✓ **Libre participación y derecho a estar informado:** los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet tuvieron el derecho a estar bien informados sobre el propósito y la finalidad de esta investigación, así como la libertad de elegir si participan o no, por voluntad propia.

✓ **Beneficencia y no maleficencia:** en esta investigación se veló el bienestar de las personas involucradas en esta investigación, por lo tanto, no se causó daño alguno que afecte a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet.

✓ **Justicia:** en esta investigación se practicó la equidad y la justicia, también se tomaron las medidas necesarias para asegurar que la recopilación de información no sea utilizada de manera injusta.

## V. Resultados

### 5.1 Resultados

**Tabla 1**

*La empresa cuenta con un código de ética*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	7	70
No	2	20
No responde	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 2**

*La empresa cuenta con una estructura organizativa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	8	80
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 3**

*La empresa realiza concursos para contratar a sus trabajadores*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	8	80
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 4**

*La empresa realiza evaluaciones a sus trabajadores*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	10	100
No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 5**

*La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	1	10
No	8	80
No responde	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 6**

*La empresa se aplica el componente evaluación de riesgos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	8	80
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 7**

*Cuentan con alguna técnica que permita identificar los riesgos*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	9	90
No responde	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 8**

*La evaluación de riesgos ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	7	70
No	2	20
No responde	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 9**

*Se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	1	10
No	7	70
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 10**

*Se brinda una respuesta al riesgo presentado*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	0	0
No	8	80
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 11**

*La empresa cumple con realizar actividades de control*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	7	70
No	1	10
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 12**

*La empresa cuenta con un manual que indique las funciones de cada trabajador*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	8	80
No	0	0
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet



**Tabla 13**

*Se brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	9	90
No	1	10
No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 14**

*Se ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas.*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	9	90
No	0	0
No responde	1	10
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 15**

*La información que se proporciona a cada área es oportuna y confiable para su procedimiento*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	9	90
No	1	10
No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 16**

*La empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	9	90
No	1	10
No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 17**

*Se realiza supervisiones a cada área de la empresa*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	7	70
No	1	10
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

**Tabla 18**

*La empresa cuenta con los procedimientos de monitoreo*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	8	80
No	0	0
No responde	2	20
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet

## 5.2 Análisis de resultados

**Respecto al objetivo específico 1:** Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En la Tabla 1 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet cuenta con un código de ética. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Ríos y Vigo (2017) donde el 72% manifestó que tienen conocimiento sobre la presencia de un código de ética en la empresa Librería Martha. Enfocarse en el valor de la honestidad y el respeto en la empresa Multiservicios Yambet porque permitirá que se actúe con veracidad, transparencia y lealtad, evitando así cualquier conflicto que pueda perjudicar a la empresa.

En la Tabla 2 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no cuenta con una estructura organizativa. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Cabana (2017) donde el 100% de los encuestados afirmó que la empresa Niño Jesús de Praga E.I.R.L no cuenta con una estructura organizativa. Se diseñó una estructura organizativa de la empresa Multiservicios Yambet donde se puede visualizar los cargos jerárquicos de cada personal.

En la Tabla 3 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no realiza concursos para contratar a sus trabajadores. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Salamanca y Téllez (2018) donde el 100% de los encuestados señaló que el personal no fue seleccionado mediante concurso. La empresa Multiservicios Yambet deberá

convocar concursos para la contratación de sus trabajadores, ya que permitirá contar con personal capaz y apto para desenvolverse en cualquier área.

En la Tabla 4 se observó que, del 100% de los encuestados mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no realiza evaluaciones a sus trabajadores.

Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de García (2019) donde el 100% de los encuestados señaló que no se realiza supervisiones al personal para evaluar su rendimiento. Si la empresa Multiservicios Yambet realiza un test de evaluaciones a sus trabajadores podrá valorar el potencial de cada uno de ellos e incluso identificar si algún trabajador necesita perfeccionamiento o actualización en un área específica y así el gerente podrá enfocarse en el mejoramiento del desempeño de cada uno de ellos y así poder realizar algunos cambios necesarios y adecuados.

En la Tabla 5 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no realiza capacitaciones a sus trabajadores. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Cipriano (2018) donde el 100% de los encuestados afirmó que carecen de un plan anual de capacitación. La empresa Multiservicios Yambet deberá realizar capacitaciones a sus trabajadores el cual ofrece la oportunidad de ampliar los conocimientos de cada trabajador esto pensando en el beneficio que traerá consigo a la empresa, así como una atención más rápida a los clientes y conocimiento de cada producto nuevo que tenga la empresa.

**Respecto al objetivo específico 2:** Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgo para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En la Tabla 6 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no aplica el componente evaluación de riesgos. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Cunaique (2017) donde el 100% manifestó que la empresa El Pacífico S.A. si cumple con la evaluación de riesgos. La empresa Multiservicios Yambet deberá evaluar los riesgos que se puedan presentar en el área de almacén y tener un acceso limitado en esa área para poder reducir o evitar cualquier pérdida o algún daño de las mercaderías.

En la Tabla 7 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 90% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no cuenta alguna técnica que permita identificar los riesgos. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Caururo (2017) donde el 100% señaló que no se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos. En la empresa Multiservicios Yambet se puede identificar un riesgo en el área de almacén, por lo tanto, se tendrá que implementar un software en esta área para poder tener un mejor control sobre la cantidad de mercadería disponible, así como un registro más rápido y exacto.

En la Tabla 8 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% afirmó que la evaluación de riesgos ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Rojas (2017) donde el 90% manifestó que una evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a mejorar la toma de decisiones. La empresa Multiservicios Yambet mediante la evaluación de riesgos podrá mejorar la eficiencia y proteger los bienes de la entidad, adoptando medidas para reducir o controlar el riesgo.

En la Tabla 9 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% mencionó que en la empresa Multiservicios Yambet no se realizan evaluaciones a los

riesgos encontrados. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Cunaique (2017) donde el 100% indicó que se encuentran establecidos acciones para monitorear y controlar los riesgos. El gerente de la empresa Multiservicios Yambet deberá evaluar los riesgos presentados como por ejemplo no cuentan con un registro de las mercaderías que se venden por lo tanto no cuentan con registros debidamente actualizados, lo que provoca la compra innecesaria de mercadería de un mismo tipo y se deberá usar un código de barras que facilite el control de cada producto.

En la Tabla 10 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% manifestó que en la empresa Multiservicios Yambet no se brinda una respuesta al riesgo presentado. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Ríos y Vigo (2017) donde el 42% manifestó que no se implementan acciones para afrontar los riesgos evaluados.

**Respecto al objetivo específico 3:** Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En la Tabla 11 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% afirmó que la empresa Multiservicios Yambet cumple con realizar actividades de control. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de De La Cruz (2017) donde el 70% afirmó que la empresa encuestada no aplica las actividades de control. La empresa Multiservicios Yambet deberá brindar charlas informativas sobre el control interno a todos sus trabajadores ya que de esta manera serán consientes de la importancia de realizar un control en todas las áreas.

En la Tabla 12 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% señaló que la empresa Multiservicios Yambet cuenta con un manual que

indique las funciones de cada trabajador. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Uribe y Melo (2017) donde el 90% de los encuestados afirmó que la empresa tiene establecido la segregación de funciones. Al tener la empresa Multiservicios Yambet un manual que indique las funciones de cada trabajador, también se tendrá que considerar que cada área cuente con un supervisor y de esta manera se podrá verificar si todos están cumpliendo con sus responsabilidades.

**Respecto al objetivo específico 4:** Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En la Tabla 13 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 90% afirmó que la empresa Multiservicios Yambet brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Cipriano (2018) donde el 100% de los encuestados manifestó que la empresa proporciona información correcta al personal que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades.

En la Tabla 14 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Caururo (2017) donde el 100% de los encuestados mencionó que no se ha implementado los medios de información y comunicación.

En la Tabla 15 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 90% mencionó que la información que se proporciona a cada área es oportuna y



confiable para su procedimiento. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Carranza (2018) donde el 70% de los encuestados mencionó que existe una buena comunicación dentro de la empresa “KC”, permitiendo que la información brindada alcance a cada área de forma clara y ordenada. En la empresa Multiservicios Yambet la información pertinente deberá ser comunicada a todos los trabajadores en el momento indicado para que puedan cumplir con sus funciones, la información que emitirá la gerencia tendrá que ser claro y preciso.

**Respecto al objetivo específico 5:** Describir las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión y seguimiento para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

En la Tabla 16 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 90% señaló que la empresa Multiservicios Yambet no aplica el componente de supervisión y monitoreo. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Trinidad (2019) donde el 45% de los encuestados mencionó que en la empresa Geoagro S.A.C. no se realiza la supervisión y monitoreo. La empresa Multiservicios Yambet puede incluir una cámara de seguridad que le permitirá monitorear o vigilar los procedimientos que se lleven a cabo durante el día de trabajo.

En la Tabla 17 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 70% indicó que en la empresa Multiservicios Yambet no se realizan supervisiones a cada área. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Salamanca y Téllez (2018) donde el 100% de los encuestados señaló que no existen acciones de control y seguimiento para cada área. En la empresa Multiservicios Yambet cada trabajador se deberá hacer cargo de sus funciones y el encargado de supervisar dicha labor será el gerente y si es necesario corregir las gestiones.

En la Tabla 18 se observó que, del 100% de los encuestados igual a 10, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no cuenta con los procedimientos de monitoreo. Presentándose una similitud con los resultados de la tesis de Uribe y Melo (2017) donde el 80% de los encuestados señaló que no cuentan con los procedimientos de monitoreo.

## VI. Conclusiones

**Respecto al objetivo general:** como propuesta de mejora se plantea que, la empresa Multiservicios Yambet realice capacitaciones a sus trabajadores en cuanto a los nuevos productos adquiridos para que se pueda brindar una atención más rápida, elaborar una cartilla que permita la difusión de los principios éticos como el respeto, honestidad y tolerancia, realizando campañas de concientización para que sea una práctica permanente; verificar que los productos comprados por la empresa se encuentren en buen estado al momento de la recepción; adquirir una cámara de seguridad e instalarlo en el área del almacén para conseguir un mejor control sobre el ingreso de personas a dicha área.

