



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA  
MICRO EMPRESA “INVERSIONES MULTIKARD”  
E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE HUARAZ-2020**

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

**AUTOR**

**PINEDA REQUENA, GERSON SMITH  
ORCID ID: 0000-0002-3826-6336**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS  
ORCID ID: 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 “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz -2020.

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR:**

Pineda Requena, Gerson Smith

ORCID: 0000-0002-3826-6336

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante Pregrado,

Huaraz, Perú

### **ASESOR:**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e

Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO:**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Germin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

## **Jurado de Investigación**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

**Presidente**

Baila Germin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

**Miembro**

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID ID: 0000-0001-6732-7890

**Miembro**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

**Asesor**

## **Agradecimiento**

A Dios, por permitirme haber llegado hasta este momento el cual es muy importante, debido a mi formación profesional y seguir con mi camino de superación.

A la ULADECH – CATÓLICA, por darme la oportunidad de realizar mis estudios universitarios y ser un profesional con ética y responsabilidad.

Al Docente, Suarez Sánchez Juan de Dios docente tutor investigador, por haberme brindado sus conocimientos en cada uno de los cursos pertinentes de (taller de investigación I, II, III y IV) y por ser mi guía en este proceso.

## **Dedicatoria**

A mis padres, Walter y Roxana, por forjarme con cariño y amor, por el apoyo que me brindaron pese a las dificultades que se vinieron atravesando, en todo momento ellos estuvieron pendientes del camino en donde me voy encaminando y los logros que voy adquiriendo, con sus enseñanzas han sembrado virtudes y valores las cuales fueron fundamentales para poder seguir el camino de superación.

A mis Tíos, Héctor y Amari, por los consejos que me fueron brindando apoyo durante el proceso de mi formación, gracias a sus palabras alentadoras en los momentos más difíciles que me tocaron pasar, gracias a ello pude lograr la meta que me propuse el cual fue el ser profesional.

***Gerson Smith***

## Resumen

El problema del presente estudio de investigación es ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz-2020?; el objetivo fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz, 2020; la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, tuvo como población a la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. con una muestra de 9 personas quienes, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. Resultados principales: el 78% indicó que la unidad administrativa no tiene código de ética, el 56% manifestó que la entidad no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, el 56% manifestó que no se actualizó el manual de procedimiento, el 56% indicó que no implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, el 45% manifestó que cuando se detecta o informa sobre errores, no se adopta las medidas adecuadas. Se concluye que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, lo que genera errores en las actividades que realiza, no tiene código de ética; asimismo no elabora un plan de administración de riesgos; tampoco actualizó el manual de procedimientos; aparte no se implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, cuando se detecta los errores no se toma las medidas más adecuadas para los objetivos.

**Palabras Clave:** Control interno, micro empresa, propuesta de mejora.

## **Abstract**

The problem of this research study is: What are the proposals for improvement of the relevant factors of internal control for the micro enterprise "Inversiones Multikard" E.I.R.L, in the Province of Huaraz-2020 ?; The objective was: Determine the proposals for improvement of the relevant factors of internal control in the micro-enterprise "Inversiones Multikard" E.I.R.L, in the Province of Huaraz, 2020; The research was quantitative, descriptive level, non-experimental design, had as a population the micro company "Inversiones Multikard" E.I.R.L. with a sample of 9 people who, using the survey technique and the questionnaire instrument. Main results: 78% indicated that the administrative unit does not have a code of ethics, 56% stated that the entity has not developed a risk management plan, 56% stated that the procedure manual was not updated, 56% indicated that did not properly implement the care provided to users, 45% stated that when errors are detected or reported, the appropriate measures are not taken. It is concluded that the company has a deficient internal control system, which generates errors in the activities it performs, it does not have a code of ethics; likewise, it does not prepare a risk management plan; neither did it update the procedures manual; In addition, the attention given to users was not properly implemented, when errors are detected, the most appropriate measures are not taken for the objectives.

**Key Words:** Internal control, micro company, improvement proposal.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Caratula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado de Investigación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de Literatura.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.2 Bases teóricas.....	21
2.3 Marco conceptual.....	36
III. Hipótesis.....	39
IV. Metodología.....	40
4.1 Diseño de investigación.....	40
4.2 El universo y muestra.....	41
4.3 Definición y operacionalización de variable.....	42

4.4 Técnicas e instrumentos .....	45
4.5 Plan de análisis.....	45
4.6 Matriz de consistencia.....	46
4.7 Principios éticos .....	49
V. Resultados .....	51
5.1 Resultados.....	51
5.2 Análisis de resultados .....	59
6. Conclusiones .....	68
Aspectos complementarios .....	72
Referencias Bibliográficas .....	73
Anexos .....	80
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	80
Anexo 2: Figuras.....	84
Anexo 3: Diseño de propuestas .....	100
Anexo 4: Consentimiento Informado .....	103

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades .....	51
Tabla 2: Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación....	51
Tabla 3: Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad .....	52
Tabla 4: La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal.....	52
Tabla 5: La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal.....	53
Tabla 6: Son identificados las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente .....	53
Tabla 7: La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.RL. tiene elaborado un plan de administración de riesgos.....	54
Tabla 8: La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos.....	54
Tabla 9: La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos .....	55
Tabla 10: La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades.....	55
Tabla 11: Se realizan rendición de cuentas de manera periódica .....	56
Tabla 12: Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad.....	56

Tabla 13: Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios	57
Tabla 14: Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios .....	57
Tabla 15: La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados.....	58
Tabla 16: Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos.....	58

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades .....	84
Figura 2: Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación...	85
Figura 3: Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad .....	86
Figura 4: La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal .....	87
Figura 5: La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal .....	88
Figura 6: Son identificadas las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente .....	89
Figura 7: La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.RL. tiene elaborado un plan de administración de riesgos .....	90
Figura 8: La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos .....	91
Figura 9: La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos .....	92
Figura 10: La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades .....	93
Figura 11: Se realizan rendición de cuentas de manera periódica .....	94
Figura 12: Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad .....	95

Figura 13: Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios	96
Figura 14: Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios .....	97
Figura 15: La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados.....	98
Figura 16: Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos .....	99

## **I. Introducción**

El crecimiento mundial de la economía en tiempos pasados como ahora, se ha debido a agentes económicos de gran trascendencia, como, por ejemplo: grandes empresas nacionales e internacionales. No obstante, no debemos olvidar a un grupo económico de vital importancia en la economía, las micro y pequeñas empresas, estas juegan un rol importantísimo en todo el mundo, estas no solo son parte de países sub desarrollados, sino también forman parte de las grandes economías mundiales.