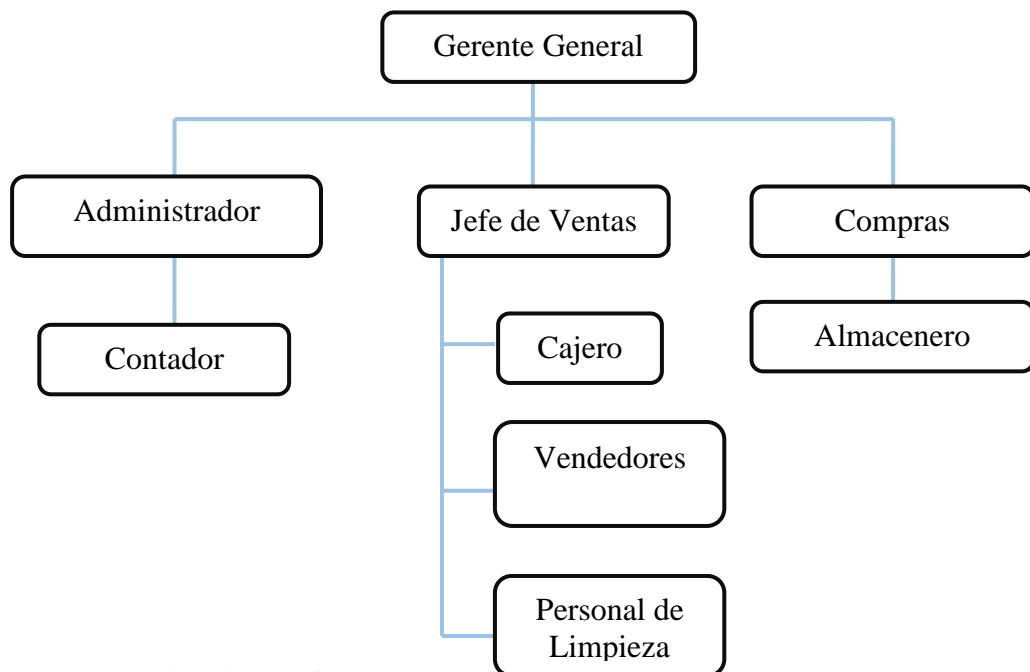
**Respecto al objetivo específico 1:** referente al ambiente de control, el 80% de los encuestados indicó que la empresa no cuenta con una estructura organizativa, lo cual conlleva a que la empresa no sea eficiente al no tener definido la jerarquía y los responsables de cada área, el 80% señaló que la empresa no realiza concursos para contratar a sus trabajadores, por lo tanto no cuentan con habilidades, destrezas y conocimientos para desempeñar un cargo dentro de la empresa y el 100% señaló que la empresa no realiza evaluaciones a sus trabajadores, por lo tanto, no se puede medir o evaluar el desempeño de cada trabajador.

Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente:

- Los principios éticos que deberán ser incluidos en el Código de ética de la empresa serán el respeto, responsabilidad, honestidad y tolerancia. Es importante que el gerente no tenga la intención de imponer una conducta ética dentro de la empresa sino convencer a los trabajadores de realizarlo por voluntad propia, los principios éticos tendrán que ser difundidos correctamente dentro de la empresa

de una forma accesible para todos y se deberá percibir un tono positivo que pueda inspirar y convencer a los trabajadores de adoptar esos principios éticos ya sea mediante copias impresas para cada trabajador o realizando campañas de concientización para que sea una práctica permanente.

- La empresa Multiservicios Yambet no cuenta con una estructura organizativa que pueda definir los cargos jerárquicos dentro de la empresa, por lo tanto, se elaboró un organigrama que agrupa la tarea de cada trabajador, así como la relación entre ellos.



**Fuente:** elaboración propia.

- Se deberá realizar capacitaciones a los trabajadores sobre los nuevos productos que la empresa adquiera para que se pueda brindar una atención más rápida al cliente, ya sea mediante catálogos donde se encuentren señalados los precios y los detalles de cada producto.

**Respecto al objetivo específico 2:** Referente a la evaluación de riesgos, en la empresa Multiservicios Yambet se identificó que existe un riesgo en el almacén al no contar con una técnica que permita un control exacto sobre la cantidad de mercaderías disponibles, el 90% indicó que la empresa no cuenta alguna técnica que permita identificar los riesgos, también el 70% mencionó que la evaluación de riesgos ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones y el 70% indicó que en la empresa no se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados.

Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente:

- Se tendrá que implementar un software, método PEPS, en el área de almacén para poder contar con información exacta sobre las mercaderías que ingresan y que salen para la venta, este Kardex servirá para conocer el costo de los productos antiguos y los nuevos, quedando registrados los precios de la última adquisición de los productos o mercaderías.
- Comprar de una cámara de seguridad e instalarlo en el área del almacén para conseguir un mejor control sobre el ingreso de personas externas a dicha área.
- Verificar que los productos comprados por la empresa se encuentren en buen estado al momento de la recepción, caso contrario se realice la devolución del producto y sea repuesto por otro que se encuentre en buenas condiciones.

**Respecto al objetivo específico 3:** referente a las actividades de control, la empresa Multiservicios Yambet desarrolla el componente actividades de control, ya que el 70% afirmó que cuentan con un manual que permite a la gerencia la asignación de funciones a cada trabajador, lo cual conlleva a que la empresa sea eficiente al tener definido la responsabilidad y las funciones de cada trabajador.

Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente:

- Para que sea entendible las funciones de cada trabajador es necesario contar con un manual de funciones que permitirá a la empresa cumplir con sus objetivos y que todos los trabajadores tengan claras instrucciones sobre sus responsabilidades.

### **Propuesta de un Manual de funciones para la empresa Multiservicios**

#### **Yambet**

**Gerente general:** su objetivo primordial es liderar y dirigir la empresa, tiene la función de organizar, planificar, controlar y contratar al personal adecuado para la empresa, así como asignar las funciones de cada trabajador. El gerente debe mantener un comportamiento ético inamovible, esto creará una confianza y respecto por parte del trabajador.

**Administrador:** estará encargado de la dirección y monitoreo de las actividades dentro de la empresa, realiza capacitaciones a los trabajadores y busca motivarlos permanentemente para que cumplan sus funciones con responsabilidad y entusiasmo, se encarga de gestionar el presupuesto de la empresa y procura mayores ganancias con una mejor inversión.

**Almacenero:** su función principal es recepcionar los productos o la mercadería que la empresa haya adquirido, así como realizar los registros de ingresos y salidas de forma manual o por medio del código de barras, es responsable de la correcta ubicación y clasificación de las mercaderías para un mejor control de las cantidades y mantiene el orden dentro del almacén para que pueda surtir rápidamente los productos requeridos.

**Cajero:** la función del cajero es recibir dinero en efectivo por las ventas que se realicen en la empresa, al momento del cierre se deberá contar el dinero con la

finalidad de que coincida con lo que se reporta como entregado ya que es su responsabilidad. Al comienzo de día deberá existir un monto fijo de billetes y moneda que serán utilizados para las devoluciones en efectivo por las ventas.

**Vendedores:** al ser el enlace directo con los clientes sus funciones son: dar la bienvenida a los clientes saludando de una manera amable, estar al corriente con los precios, nombres y ubicación de los productos y si el caso lo requiera realizar recomendaciones pertinentes a los clientes para la compra de productos específicos.

**Personal de limpieza:** se encargará de la limpieza del suelo, vitrinas, muebles, barrer y trapear las oficinas, así como la reposición de papel higiénico y jabón líquido en los servicios higiénicos. Tendrá como herramienta de trabajo: balde, trapeador, bolsa de basura, escoba y limpiador de vidrios.

**Respecto al objetivo específico 4:** referente a la información y comunicación, de acuerdo a los resultados obtenidos, el 90% de los encuestados afirmaron que si se informa y comunica a todos los trabajadores las actividades a desarrollarse en el momento indicado para que estos puedan cumplir con sus funciones; la información que emitirá la gerencia tendrá que ser claro, oportuno y preciso.

Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente:

- La dirección deberá establecer los mejores mecanismos para que la comunicación sea segura, efectiva y no ocurra alguna distorsión al momento de la recepción, por ello se sugiere realizar reuniones periódicamente, por lo menos una vez al mes, así se logrará fomentar el trabajo en equipo obteniendo una clara comunicación dado que es un buen mecanismo de información. También se

tendrá que poner en conocimiento la dependencia de los cargos para que el trabajador sepa a quien dirigirse cuando tenga una consulta.

**Respecto al objetivo específico 5:** referente a la supervisión y seguimiento, la empresa Multiservicios Yambet realiza supervisiones a cada área, también cuentan con procedimientos de monitoreo para todas aquellas actividades que realicen los trabajadores dentro de la empresa.

Como propuesta de mejora se plantea lo siguiente:

- Se sugiere que el gerente realice, como medida de supervisión, el arqueo de caja al encargado del fondo cada semana para que se pueda comprobar la veracidad de las transacciones en efectivo y confirmar que el saldo en físico sea exacto con el saldo del conteo.



## **VII. Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones**

Con relación al componente ambiente de control, la empresa Multiservicios Yambet tendrá que considerar los principios éticos como el respeto, responsabilidad, honestidad y tolerancia, los cuales tendrán que ser difundidos correctamente dentro de la empresa con un tono positivo que pueda inspirar y convencer a los trabajadores de adoptar esos principios éticos ya sea mediante copias impresas para cada trabajador o realizando campañas de concientización para que sea una práctica permanente, dichas actitudes permitirán construir y conservar una imagen positiva de la empresa; tendrá que considerar la estructura organizacional que se elaboró porque permitirá conocer el rol de cada trabajador frente a la empresa; es recomendable que se realicen capacitaciones a sus trabajadores en cuanto a los nuevos productos adquiridos por la empresa para que se pueda brindar una atención más rápida.