Hablando un poco más sobre las micro y pequeñas empresas, según cálculos estimados se sugiere que más del 95 % de las empresas en el mundo están constituidas por ellas, estas generan cerca del 63 % del empleo en el sector privado. Japón ostenta entre todos los países de la OCDE el mayor porcentaje de micros y pequeñas empresas, ya que el 99 % de sus empresas son consideradas como tales, la Unión Europea considera que desde inicios del 2014 el 99,7 % de sus empresas eran micros y pequeñas empresas, y que generaban empleo para el 66,6% de su fuerza laboral y contribuyen con el 58 % en lo que a creación de valor agregado se refiere, solo en Europa, (Alva, 2017).

En América Latina, las micro y pequeñas empresas, son de irrefutable importancia, no solamente por su aporte en la creación de empleo, sino también debido a su contribución al crecimiento económico y social.

Aun con todo, una verdad sustancial es que, muchas de estas empresas fracasan en su travesía hacia el éxito, una gran mayoría debido al poco o nulo control que implementan. |

En tal sentido, no hay duda que el control interno juega un papel trascendental en el crecimiento y desarrollo de una empresa, ya que este es definido como el proceso desarrollado con el fin de otorgar un mayor grado de seguridad razonable respecto al logro de los objetivos. De ahí que, muchos consideren al control interno como una valiosa herramienta para la gerencia de toda empresa. (Vasquez, 2016)

Avizorando el entorno peruano, de acuerdo al Ministerio de la Producción, en el año 2017 realizaron actividades empresariales 1 millón 908 mil empresas constituidas de manera formal en el Perú, de este total, más del 96% son micro empresas, el 3,3% son pequeñas empresas, 0,1% son medianas y 0,5 son grandes empresas. Esto significa que el 99,4% de la población total de empresas está conformado por micro y pequeñas empresas (MYPES), muchas de las cuales se encuentran en peligro de quebrar por muchas razones. Quizás muchas de ellas por falta de un sistema de control interno. (Castañeda, 2017).

También en este mismo escenario muchos micros y pequeñas empresas huaracinas vienen enrumbándose en el desafío empresarial. Uno de esos casos es la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L., dedicada al diseño e impresión gráfica, empresa que está formada por un Titular Gerente, con amplia experiencia en el mercado, pero con escasa formación académica, lo cual se refleja en un



control empírico, que se nota al ver el poco control sobre activos y el personal, con objetivos no tan claros, sobre los cuales no se hace un seguimiento para eliminar los riesgos que pueden hacer que no se alcancen en el plazo establecido. Los roles han sido establecidos, pero no se controlan su cumplimiento, las funciones asignadas no son supervisadas y a veces, ni se conocen los inventarios con los que se cuenta. El ambiente de control no es el apropiado y, en resumen, es una empresa que debe ser apoyada con propuestas de mejora de sus sistemas de control interno, para que pueda cumplir con sus objetivos y mejorar su gestión.

Hoy en día la gran mayoría las empresas fracasan por falta de conocimiento de los factores relevantes como el sistema de control interno, falta de habilidades generales y el incumplimiento en las operaciones dentro y fuera de sus organizaciones. “Los factores que más incurren en esta problemática son la escasa capacidad operativa, definida capacidad gerencial, problemas para tener información apropiada y eficaz, desarticulación empresarial, inoportuna tecnología y dificultad al crédito (Ruíz & Escutia, 2019).

Por lo tanto, se considera como instrumento útil al control interno, ya que es un proceso que realiza el área de administración con el objetivo de examinar sus operaciones para obtener seguridad y eficiencia, admitiendo además tener datos confiables con relación a su informe financiero y consentirá también que se cumplan las políticas normas y leyes.

Quintero (2019) afirma “del mismo modo es una herramienta de gestión elaborado por la alta dirección gerencia y todo el personal de la empresa

coordinadamente para facilitar seguridad y confidencia, respecto al logro de sus objetivos” (p. 36). También de mismo modo podemos decir, en este mundo descrito son muchas las empresas que fracasan y cierran, y pocas las que sobreviven. Una de las razones por las que muchas organizaciones quiebran, es por desconocer las herramientas que les ayuden a alcanzar sus objetivos organizacionales, en muchos casos por no implementar procesos de control interno, y por la indolente apatía de sus gerentes, y no innovar en mejorar la gestión.

De igual manera Quintero (2019) menciona:

En muchos países del continente americano, la necesidad de implementar un sistema de Control interno, se están recogiendo en sus legislaciones a fin de detectar fraudes o desviaciones de las metas, estos países liderados por Costa Rica y Colombia, que han incluido desde hace muchos años la necesidad del Sistema de Control Interno, siendo México el único país en el que no tiene un marco legal de control de aceptación general. Asimismo, el modelo COSO, originado en los Estados Unidos de Norte América, ha logrado impulsar una nueva cultura de gestión, en todo tipo de empresas, y es aplicado igualmente en organizaciones privadas, ya que busca la eficiencia, la excelencia, los resultados y la transparencia, agregar valor a una organización, y que contribuye a la gestión mediante el aprendizaje en la gerencia de cualquier organización (p.87).

En Chile las micro y pequeñas empresas en su mayoría enfrentan diferentes tipos de riesgos dentro de su organización, porque tiene un control indeficiente en

sus procesos de operación. Por lo cual Ruíz y Escutia (2019) definen el control interno “auxilia a las empresas en la detección oportuna de alguna desviación importante, en lo referente a cumplir metas o alcanzar objetivos formulados, que puedan perturbar sus operaciones, por lo tanto, poner en riesgo su desarrollo y permanencia en el mercado” (p.28). También Quispe (2016) mencionan que “En la actualidad la gran mayoría de MYPES son más vulnerables que las grandes empresas, ya que se observan irregularidades en su gestión. Estos elementos irregulares están relacionados con los fraudes principalmente” (p. 493).

De mismo modo bajo esta premisa Castañeda (2017) define en Colombia este tipo de empresas enfrentan diferentes problemas que les conlleva a la informalidad; esto especialmente para las empresas micro, pequeñas y medianas, quienes para perdurar en este mercado se ven obligadas a establecer sus procesos de planificación y de control en todas sus actividades

En Perú las empresas en su mayoría no logran el crecimiento esperado, por lo que carecen de un sistema de forma ordenado. Benavides, Manzano y Aragón (2017) afirman “Estos elementos económicos tienen sistemas de organización deficientes centralizado administrativa y productivamente en el propietario y con una estructura familiar”. De mismo modo Alva (2017) afirma, muchas de estas empresas fracasan y quiebran por no tener un control interno eficiente relacionada a los factores de riesgo; en el año 2008 cerca del 52 % de micro empresas que habían empezado a operar habían quebrado, esto significa que existe un fracaso aproximado a 467 mil micro empresas dados de baja. Esta situación merece una

reflexión sobre las razones o los factores que expliquen estas altas tasas de mortalidad de las micro empresas en el Perú.

Por lo cual podemos decir, que allí radica la importancia del control interno como una herramienta moderna que sirve a la gerencia en la corrección de la ruta para que pueda alcanzar el objetivo planteado, por lo que resulta fundamental para todo gerente que comprenda los fundamentos y conozca los principios teóricos que contiene la teoría del Control Interno, con la finalidad de otorgar la debida importancia a su uso y saber operarlo al interno de su organización.

En la región Áncash, se observa que el 80% de las MYPES están en el sector informal, esto de acuerdo a informes de la dirección regional de trabajo; en un estudio realizado se estima que 55,000 de los MYPES, se han creado en dicha región en el periodo del 2017 y 2018, de los cuales solo 5000 se encuentran formalizadas; generando la existencia de un alto número de empresas informales; dichas empresas no cuentan con un estándar de control interno implementado lo que genera que no cuenten con un servicio de calidad, y más allá de eso, corren el riesgo de ser apabulladas en un mercado tan competitivo.

También BCR (2018) afirma de manera similar que la estructura empresarial de Ancash está conformada en su mayoría por MYPES; de acuerdo al Ministerio de Producción; en el departamento existen 48,000 mil unidades productivas formales, de las que se estima que el 99,8% de ellas, vienen a ser MYPES. Cabe mencionar que dentro de dichas empresas se estima que trabajan 364 mil personas; lo cual representa el 63,6% del PEA de la región; por lo que viene a ser fundamental la

implementación de una estructura de control interno dentro de dichas empresas, con la finalidad de garantizar su crecimiento y con esto garantizar el crecimiento económico regional.

Este es el escenario en que la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz compite, en el mundo del diseño gráfico e impresiones, los márgenes de utilidad son muy grandes, por lo que incursionan muchas empresas en este mercado, que atiende a todo el Callejón de Huaylas y la Zona de los Conchucos, proveen servicios a cerca de las 100 municipalidades distritales existentes, aparte de empresas privadas e instituciones públicas; pero cuáles son las razones que nos concretan su desarrollo, una razón es porque su sistema de control no es el adecuado; existe un ambiente de control poco aparente, los colaboradores no se esfuerzan por alcanzar los objetivos organizacionales, y muchas veces solo buscan su conveniencia; no se comprometen con las metas de la empresa, y no se comunican los problemas existentes de manera que se busque una mayor identificación con la empresa.

Control del pronóstico: este proyecto de investigación pretende sugerir e implemente el modelo COSO I de control, con la finalidad de contar con un sistema eficiente y corregir la gestión actual, lo cual contribuirá con el propietario y los trabajadores, ya que se logrará mejorar la gestión, plantearse nuevas metas, comunicar estas, y que todo el personal se comprometa en alcanzarlas, para lo cual se hará un control de todos los riesgos, y se corregirá cualquier desví en la ruta por alcanzar estos objetivos, de la realidad descrita, por lo que se plantea el problema de investigación: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes

del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz-2020?; Así mismo, se plantean los problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?
2. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de evaluación de riesgo para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?
3. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?
4. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?
5. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de supervisión para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?

De acuerdo al problema planteado se formula el objetivo general:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz, 2020; y para alcanzar este fin se plantean los siguientes objetivos específicos:

1. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.
2. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de evaluación de riesgo para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.
3. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.
4. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.
5. Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de supervisión para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.

En la presente investigación se justificó en el aspecto teórico; porque permitirá conocer los componentes del control interno en las entidades públicas y privadas del sector comercio, especialmente en la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. A demás, contribuirá mayor conocimiento a favor de empresa en estudio de los problemas que aqueja dentro su institución. De mismo modo el proyecto de investigación será consistente en principios, teorías, conceptos y normar que hayan sido como fundamento científico del estudio, los cual serán importantes para el logro de los objetivos relacionado al control interno, de igual

manera se realizar este trabajo con el fin de obtener el grado académico de contador público y dar cumplimiento a la ley Universitaria en su reglamento.