Con relación al componente evaluación de riesgos, la empresa Multiservicios Yambet deberá manejar un Kardex, método PEPS, en el área de almacén que permitirá contar con información exacta sobre la cantidad de mercadería que ingresa y sale para la venta.

Con relación al componente actividades de control, los trabajadores de la empresa Multiservicios Yambet deberán cumplir con sus funciones de acuerdo al manual elaborado y realizar la rotación de los trabajadores en caso de incumplimiento de sus funciones.

Con relación al componente información y comunicación, se recomienda que la empresa realice reuniones periódicamente para que la dirección pueda establecer una comunicación segura y efectiva con los trabajadores ya sea sobre los cambios

que se puedan presentar en la empresa o cualquier otro tema, así se logrará fomentar el trabajo en equipo obteniendo una clara comunicación dado que es un buen mecanismo de información. También se tendrá que poner en conocimiento la dependencia de los cargos para que el trabajador sepa a quien dirigirse cuando tenga una consulta.

Con relación al componente supervisión y monitoreo, la empresa Multiservicios Yambet deberá realizar el arqueo de caja para comprobar que el saldo en físico coincide con el saldo del conteo.

## Referencias bibliográficas

- Angulo, D., Quiroz, O., y Sánchez, F. (2019). *Metodología de control interno para las pequeñas empresas “Cipe”* (pp. 1–41).  
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323579/207807>  
34
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación (6ª ed.)*. <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Buele, T., y Díaz, M. (2018). *Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda.* 179.  
<file:///C:/Users/AMACO/AppData/Local/Temp/TRABAJO DE TITULACION.pdf>
- Cabana, L. (2017). *Control interno y mejoramiento de la gestión administrativa empresa Niño Jesús de Praga E.I.R.L. Huaraz.* 1–123.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9476/Tesis\\_58837.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9476/Tesis_58837.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carranza, Y. (2018). *El control interno en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Cajamarquilla, 2017.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, 147. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/7858>
- Carranza, A. (2018). *El control interno y su influencia en la administración de las empresas del Perú: Caso de la Empresa “KC”, Chimbote, 2016.* 1–59.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4445/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRACION\\_CARRANZA\\_BARRIOS\\_ASTRID\\_ETHEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4445/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRACION_CARRANZA_BARRIOS_ASTRID_ETHEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Carrillo, A. (2015). *Población y muestra*. UMBral Científico, 10, 31–40.  
<http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Casas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Catuche, D., y Benavides, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional SAS*. 1–128.  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Diseño\\_sistema\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Diseño_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Caururo, C. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa Librería Proyectos E.I.R.L.- Casma 2016*. 1–87.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_COMERCIAL\\_CAURURO\\_CORAL\\_CELIA\\_GRA\\_CIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2026/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_CAURURO_CORAL_CELIA_GRA_CIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chávez, Y. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el almacén de la empresa Inversiones Monarks SAC. Jaén-2018*.  
[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5207/Chavez\\_Vilchez\\_Yeraldine\\_Lizet.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5207/Chavez_Vilchez_Yeraldine_Lizet.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cipriano, K. (2018). *El control interno y su influencia en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Tony S.A.C. de Chimbote, 2015*. 1–62.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6206/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_CIPRIANO\\_LISBOA\\_K](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6206/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CIPRIANO_LISBOA_K)

- AROL\_YESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual Del Control Interno*.  
[https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)
- Normas de Control Interno, (2006).  
[http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC\\_320\\_2006\\_CG.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf)
- Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno: Informe COSO* (p. 16). [http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe COSO Resumen.pdf](http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe_COSO_Resumen.pdf)
- Cunaique, S. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa papelería El Pacífico S.A. - Lima 2016*. 103. <https://doi.org/10.1038/1>
- De La Cruz, P. (2017). *Control interno y toma de decisiones en las empresas comerciales de Independencia-Huaraz, 2016*. 1–82.  
<file:///C:/Users/AMACO/AppData/Local/Temp/231098364.pdf>
- Del Toro, J. (2005). *Control Interno: Programa de preparación económica para cuadros*. In *Animal Genetics* (Vol. 39, Issue 5).  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material__consulta_ci.pdf)
- Díaz, S., y Morales, O. (2017). *Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C., octubre - diciembre 2014*. 1–120.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/851/3/TL\\_DiazEstelaStalin\\_MoralesRiosOlga.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/851/3/TL_DiazEstelaStalin_MoralesRiosOlga.pdf)
- Díaz, J. (2016). *Acercamiento al control interno en las PYMES colombianas*.  
[http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17942/17042020\\_2015.p](http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/17942/17042020_2015.p)

df

Diestra, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016*. Repositorio Institucional - ULADECH, 104. <https://doi.org/1>

Figueroa, L. (2019). *Caracterización del control interno en la empresa Corporación de Negocios “Sur Perú” S.A.C. Huaraz, 2018*. 1–106.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12301/CONTROL\\_INTERNO\\_COORPORACION\\_FIGUEROA\\_MANSICIDOR\\_LISED\\_YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12301/CONTROL_INTERNO_COORPORACION_FIGUEROA_MANSICIDOR_LISED_YESENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, J. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la empresa Terraclima J & A E.I.R.L- Piura, 2019*. 1–104.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13398/CONTROL\\_FUNCIONES\\_GARCIA\\_HERRERA\\_JEANNINE\\_ELIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13398/CONTROL_FUNCIONES_GARCIA_HERRERA_JEANNINE_ELIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, C., Moreno, J., y Marín, M. (2009). *El control interno en microempresas dedicadas a la elaboración y venta de alimentos en el municipio de Ensenada , B . C ., fallas y propuestas de solución* (pp. 1–18).

[http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18\\_PF696\\_Control\\_Interno\\_en\\_Microempresas.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18_PF696_Control_Interno_en_Microempresas.pdf)

Gonzales, D. (2015). *Control Interno y rentabilidad en la empresa “Corporación Icaro” S.A.C*. 1–92.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/965/CONTROL\\_INTERNO\\_RENTABILIDAD\\_GONZALES\\_GONZALES\\_DANIEL\\_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/965/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_GONZALES_GONZALES_DANIEL_JUNIOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- González, R. (2013). *Marco integrado de control interno. Modelo COSO III - Manual del Participante*. Qualpro Consulting S.C., 39.  
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- González, R., y Salazar, F. (2008). *Aspectos básicos del estudio de muestra y población para la elaboración de los proyectos de investigación*. Universidad De Oriente Núcleo De Sucre Escuela De Administración Curso Especial De Grado, 95. <http://recursos.salonesvirtuales.com/assets/bloques/Raisirys-González.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1997). *Metodología de la investigación*.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huamanchumo, M. (2018). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Puerto Eten-2017*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3903/CONTROL\\_INTERNO\\_RECAUDACION\\_VEGA\\_CHAUCA\\_DAVID\\_GILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3903/CONTROL_INTERNO_RECAUDACION_VEGA_CHAUCA_DAVID_GILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lesano, C. (2015). *Procedimientos de control interno al proceso de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Bazar y Papelería La Tranca en el año 2013*. 1–166.  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18533/1/T3160i.pdf>

Mejía, R. (2014). *Sistema de control para las pequeñas y medianas empresas*. In *Sistemas De Control* (Vol. 3, pp. 5–12).

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/3330/34059-5.pdf?sequence=5>

Mendez, A. (2018). *Características de control interno en la recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Quinuabamba Provincia de Pomabamba en el Departamento de Ancash en el año 2016*. 1–175.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2581/CONTROL\\_INTERNO\\_IMPUESTO\\_PREDIAL\\_MUNICIPAL\\_MENDEZ\\_SANTAMARIA\\_ARELI\\_ASBEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2581/CONTROL_INTERNO_IMPUESTO_PREDIAL_MUNICIPAL_MENDEZ_SANTAMARIA_ARELI_ASBEL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. 206–240.

<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Paredes, Á. (2018). *Evaluación del control interno mediante la metodología COSO 2013 al Departamento Financiero del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Centro de Especialidades Letamendi en el periodo 2016-2017*. 1–117.

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>

Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L. Jaén*. 112.

[http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6657/Quispe Estela%2C Perla Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6657/Quispe%20Estela%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Ramírez, A. (2018). *Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017*. 78.  
<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM CE-Du 4069 R1 - Ramirez Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, T., y Vigo, R. (2017). *Influencia del sistema de control interno en la gestión de la Empresa Librería Marthe E.I.R.L. ciudad de Cajamarca 2017*. 76.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12990/Ríos Mercado Tania Jovana - Vigo Arroyo Rosa Laura.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, R., Forero, Y., y Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta. 1*, 130.  
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Rojas, S. (2017). *Caracterización del control interno de las Micro Y Pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la Empresa “Atletas” - Tarapoto, 2016*. 1–93.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1886/CONTROL\\_INTERNO\\_CHARACTERISTICAS\\_ROJAS\\_SOPLIN\\_SEMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1886/CONTROL_INTERNO_CHARACTERISTICAS_ROJAS_SOPLIN_SEMIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosilio, R. (2018). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en empresa pesquera Ethel Mercedes E.I.R.L.-Paita-2018*. 1–95.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL\\_INTERNO\\_ADMINISTRATIVO\\_SANCHEZ\\_ADANAQUE\\_ENID\\_YAQUE LINE.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/823/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_SANCHEZ_ADANAQUE_ENID_YAQUE_LINE.pdf?sequence=1)

Salamanca, Y., y Téllez, L. (2018). *Diseño de un sistema de control interno: Estudio de caso para la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S.”* September, 1–135.