También, en la presente investigación se justificó desde contexto práctica, en razón de que al contribuir con las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz, los resultados que se obtendrá serán de utilidad para el investigador en medida que vaya ampliando y profundizando sus conocimientos relacionadas al objeto de estudio con el objetivo de practicar en su vida personal o profesional. Estas servirán para mejorar la gestión de esta empresa, para competir con mayor éxito, lo cual favorecerá a su permanencia en el mercado, a enfrentar a la competencia, generando empleo e ingresos para el propietario, y para las familias de los trabajadores, de manera directa; y de manera indirecta a generar demanda en el mercado huaracino. También los Hallazgos que se encontrará en la investigación serán de utilidad en la toma de decisiones para la “Inversiones Multikard” E.I.R.L, con el propósito de mejorar su control interno y así podrá evitar futuros problemas e inconvenientes. Además, servirá como antecedentes para futuro investigadores de la materia tanto, internacionales, nacionales, regionales, locales entre otros.

En la presente investigación se justificó desde el contexto metodológica, el tipo de investigación del proyecto será de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo propositivo, mediante un estudio cuantitativo y de diseño no experimental, ya que no se manipulará de manera intencional o deliberada la variable de investigación, asimismo, este estudio corresponde al diseño transaccional, porque los datos se



recopilarán en un determinado periodo en el tiempo, es decir, en el año 2020. Se considerará una población en el estudio de 9 colaboradores de la microempresa: “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. Dado que la población es pequeña, se tomará a toda la población como muestra.

Metodología: la investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño no experimental, tuvo como población a la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. con una muestra de 9 personas quienes, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario.

Resultados: el 78% indicó que la unidad administrativa no tiene código de ética, el 56% manifestó que la entidad no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, el 56% manifestó que no se actualizó el manual de procedimiento, el 56% indicó que no implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, el 45% manifestó que cuando se detecta o informa sobre errores, no se adopta las medidas adecuadas.

Se concluye que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, lo que genera errores en las actividades que realiza, no tiene código de ética; asimismo no elabora un plan de administración de riesgos; tampoco actualizó el manual de procedimientos; aparte no se implementó adecuadamente la atención que se brinda a los usuarios, cuando se detecta los errores no se toma las medidas más adecuadas para los objetivos.

## II. Revisión de Literatura

### 2.1 Antecedentes

#### *Internacional*

Cárdenas y Melo (2017) en su investigación titulada: “Metodología para la Implementación de un Sistema de Control Interno en el Área de Tesorería de Inversiones Juan y Shirley S.A.” tuvo como objetivo general: Diseñar una metodología para la implementación de un sistema de control interno en la empresa Inversiones Juan Y Shirley S.A en el área de tesorería; su investigación fue no experimental, enfoque cuantitativo, alcance descriptivo, investigación Transversal; concluyo que el desarrollo del pre diagnóstico sirvió para conocer que no existe un sistema de control interno en el área de tesorería de la compañía Inversiones Juan y Shirley S.A, así mismo ayuda a evidenciar el impacto luego de la implementación de la metodología. Al carecer de un sistema de control interno, la gerencia desconocía los riesgos o deficiencias en la que se encontraba expuesta el área de tesorería.

Figuroa y León (2018) En su investigación titulada: “Propuesta de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa Limongi S.A.”; tuvo como objetivo general: Mejorar el manual de procedimientos para un eficiente control interno de inventario de los materiales de empaque y despacho de Limongi S.A; su investigación fue de tipo descriptivo y analítica; concluye que los procesos de compra, almacenaje, venta y despacho, por lo que se observó que no se ha desarrollado de manera eficiente, medidas que no les permita tener un control interno bien definido, garantizando el adecuado manejo, distribución y conservación del inventario de productos de empaque y despacho.

Rivera, Forero y Cantillo (2018) en su investigación titulada: “Propuesta para el diseño de un sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado para la empresa Samarcol S.A.S. en la ciudad de Santa Marta”; tuvo como objetivo: 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; su investigación fue analítica, diagnóstica, bibliográfica y de campo; con el objetivo de obtener información que permitió deducir conclusiones y recomendaciones aceptables, para poder brindar una propuesta a la institución; concluye ante la no existencia de un sistema del Control Interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos. Se identificaron los tipos de controles existente en el desarrollo del diagnóstico eran empíricos y realizados por experiencia de la Gerencia, no se guían con controles estandarizados ya que desconocen de la políticas y flujo de procesos.

### *Nacional*

Ancajima (2018) en su investigación titulada: “Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales públicos en el Perú Caso: hospital de apoyo II-2 Sullana Piura, 2018”; tuvo como objetivo general: Determinar los mecanismos de control interno en el área de Tesorería en los Hospitales del Perú. Caso: Hospital de apoyo II-2 Sullana; su investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el

cuestionario; concluye que se están aplicando mecanismos de control interno en el Hospital de ApoyoII-2 Sullana en todos servicios asistenciales y/o áreas administrativas.

García (2019) En su investigación titulada: “Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno Administrativo de la Empresa Terraclima J & a E.I.R.L – Piura, 2019”, tuvo como objetivo: 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 investigación fue cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental, bibliográfico, descriptivo y de caso, la población constó de 12 trabajadores de la empresa en estudio; concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno estructurado, pero con las propuestas de mejora explicadas se fortalecerá las actividades de control interno que realiza la entidad para salvaguardar sus recursos materiales y financieros.

Flores (2018) en su investigación titulada: “Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú caso: Central de cooperativas agrarias cafetaleras de los valles de Sandia periodo, 2017”; tuvo como objetivo general: Delinear las principales características del Control Interno en el área Administrativa en las empresas cooperativas caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia Ltda. Puno- 2017; su investigación fue descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información mediante un cuestionario reestructurado de acuerdo a los cinco

componentes del control; concluye que es una empresa privada con una trazabilidad administrativa bien organizada, con actividades operacionales controladas conjuntamente con sus organizaciones aliadas y teniendo en cuenta la misión ,visión y objetivos, considerando aspectos prioritarios como acción al Control Interno la protección de activos, promoviendo la eficiencia y eficacia operacional para lograr materializar beneficios en un tiempo estratégico.

Eca (2018) en su investigación titulada: “Propuestas de mejora de los Factores Relevantes del Control Interno en la Administración de la Empresa Hotelera Loma Dorada - Sechura, 2019”, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en la administración que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera Loma Dorada - Sechura, año 2018 ; su investigación fue no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 18 trabajadores de la empresa en estudio; concluye que es necesario la implementación de un área de contabilidad, mejorar el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento, y la implementación de un manual de organización y funciones.

Milla (2017) en su investigación titulada: “Sistema de Control Interno y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Transportes Farsalia SAC, en el Callao – 2016”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el sistema de control interno y la rentabilidad de la empresa Transportes Farsalia SAC en el callao – 2016; su investigación fue descriptiva lo de un diseño no experimental, con un estudio básica, descriptivo correlacional con una población de 30 trabajadores pertenecientes al área contable de las empresas de transportes en el Callao. El

instrumento que se utilizó fue la recolección de datos a base de la encuesta, que está compuesta por 16 interrogantes de la cual fue validada por expertos; concluye concluye que el sistema de control interno tiene relación con la rentabilidad de la empresa Transportes Farsalia SAC, en el Callao – 2016.

### ***Regional***

Capillo (2019) en su investigación titulada: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil Sáenz E.I.R.L – Casma, 2017”; tuvo como objetivo general : Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SÁENZ E.I.R.L. - Casma 2017; su investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y la técnica aplicada fue la revisión bibliográfica documental y como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas; concluye que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas comerciales que establecen las principales características del control interno garantizando la eficiencia, la eficacia y economía en las operaciones y que la empresa disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. Permitiendo proteger los recursos de la empresa y evitando pérdidas por fraude o negligencias y riesgos de corrupción, para evitar eso las herramientas de control nos ayudan al logro de los objetivos que se vea reflejado en el crecimiento de sus ganancias.

Leyva (2019) en su trabajo de investigación titulada: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa servicios múltiples El constructor L & A S.A.C, de Huarmey”, 2016; tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa servicios múltiples “El constructor L & A.” S.A.C, de Huarmey, 2016; su investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; concluye el control interno es una herramienta que promueve la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa, teniendo como referencia la teoría del informe COSO, por lo tanto, si las micro y pequeñas empresas aplican y ejecutan un sistema de control tendrán cierta seguridad con respecto a la efectividad de la gestión administrativa.

Miranda (2019) en su investigación titulada: “Incidencia del control interno en el área de tesorería de la Universidad Nacional del Santa,2018”; tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera incide el Control Interno en el área de tesorería de la Universidad del Santa,2018; su investigación fue de tipo cualitativa y el nivel descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación; concluye que el sistema de Control Interno no está integrado con el área de tesorería y su incidencia es relativamente favorable.

Vega (2019) en su investigación titulada: “El Control Interno en el Área Administrativa del Comercial Trujillo S.A. Periodo 2015”; tuvo como objetivo

general: Conocer el control interno en el Área administrativa de la empresa comercial Trujillo periodo 2015, su investigación fue de tipo cualitativa y el nivel descriptivo de corte transversal, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación; concluye que el ambiente de control es uno de los componentes del control interno que proporciona organización, estructura y disciplina, existe un código de ética de la empresa que regula el comportamiento y la disciplina, donde el gerente asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades llevando consigo a que exista un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el buen funcionamiento del control interno lo cual genera que no haya distorsión y se cumpla de manera eficiente los objetivos del ambiente de control.

Villareal (2019) en su tesis titulada: “El Control Interno y su Incidencia en el Área de Almacén de las Empresas Privadas del Perú: Caso RUBYNOE Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote, 2014”; tuvo como objetivo general: Determinar y describir la incidencia del control interno en el área de almacén en las empresas privadas del Perú y de la empresa RUBYNOE contratistas generales SAC. de Chimbote 2014; su investigación fue no experimental, descriptiva, la técnica utilizada fue la revisión bibliográfica y documental bajo la perspectiva a la situación relacionado con el tema de investigación; concluye la empresa del estudio carecen de un sistema de control interno, por lo tanto, la empresa se ve perjudicada, es decir no le dan importancia a esta área lo que esto influye negativamente en los objetivos de la empresa, no le dan un uso adecuado a los recursos, Por lo tanto se recomienda a la



empresa, tomar las medidas pertinentes para subsanar dichas ineficiencias, para el cumplimiento de sus objetivos establecidos.

### ***Local***

Atusparia (2018) en su investigación titulada: “Control interno en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Carhuaz, 2017”; tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en el Área de Abastecimiento en la Unidad de Gestión Educativa local Carhuaz en el 2017; su investigación fue cuantitativa y de nivel descriptivo, con un diseño descriptivo simple, la población estuvo conformada por 60 trabajadores de la UGEL de Carhuaz y la muestra no probabilística igual a 12 trabajadores de la UGEL de Carhuaz; concluye el Control Interno en el Área de Abastecimiento de la Unidad de Gestión Educativa Local de Carhuaz en el 2017, influye en la mejora de la gestión.

Depaz (2019) en su investigación titulada: “El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017”; tuvo como objetivo general: Determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; su investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas; concluye el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen, sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados, en la organización se cumplen las normas y se conocen los

valores institucionales, pero lo más importante es que no han implementado una supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

Campomanes (2018) en su investigación titulada: “El sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2014”; tuvo como objetivo general: Determinar las principales características del Sistema de control interno en la Municipalidad provincial de Sihuas– 2014; su investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y la técnica aplicada fue la revisión bibliográfica documental y como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas la encuesta; concluye desde el punto de vista del análisis del sistema de control interno municipal, los componentes del informe COSO solo existen en forma parcial lo que se indica que no hay un buen uso de control interno en la municipalidad provincial de Sihuas.

Rodriguez (2018) en su investigación titulada: “Grado de aplicación de la estructura del Control Interno en la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios CHAVIN S.A”; tuvo como objetivo general: Determinar el grado de aplicación de la estructura del Control Interno en la gestión de la Empresa Prestadora de Servicios CHAVIN S.A; su investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y la técnica aplicada fue la revisión bibliográfica documental y como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas la encuesta; concluye el ambiente de control donde se práctica el principio de autoridad y responsabilidad, los valores éticos, la integración de los trabajadores y el monitoreo y supervisión a través de la supervisión de las operaciones, la evaluación del logro de

objetivos, el seguimiento de las acciones de información y comunicación y la información de las correcciones a los gerentes favorece la gestión de la Empresa.