[https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/743/1/DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ESTUDIO DE CASO PARA LA EMPRESA SOBRE RUEDAS COLOMBIA SAS.pdf](https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/743/1/DISEÑO_DE_UN_SISTEMA_DE_CONTROL_INTERNO_ESTUDIO_DE_CASO_PARA_LA_EMPRESA_SOBRE_RUEDAS_COLOMBIA_SAS.pdf)

Sánchez, V. (2015). *La redefinición del papel de la empresa en la sociedad*. Revista Barataria, 20. <https://doi.org/10.20932/rbcs.v0i20.17>

Sumba, R., y Santistevan, K. (2018). *Las microempresas y la necesidad de fortalecimiento: reflexiones de la zona sur de Manabí, Ecuador*. In Universidad y Sociedad (Vol. 10, Issue 3). <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n5/2218-3620-rus-10-05-323.pdf>

Trinidad, L. (2019). *Control interno y la rentabilidad de la empresa Geoagro S.A.C. de Carhuaz, 2017*. 1–75.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11808/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_TRINIDAD\\_ROJAS\\_LISBETH\\_NEREYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11808/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_TRINIDAD_ROJAS_LISBETH_NEREYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uribe, M., y Melo, P. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa Sajoma S.A.S.* 1–96.

[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta de\\_procedimientos\\_contro\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta_de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vega, D. (2018). *Control interno en la recaudación de impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Pomabamba, 2016*. 1–7.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3903/CONTROL\\_INTERNO\\_RECAUDACION\\_VEGA\\_CHAUCA\\_DAVID\\_GILMER.pdf?seq](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3903/CONTROL_INTERNO_RECAUDACION_VEGA_CHAUCA_DAVID_GILMER.pdf?seq)

uence=1&isAllowed=y

Zegarra, L. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Santa María S.A.C.-Casma 2016*. 1–96.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3325/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_DE\\_INVENTARIO\\_ZEGARRA\\_SANTOLALLA\\_LEOPOLDO\\_RAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3325/CONTROL_INTERNO_GESTION_DE_INVENTARIO_ZEGARRA_SANTOLALLA_LEOPOLDO_RAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zúñiga, M., Córdova, D., Valenzuela, J., y González, N. (2008). *La propuesta de mejora, una alternativa de solución para las pequeñas y medianas empresas*.

[https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las\\_propuestas\\_de\\_mejora\\_una\\_alternativa\\_de\\_solucion\\_para\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_noviembre\\_201.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/42b-las_propuestas_de_mejora_una_alternativa_de_solucion_para_las_pequenas_y_medianas_empresas_noviembre_201.pdf)

## Anexos

### Anexo 1: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa Multiservicios Yambet para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

**Encuestadora:** Morales Cochachin Yoselina Denise

**Instrucciones:** marcar con un aspa (x) la respuesta que Ud. considere correcta

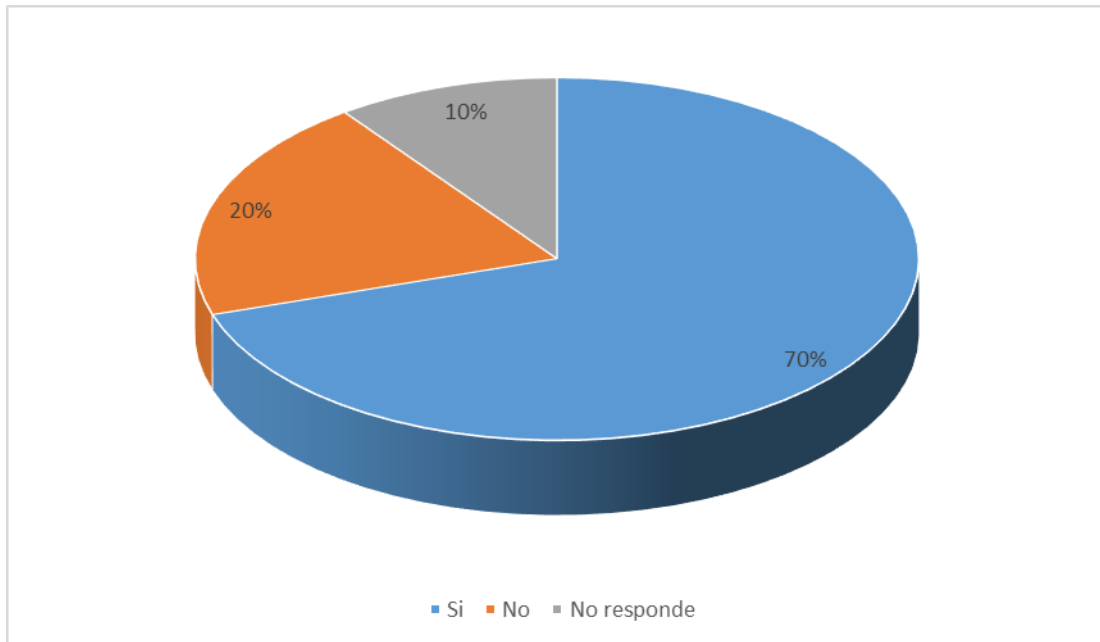
1. ¿La empresa cuenta con un código de ética?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
2. ¿La empresa cuenta con una estructura organizativa?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
3. ¿La empresa realiza concursos para contratar a sus trabajadores?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
4. ¿La empresa realiza evaluaciones a sus trabajadores?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
5. ¿La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores?  
a) Si                      b) No                      c) No responde

6. ¿En la empresa se aplica el componente evaluación de riesgos?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
7. ¿Cuentan con alguna técnica que permita identificar los riesgos?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
8. ¿La evaluación de riesgos ayudará a la gerencia a mejorar la toma de decisiones?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
9. ¿Se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
10. ¿Se brinda una respuesta al riesgo presentado?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
11. ¿La empresa cumple con realizar actividades de control?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
12. ¿La empresa cuenta con un manual que indique las funciones de cada trabajador?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
13. ¿La empresa brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
14. ¿Se ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
15. ¿La información que se proporciona a cada área es oportuna y confiable para su procesamiento?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
16. ¿La empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
17. ¿Se realiza supervisiones a cada área de la empresa?  
a) Si                      b) No                      c) No responde
18. ¿La empresa cuenta con los procedimientos de monitoreo?  
a) Si                      b) No                      c) No responde

## Anexo 2: Figuras

**Figura 1**

*La empresa cuenta con un código de ética*

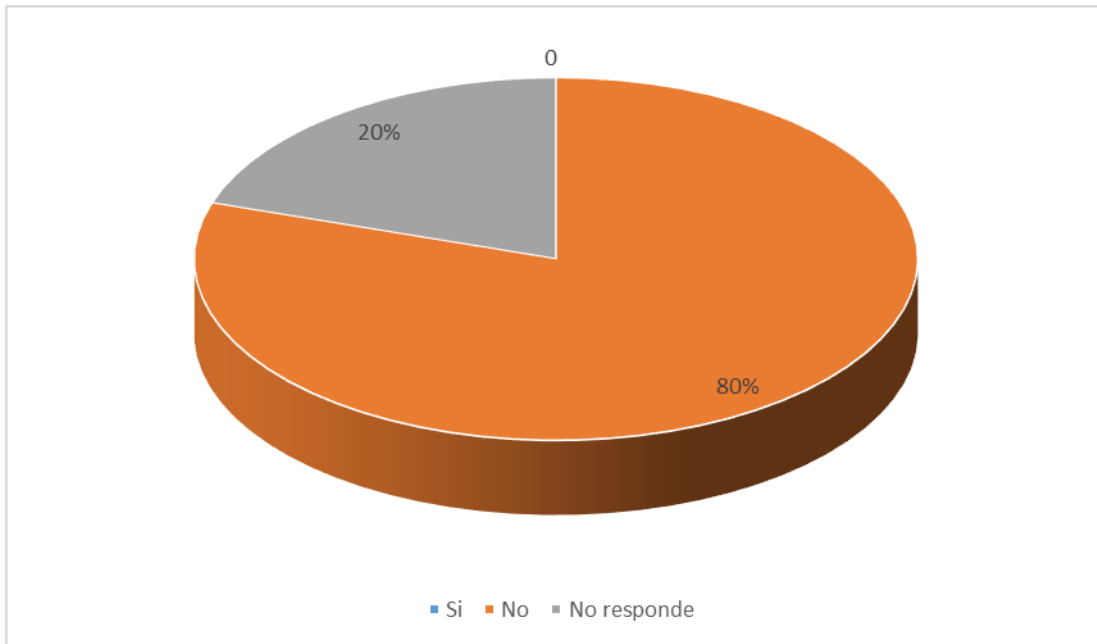


**Fuente:** tabla 1

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 70% afirmó que la empresa Multiservicios Yambet cuenta con un código de ética, el 20% mencionó que no cuentan con un código de ética y el 10% no respondió.

**Figura 2**

*La empresa cuenta con una estructura organizativa*

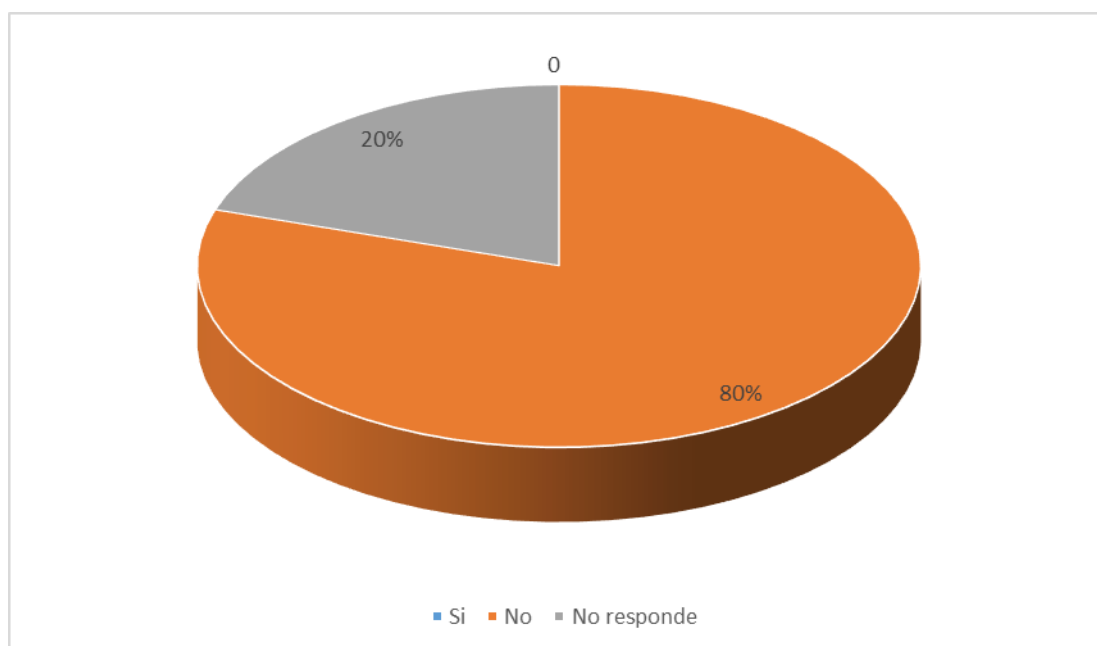


**Fuente:** tabla 2

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no cuenta con una estructura organizativa y el 20% no respondió.