Sotelo (2019) en su investigación titulada: “Caracterización del sistema de control interno en la Institución Educativa Parroquial Santa Rosa de Viterbo – Huaraz – 2018”; tuvo como objetivo general: Determinación de las características del sistema de control interno de la institución ya mencionada; su investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y la técnica aplicada fue la revisión bibliográfica documental y como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas; concluye que en la Institución Educativa parroquial Santa Rosa de Viterbo, los procesos del sistema de control interno se viene cumpliendo de manera satisfactoria en sus diferentes componentes, pero necesita poner un poco de supervisión en ciertos puntos débiles que pueden echar a perder el funcionamiento del sistema de control interno.

## **2.2 Bases teóricas**

### ***2.2.1 Origen del control***

Según Sotelo (2019) define: La palabra control se remonta a las épocas primitivas donde la humanidad por necesidad de controlar sus pertenencias creó los mecanismos de control, posteriormente con el avance de la ciencia y la tecnología y el desarrollo empresarial se incrementan los volúmenes de operación, dispersión de activos que hace que la entidad establezca planes de organización conjunto de métodos y procedimientos que aseguren la producción de activos, integralidad de registros y cumplimiento de funciones de las entidades (p. 35)

### **2.2.2 Evolución del control interno**

De mismo modo Sotelo (2019) define el control interno “surge con la aparición de la partida doble, pero no fue hasta fines del siglo XIX que las personas emprendedoras y con negocio se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses” (p.35)

### **2.2.3 Teorías de Control interno**

Según Salazar (2014) en su teoría define:

El Control Interno se enmarca dentro de una perspectiva de control integral, ampliando las funciones de supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de la gestión pública (...) así como del cumplimiento de las normas legales y de los lineamientos de política y planes de acción, evaluando los sistemas de administración, gerencia y control, como una tarea a desarrollar a nivel interno y externo de las entidades estatales (p. 4)

También bajo esta premisa Salazar (2014) define al control interno como “Acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la Entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente. Su ejercicio es previo, simultáneo y posterior.” (p.4)

También bajo esta premisa el estudio de Rangel nos menciona “el control interno forma parte del control de gestión y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos” (como se citó en Ortega, 2017, p. 22)

De mismo modo el estudio de García nos menciona “la palabra control, la cual consiste en analizar los resultados logrados y esperados, luego de realizar un análisis de las causas de las deficiencias, las cuales permiten introducir acciones correctivas según corresponda.” (Como se citó en Lopez, 2019, p. 7)

De mismo modo Lopez (2019) define “el objetivo del control interno es contribuir y brindar seguridad en la gestión institucional, de esta manera se busca prevenir fraudes, protegiendo los activos y patrimonio de la empresa y por consiguiente otorgar veracidad de los registros contables y financieros” (p.7)

También bajo esta premisa el estudio de Campos nos menciona la clasificación del control interno se define de siguiente manera: “Control Interno Contable, como todo lo establecido que conlleva a garantizar el resguardo de los activos y la veracidad de la información financiera y contable de la empresa, a ello se le establece como los métodos y controles” (como se citó en Lopez, 2019, p. 7)

También López (2019) nos indica:

Control Interno Administrativo. Son procedimientos que existen dentro de la empresa, los cuales permiten asegurar el cumplimiento de las directivas planteadas por la alta dirección, así como la eficiencia operativa. Estos dos tipos de controles se relacionan en muchas oportunidades, por la razón que ambos son comunes, uno se apoya del otro y contribuyen para los diferentes sistemas operativos de la empresa (p.7-8)

#### **2.2.4 Modelo COSO de control interno**

Diaz (2018) menciona que:

El control interno es el procedimiento realizado por el personal y la alta dirección de una institución, hecho únicamente con el propósito de facilitar un grado con una certeza sensata en la ejecución de objetivos dentro de las categorías siguientes: Viabilidad y eficiencia de la operación, fiabilidad de los datos financieros, conveniencia de las leyes, reglamentos y medidas adecuadas (p.15)

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

El estudio de INTOSAL y CGR nos indican, al reconocerse el Control Interno como un proceso integrador de las funciones y atribuciones de las entidades, su implementación requiere la revisión previa de pautas que le permita incorporarse a las metas y objetivos de cada Entidad. Estas pautas han sido denominadas “componentes” del Control Interno o “componentes” del Sistema de Control (como se citó en Salazar, 2014,p.13) También bajo esta premisa Salazar podemos mencionar, estos cinco componentes son normas como linimiento para la aplicación del sistema de control interno en las entidades del Estado para evaluar el control.

También la Contraloría General de la Republica del Perú (2015) afirma de manera similar, “los cinco componentes que pueden ser implementados en todas las compañías de acuerdo a las características operacionales y de tamaño, estos son: entorno de control, valoración de riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión” (, p. 32). A sí mismo, podemos indicar estos componentes para las pequeñas y medianas empresas son importantes durante sus actividades económicas para que puedan llevar un adecuado control de sus existencias, de tal forma sus controles pueden ser estructurados y menos formales, pero eficientes o efectivos.

También bajo esta premisa, podemos definir que los componentes del control se encuentran en los procesos de operaciones de una organización, lo cual permitirá el diseño de monitorear, evaluar, comunicar de los hechos que ocurra dentro de la organización y por último asegurará el buen funcionamiento del sistema del control interno. De mismo modo Fonseca (2011) define “los componentes del COSO, hacen las veces de criterios generales que aseguran la preparación de estados financieros libres de errores materiales o fraudes, dentro de los niveles de riesgo aceptable” (p. 49).

También bajo esta premisa, estudio de INTOSAI (citado por Salazar, 2014,p.13) indica estos componentes involucran los conceptos siguientes:

**Ambiente de Control.**

Este control se considera el fundamento para los demás componentes, por que comprende la posición de una organización en cuanto a la internacionalización del Control Interno en la conciencia de todos los trabajadores que conforma la entidad o empresa. Bajo esta premisa (Salazar, 2014) menciona “el establecimiento de un entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno” (p.15)

Asi mismo, el ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general

de Control Interno. Por lo cual el componente de ambiente de control nos lleva a revisar las 8 normas básicas:

Norma del control interno 1: Administración de los Recursos Humanos; se debe asegurar una adecuada selección de personal que tenga una vocación de servicio honesta y responsable, acompañado de un proceso de inducción y desarrollo profesional dirigido a fortalecer la transparencia, eficacia en logro de sus metas dentro de la entidad, de tal manera que se adhieran a la filosofía del Control Interno (Salazar, 2014,p.16)

Norma del control interno 2: Administración Estratégica; es la orientación al cumplimiento de manera concertada los documentos de la gestión en el logro de sus objetivos de la entidad (Salazar, 2014,p.15)

Norma del control interno 3: Asignación de Autoridad y Responsabilidad; es indispensable la asignación de autoridad dentro de una organización para que pueda hacer cumplir con los deberes y responsabilidades delegados al personal de trabajo. (Salazar, 2014,p.16)

Norma del control interno 4: Competencia Profesional; todo personal que labora dentro de la entidad debe contar con capacidad, habilidad, conocimiento suficiente o necesario para cumplir las responsabilidades de las funciones asignadas, lo cual debe incluir su participación y entendimiento en la consecución de control interno (Salazar, 2014,p.16)

Norma del control interno 5: Estructura Organizacional; busca crear nuevas unidades estructurales, para resolver las actividades, procesos y tareas existentes en la organización; su dimensión de la estructura organización debe estar conforme a la



complejidad de funciones, objetivos y misión y visión de la entidad (Salazar, 2014,p.15-16)

Norma del control interno 6: Filosofía de la Dirección; busca la actitud y la conducta de la Alta dirección y sea retransmitida al personal que labora dentro de la entidad o empresa, lo cual sea favorable en tener un buen ambiente de control.

Norma del control interno 7: Integridad y los Valores Éticos; toda persona que labore dentro de la organización, debe practicar, orientar, conllevar sus actitudes hacia un mejora y apoyo de manera continuó al control interno, lo cual conlleva ir más allá de cumplir sus funciones normativas (Salazar, 2014,p.15)

Norma del control interno 8: Órgano de Control Institucional; el órgano de Control Institucional debe promover la oportunidad de mejora en aquellos aspectos que aún no se encuentran dentro del Control Interno y no debe limitar su evaluación a los procesos de control vigentes en la entidad (Salazar, 2014,p.16)

### **Evaluacion de riesgo.**

Salazar (2014) define “la evaluación de riesgos es parte del proceso de administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad” (p.16). Así mismo, podemos definir que la evolución de riesgos abarca el análisis e identificación de los eventuales riesgos que está expuesta o pueda tener la organización para el logro de sus metas, objetivo y así pueda elaborar una respuesta apropiado al problema encontrado. Por lo cual el componente de Evaluación de riesgo nos lleva revisar las 4 normas básicas:

Norma del control interno 1: Identificación de los Riesgos; este principio nos indica para el logro de metas y los objetivos institucionales se debe identificar los riesgos potenciales existentes ya sea de factores externos o internos (Salazar, 2014,p.17)

Norma del control interno 2: Planeamiento de Gestión de Riesgos; este principio se caracteriza por ser un proceso continuo que establece una estrategia para analizar, identificar, valorizar, manejar, monitorear y documentar los riesgos existentes, que puedan obstruir en el logro de los objetivos de la organización (Salazar, 2014,p.16)

Norma del control interno 3: Respuesta al Riesgo; este principio establece un rango de respuestas potenciales de acuerdo a la probabilidad y los niveles de impacto que genere un riesgo y así dar un respuesta idóneo (Salazar, 2014,p.17)

Norma del control interno 4: Valoración de los Riesgos; es la emisión de los posibles riesgos y la probabilidad de ocurrencias, para registrar los riesgos relevantes y el impacto de la frecuencia de los riesgos identificados (Salazar, 2014,p.17)

### **Actividades del control gerencial.**

Salazar (2014) define “políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos” (p.16). Así mismo, podemos definir las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para ser efectivas deben ser apropiadas, funcionar consistentemente de acuerdo a un plan a lo largo de

Un periodo determinado y tener un costo adecuado, que sea razonable y relacionado directamente con los objetivos del control. Por lo cual el componente de actividades del control gerencial nos lleva revisar las 10 normas básicas:

Norma del control interno 1: Actividades y tareas; el desarrollo de las actividades y tareas deben ser claramente definidas y documentadas de los procesos a desarrollar de quien lo realiza. (Salazar, 2014,p.18)

Norma del control interno 2: Controles para las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); la plataforma de comunicación e información debe ser diseñado para detectar, prevenir y corregir los erros o riesgos encontrados de manera oportuna mientras que la información fluya a través de esta, para que los controles gerenciales sean más efectivos. (Salazar, 2014,p.19)

Norma del control interno 3: Controles sobre el acceso a los Recursos o Archivos; esta norma radica, para llevar un buen control de los recursos y archivos dentro de una entidad se debe implementar la utilización y custodia de los mismos a través de medios que permitan llevar su control efectivo y así poder evitar la utilización indebida de los recursos y la pérdida de archivos, (Salazar, 2014,p.18)

Norma del control interno 4: Evaluación de Costo – Beneficio; esta norma radica donde el procedimiento de control debe pasar por una evaluación costo – beneficio, con la finalidad de asegurar el beneficio que se obtenga no supere el costo establecido. (Salazar, 2014,p.17-18)