**Figura 3**

*La empresa realiza concursos para contratar a sus trabajadores*



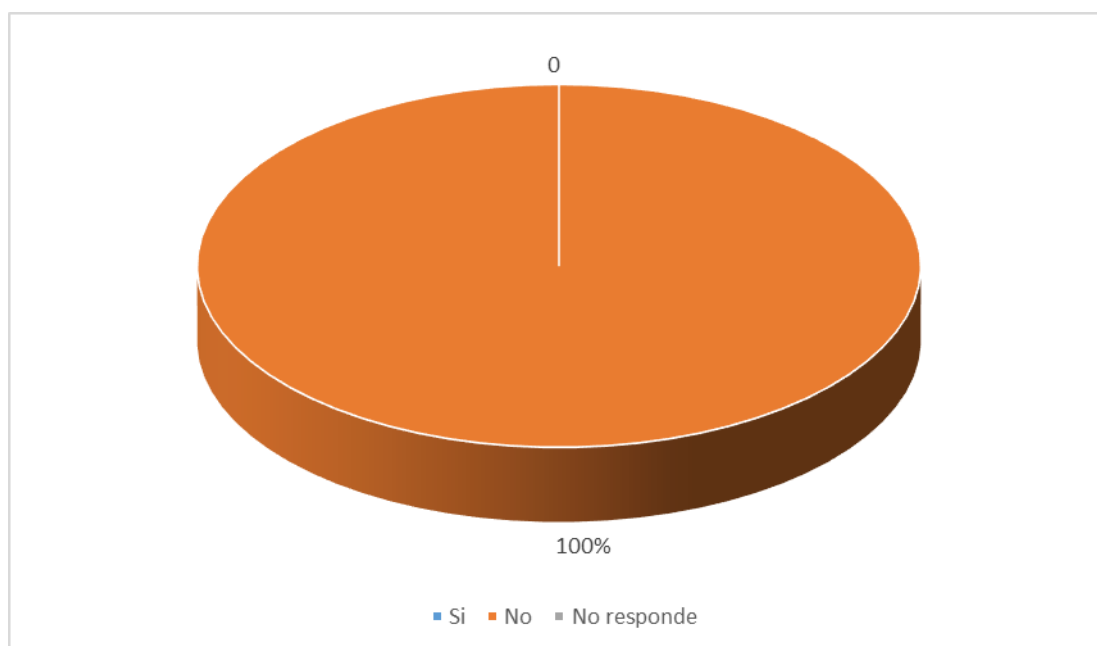
**Fuente:** tabla 3

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no realiza concursos para contratar a sus trabajadores y el 20% no respondió.



**Figura 4**

*La empresa realiza evaluaciones a sus trabajadores*

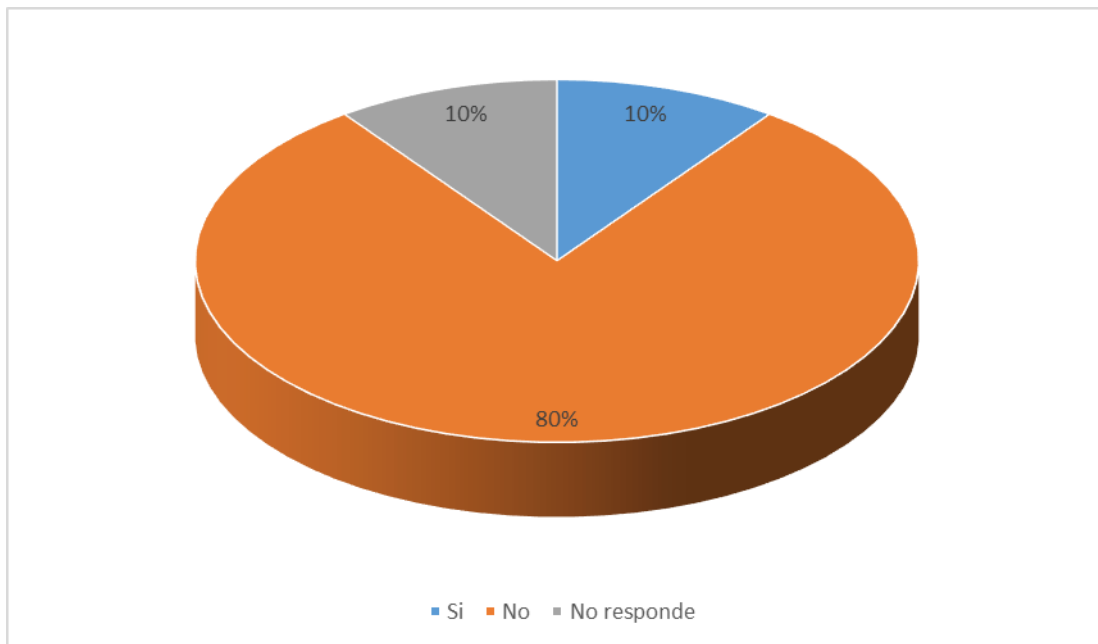


**Fuente:** tabla 4

**Interpretación:** el 100% de los encuestados mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no realiza evaluaciones a sus trabajadores.

**Figura 5**

*La empresa realiza capacitaciones a sus trabajadores*

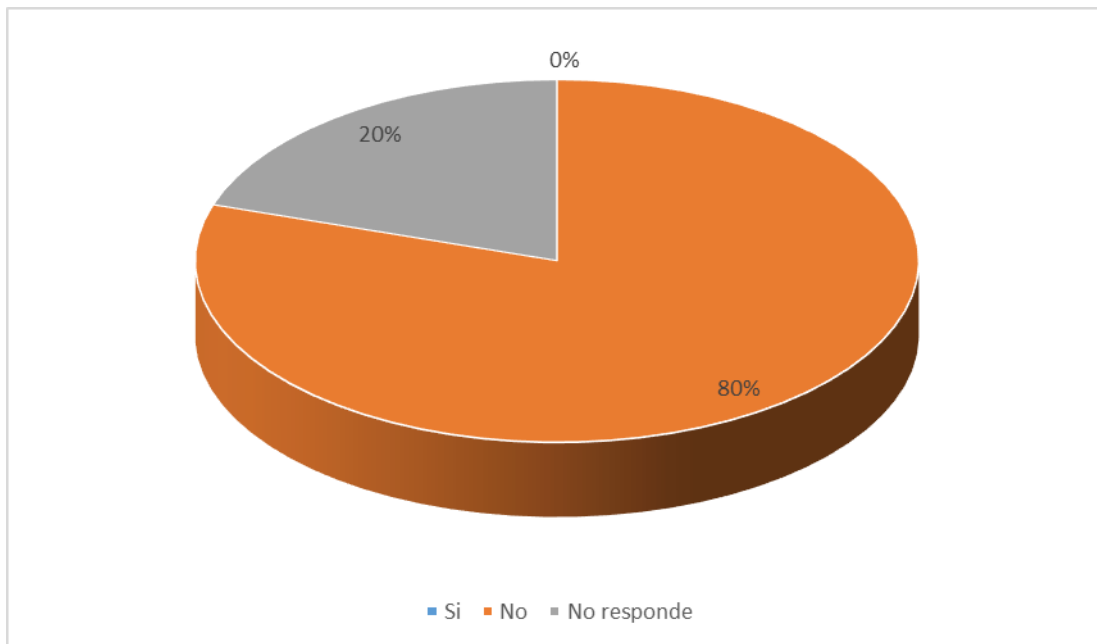


**Fuente:** tabla 5

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que en la empresa Multiservicios Yambet no se realizan capacitaciones a sus trabajadores, el 10% afirmó que si se realizan capacitaciones a sus trabajadores y el 10% no respondió.

**Figura 6**

*La empresa se aplica el componente evaluación de riesgos*

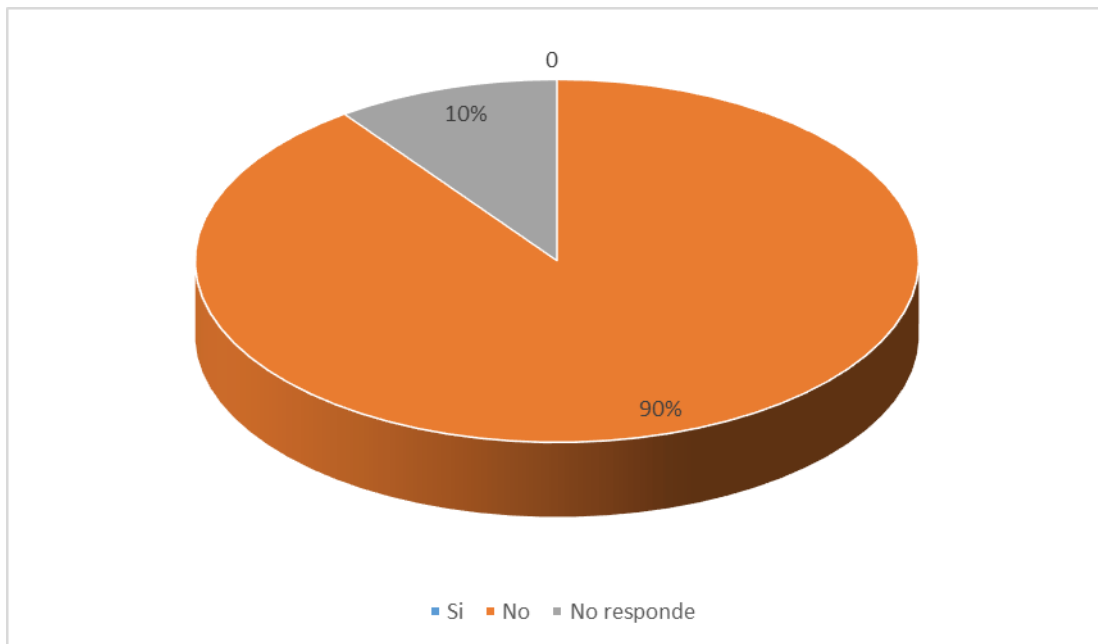


**Fuente:** tabla 6

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no aplica el componente evaluación de riesgos y el 20% no respondió.

**Figura 7**

*Cuentan con alguna técnica que permita identificar los riesgos*

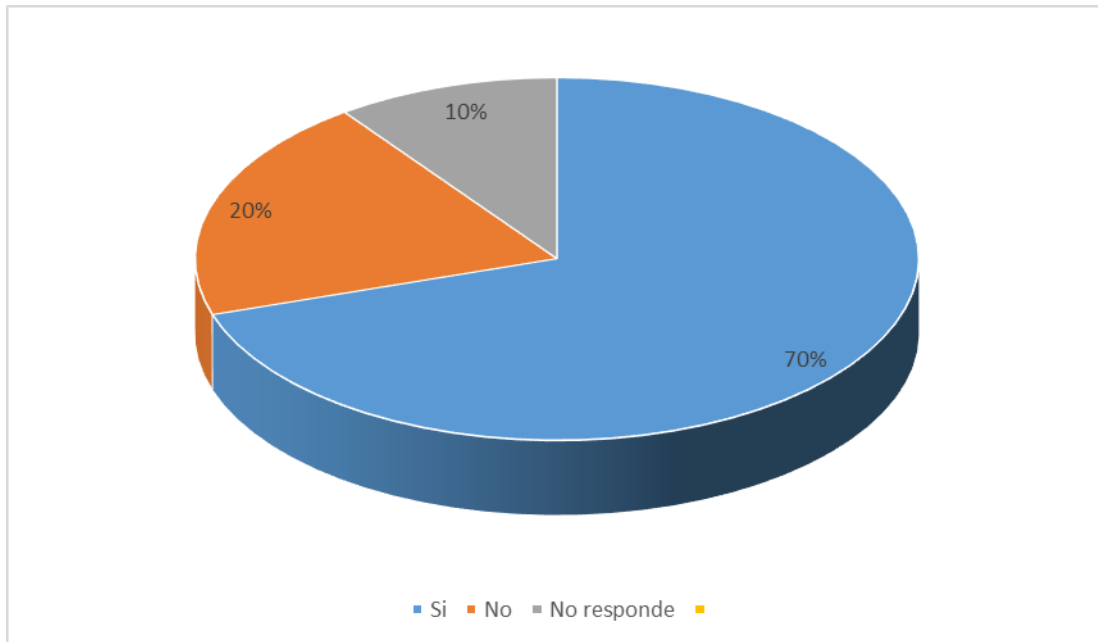


**Fuente:** tabla 7

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 90% mencionó que en la empresa Multiservicios Yambet no cuentan con alguna técnica que permita identificar los riesgos y el 10% no respondió.

**Figura 8**

*La evaluación de riesgos ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones*

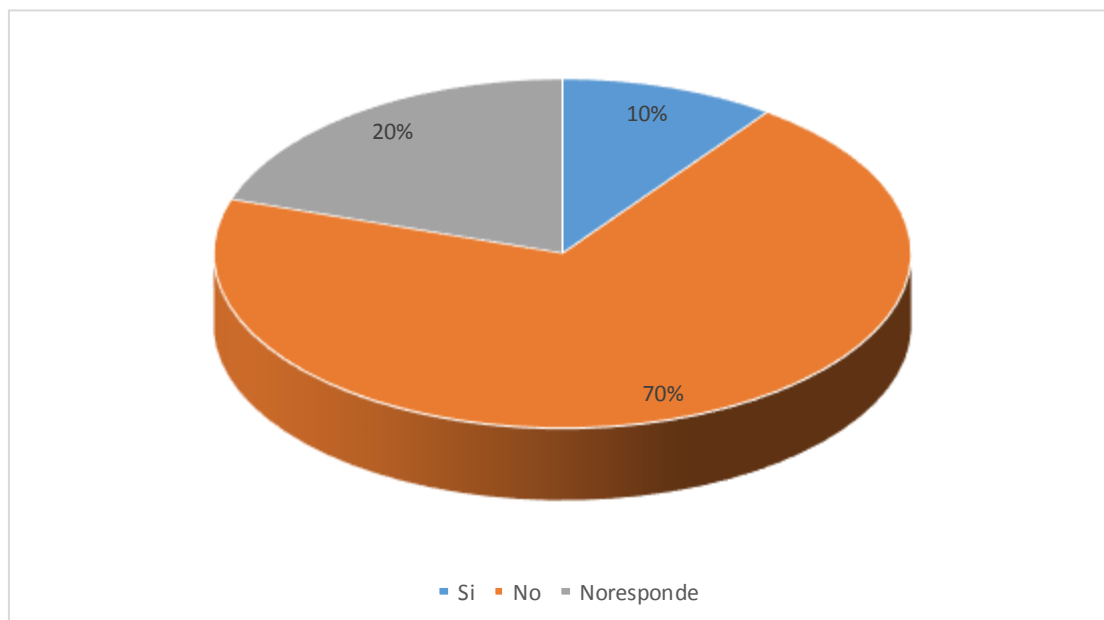


**Fuente:** tabla 8

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 70% afirmó que la evaluación de riesgos ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones, el 20% mencionó que la evaluación de riesgos no ayudaría a la gerencia a mejorar la toma de decisiones y el 10% no respondió.

### Figura 9

*Se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados*

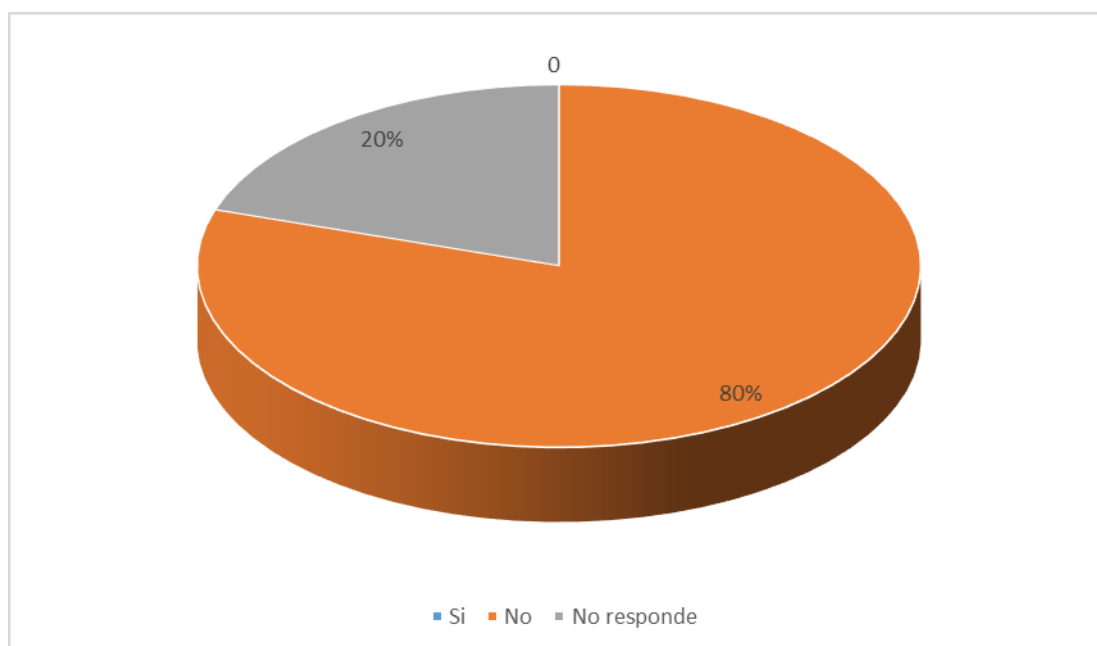


**Fuente:** tabla 9

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 70% mencionó que en la empresa Multiservicios Yambet no se realizan evaluaciones a los riesgos encontrados y el 30% no respondió.

**Figura 10**

*Se brinda una respuesta al riesgo presentado*

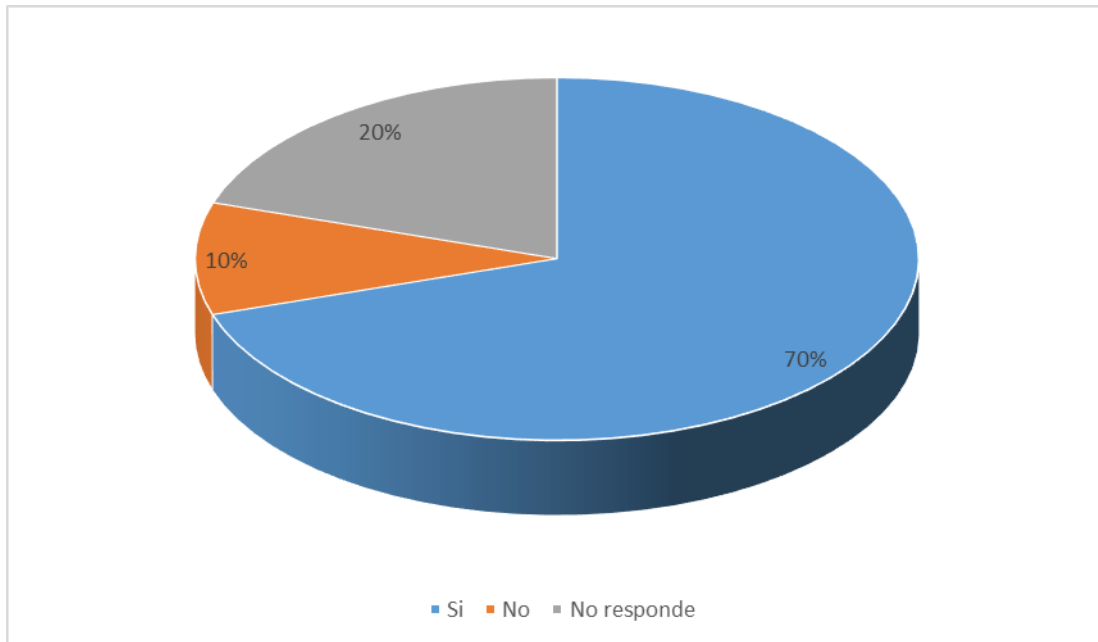


**Fuente:** tabla 10

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que en la empresa Multiservicios Yambet no se brinda una respuesta al riesgo presentado y el 20% no respondió.

**Figura 11**

*La empresa cumple con realizar actividades de control*



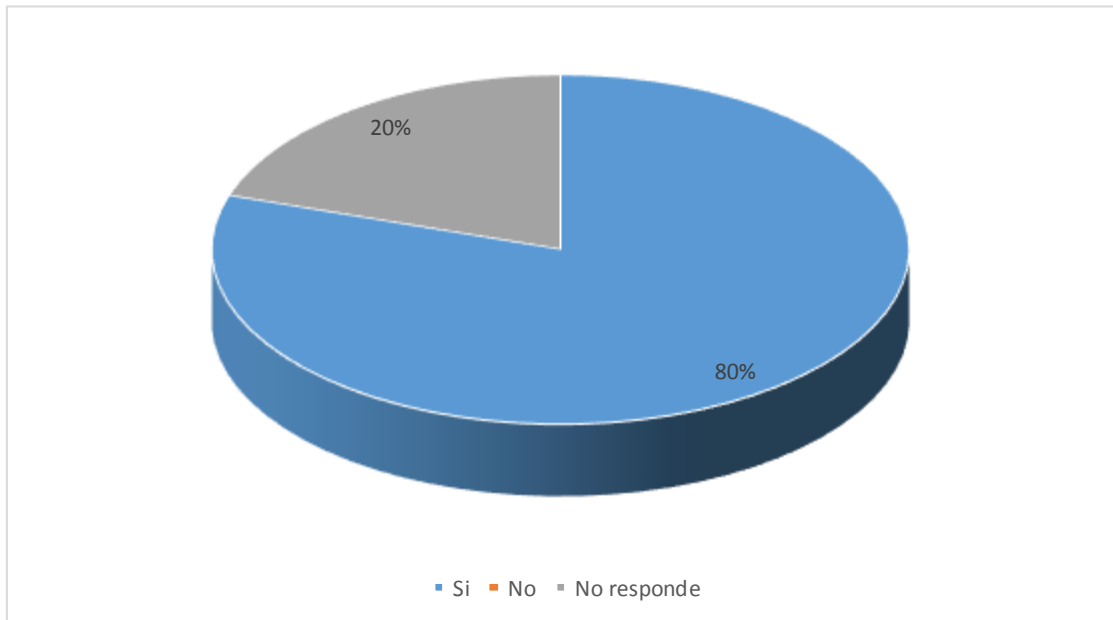
**Fuente:** tabla 11

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 70% afirmó que la empresa Multiservicios Yambet cumple con realizar actividades de control, el 20% no respondió y el 10% afirmó que la empresa si cumple con realizar actividades de control.



**Figura 12**

*La empresa cuenta con un manual que indique las funciones de cada trabajador*

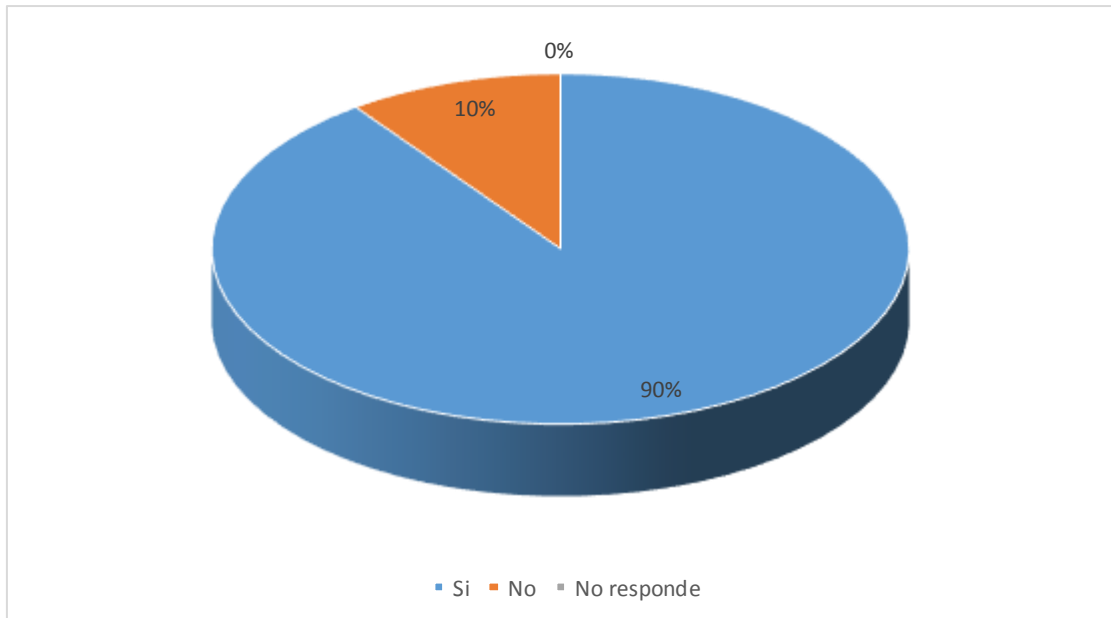


**Fuente:** tabla 12

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet si cuenta con un manual que indique las funciones de cada trabajador y el 20% no respondió.

**Figura 13**

*La empresa brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones*

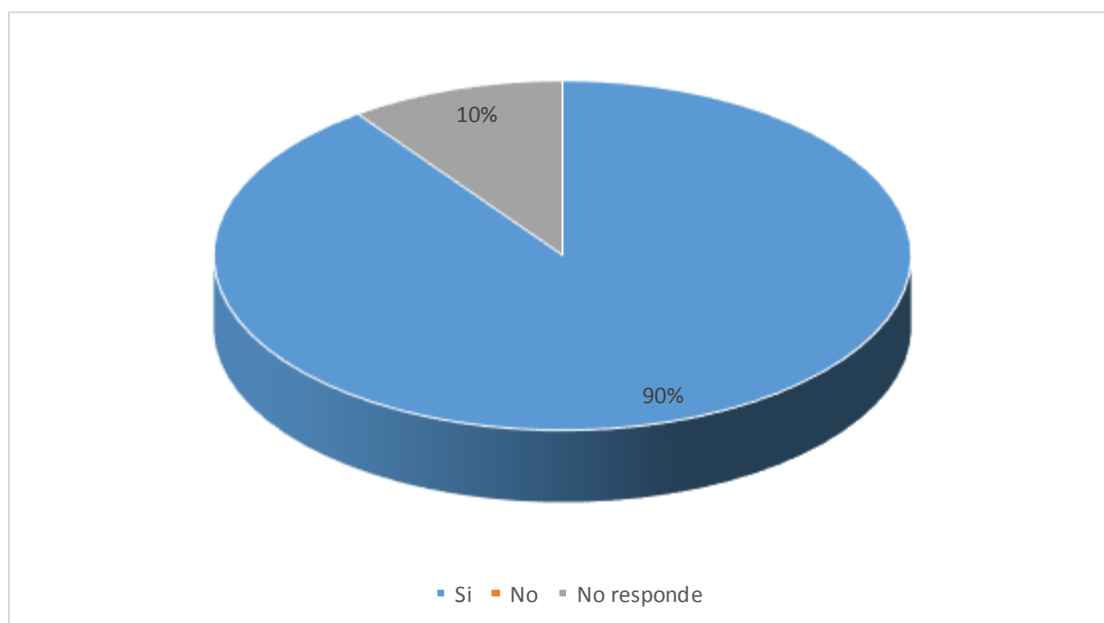


**Fuente:** tabla 13

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 90% afirmó que la empresa Multiservicios Yambet brinda una adecuada información a sus trabajadores para el cumplimiento de sus funciones y el 10% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet no brinda una adecuada información a sus trabajadores.

**Figura 14**

*Se ha implementado los medios de información y comunicación en las diferentes áreas.*

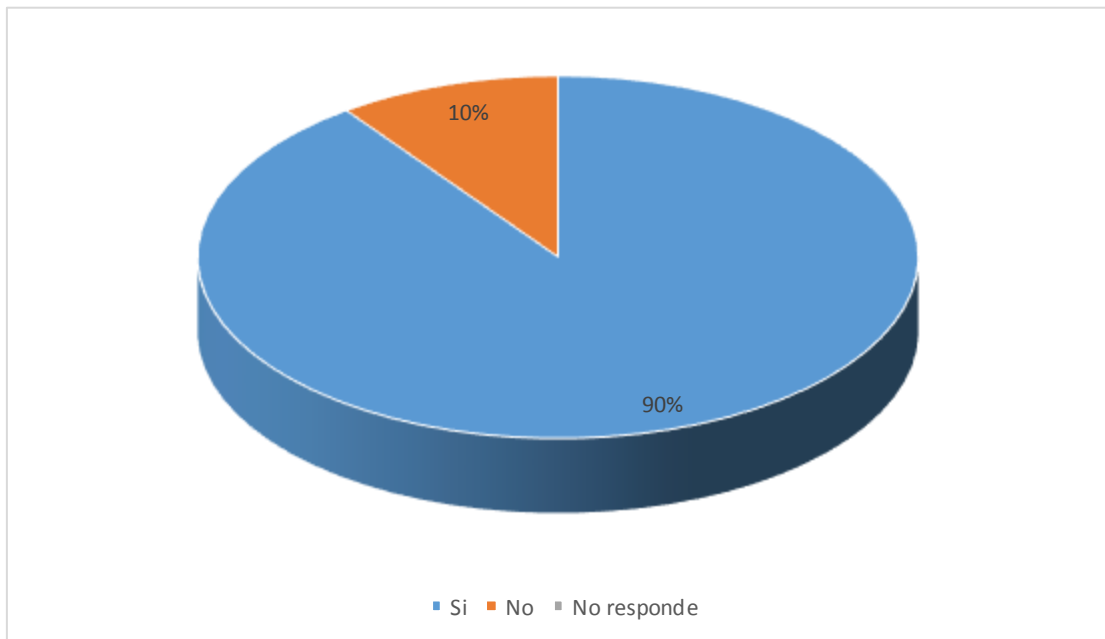


**Fuente:** tabla 14

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 90% mencionó que si se ha implementado medios de información y comunicación en las diferentes áreas y el 10% no respondió.

**Figura 15**

*La información que se proporciona a cada área es oportuna y confiable para su procesamiento*

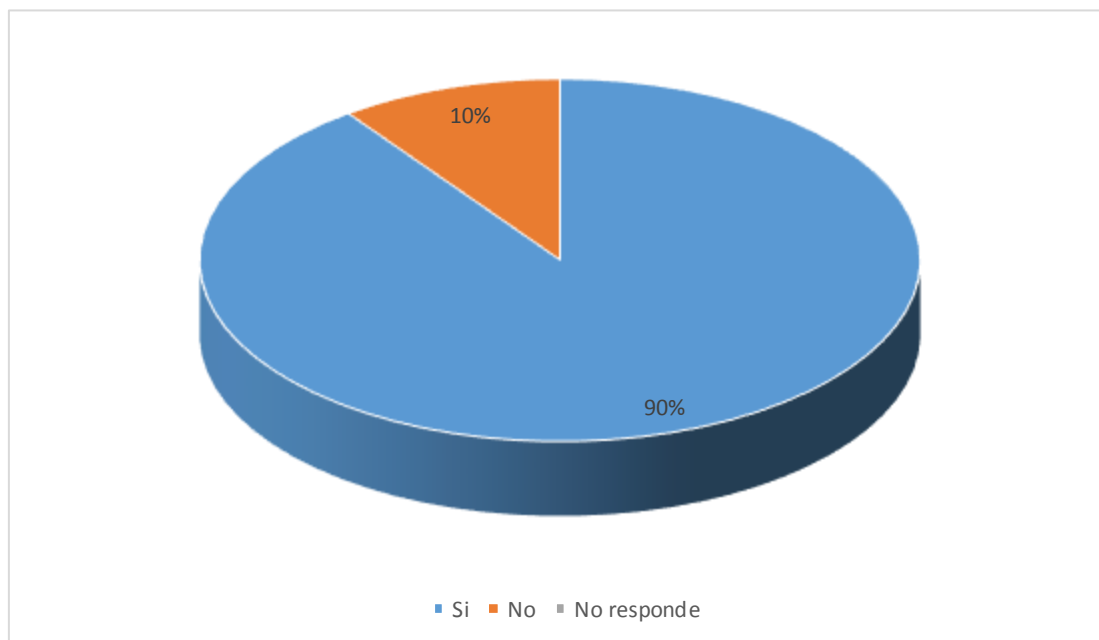


**Fuente:** tabla 15

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 90% mencionó la información que se proporciona a cada área si es oportuna y confiable para su procesamiento y el 10% % mencionó la información que se proporciona a cada área no es oportuna y confiable para su procesamiento.

**Figura 16**

*La empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo*

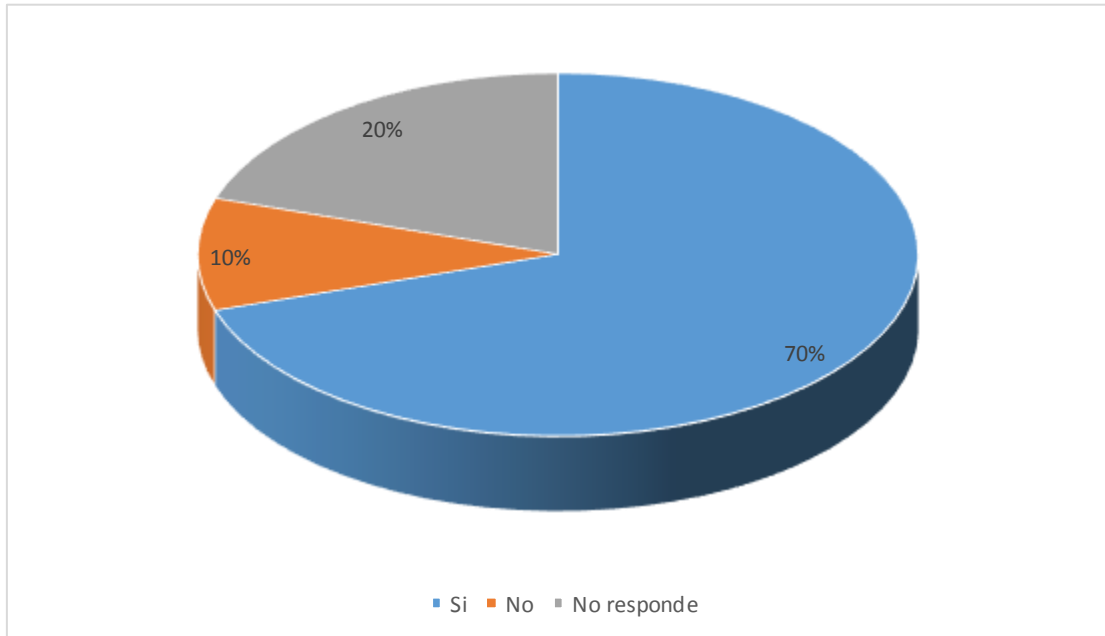


**Fuente:** tabla 16

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 90% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet aplica no el componente de supervisión y monitoreo, mientras que el 10% afirmó que la empresa aplica el componente de supervisión y monitoreo.

**Figura 17**

*Se realiza supervisiones a cada área de la empresa*

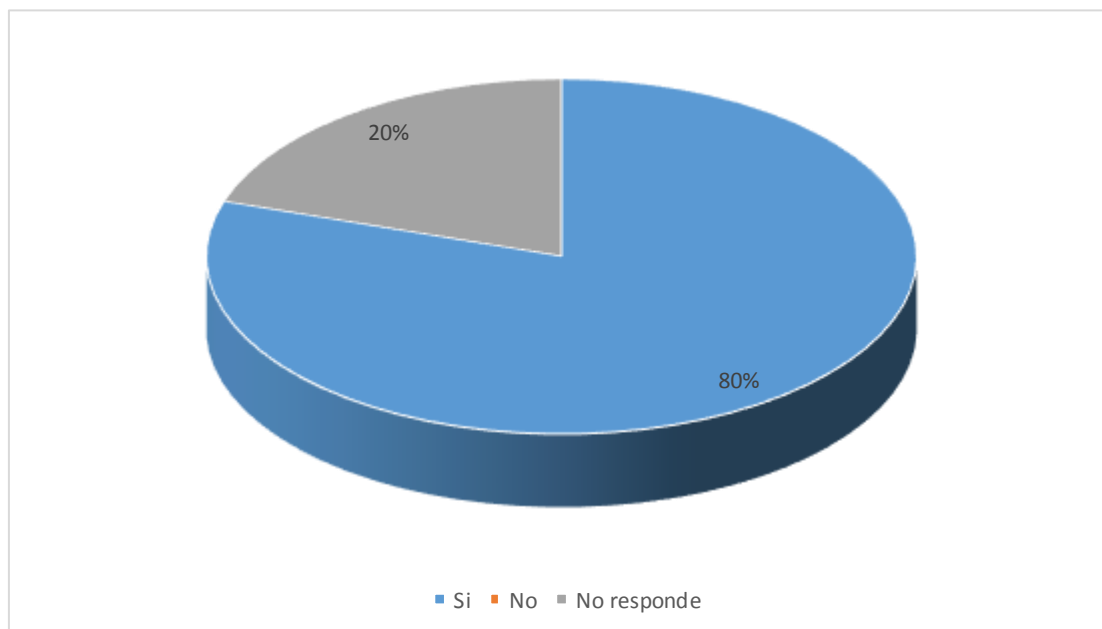


**Fuente:** tabla 17

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 70% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet si realiza supervisiones a cada área de la empresa, el 20% no respondió y el 10% mencionó que la empresa no realiza supervisiones a cada área.

**Figura 18**

*La empresa cuenta con los procedimientos de monitoreo*



**Fuente:** tabla 18

**Interpretación:** del 100% de encuestados, el 80% mencionó que la empresa Multiservicios Yambet si cuenta con los procedimientos de monitoreo y el 20% no respondió.

### Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### **Consentimiento Informado**

**Investigador principal del proyecto:** Morales Cochachin Yoselina Denise

Estimado participante,

El presente estudio tiene el objetivo Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Multiservicios Yambet” del distrito de Huaraz, 2019.

La presente investigación informará sobre el control interno, componentes del informe COSO, entre ellos el ambiente o entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo. Se realizarán las propuestas de mejora, para la empresa, de dichos factores.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y sólo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegidas con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de forma distinta ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar, eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Morales Cochachin Yoselina Denise al celular: 925888994, o al correo: [m925888994@hotmail.com](mailto:m925888994@hotmail.com)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del



Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los  
Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E- mail: [zlimayh@uladecb.edu.pe](mailto:zlimayh@uladecb.edu.pe)

**Obtención del Consentimiento Informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

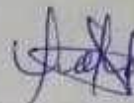
Moises Morales Cabana Yasolina Denise Morales Cochachan

Nombres y apellidos del participante

Nombres y Apellidos del encuestador

Multiservicios "YAMBEET"  
~~MORALES CABANA MOISES Z.~~  
MORALES CABANA MOISES Z.  
RUC 10316622297

Firma del participante



Firma del encuestador

Fecha: 13 / 03 / 2020