Norma del control interno 5: Evaluación de desempeño; se debe evaluar de manera continuo los avances de gestión, utilizando como referencia sus planes

estratégicos o indicadores de cada institución. Estas evaluaciones deben ser de manera formal y realizar los ajustes necesarios para el logro de sus objetivos y metas institucionales. (Salazar, 2014,p.18)

Norma del control interno 6: Procedimiento de autorización y aprobación; el proceso de autorización pasa por cada área de la organización de las tareas y actividades establecidas por cada gerencia; la aprobación radica de los resultados obtenidos de los procesos de actividades y tareas sea parcial o final, ambos procedimientos se debe dar por escrito y ser derivado a la persona responsable en cada área de entidad o empresa. (Salazar, 2014,p.17)

Norma del control interno 7: Rendición de cuentas; toda persona que labora en servidor público tiene la obligación de rendir cuentas a su población o al Estados, por el uso de los recursos de servicios o bienes del Estado. (Salazar, 2014,p.18)

Norma del control interno 8: Revisión de Procesos, Actividades y tareas; la administración debe revisar de manera periódica o continuó si cumplen las actividades y tareas de acuerdo a las normas y políticas, procedimientos vigentes y otros requisitos, lo cual garantice la calidad de servicio brindados. (Salazar, 2014,p.19)

Norma del control interno 9: Segregación de Funciones; indica en el equipo de trabajo se debe incluir la segregación funciones en los cargos que existen dentro de la entidad, para que puedan tener una efectiva revisión de procesos, actividades y tareas; por lo cual no es recomendable que una sola persona tenga responsabilidad o

cargo por un periodo largo o excesivo en las áreas importantes o claves de cada institución. (Salazar, 2014,p.17-18)

Norma del control interno 10: verificaciones y conciliaciones; son procesos que se debe realizar de manera periódica de las tareas y actividades más importantes o significativos dentro de una empresa, lo cual permitirá identificar y subsanar cualquier omisión, fraude o error ocurrida. (Salazar, 2014,p.18)

### **Información y Comunicación.**

Salazar (2014) define la información y comunicación comprende “los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistemático y regular, aseguren el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad. Esto permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales” (p.19). Por lo cual, podemos definir dentro de una organización la información y comunicación son consideradas muy importantes para determinar o verificar el cumplimiento de sus objetivos trazados. También de mismo modo la comunicación dentro de una organización debe fluir en todo lo sentidos como también en los cinco componentes del control interno. Por lo cual el componente de información y comunicación nos lleva revisar las 9 normas básicas:

Norma del control interno 1: Archivo institucional; son informaciones que se convierte en evidencias sobre la gestión para la rendición de cuentas y debe ser preservadas y conservadas las fuentes de sustento, así como los documentos que permitieron generar resultados. (Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 2: Calidad y suficiencia de la información; se debe prever si la información obtenida tenga un alto grado de calidad “sin convertirse en excesiva o insuficiente”. (Salazar, 2014,p.19).

Norma del control interno 4: Canales de Comunicación; estos canales son informaciones de mucha importancia, referido principalmente a canales formales para que el personal y la alta dirección cumpla con sus tareas, actividades o procesos. “No obstante, el Control Interno reconoce en determinadas situaciones internas, previamente definidas, algunos canales informales serán el medio requerido”.(Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 5: Comunicación externa; es la fluidez de comunicación de afuera hacia dentro respecto a consultas de tareas, actividades, servicios o productos de la organización; “asimismo, fluir de adentro hacia fuera en respuesta, previniendo la salida de información que no haya sido autorizada”. (Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 6: Comunicación interna; es la interacción entre el personal y áreas o unidades lo cual permitirá tener una red de intercomunicación que fluya en todo sentido. (Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 7: Flexibilidad al cambio; de manera periódica se debe efectuar los ajustes necesarios y revisar el sistema de información de los cambios existentes, “la oportunidad de su revisión debe de ir de la mano con la detección de deficiencias, cambios normativos, de metas y objetivos”. (Salazar, 2014,p.19)

Norma del control interno 8: Funciones y características de la información; para que la información tenga la certeza de ser confiable, oportuna y útil debe ser representativa y confiable al momento de ser utilizada. (Salazar, 2014,p.19)

Funciones y características de la información; para que la información tenga la certeza de ser confiable, oportuna y útil debe ser representativa y confiable al momento de ser utilizada. (Salazar, 2014,p.19)

Norma del control interno 9: Información y Responsabilidad; Es necesario el personal y la alta dirección entienda la importancia de tener un información veraz, transporte y oportuna para el cumplimiento de sus obligaciones y toma de decisiones de manera responsable. (Salazar, 2014,p.19)

Norma del control interno 10: Sistemas de información; cada institución debe tener una idea de implementar el sistema de información, de acuerdo a su naturaleza y objetivo de manera manual o mixto para que pueden tener toma de decisiones de manera oportuna. (Salazar, 2014,p.19)

### **Actividades de supervisión.**

Salazar (2014) define:

El sistema de control interno debe ser objeto de supervisión para valorar la eficacia y calidad de su funcionamiento en el tiempo y permitir su retroalimentación. Para ello la supervisión, identificada también como seguimiento, comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación. Dichas actividades se llevan a cabo mediante la prevención y

monitoreo, el seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento (p.20).

Por lo tanto podemos definir las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión (o seguimientos) de la entidad con fines de mejora y evaluación. Por lo cual el componente de información y comunicación nos lleva revisar las 3 normas básicas:

Norma del control interno 1: Compromiso de mejoramiento; “a partir de la autoevaluación del Control Interno y de la evaluación de la gestión, se debe evaluar los efectos de implementar el Sistema de Control Interno y el cumplimiento de los objetivos institucionales” (Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 2: Prevención y monitoreo; el seguimiento de todo riesgo identificado como resultado de monitoreo o supervisión, debe ser puesta en conocimientos de los altos directivos o responsables asignados dentro de la organización, para la toma de decisiones adecuadas y su pronta corrección. (Salazar, 2014,p.20)

Norma del control interno 3: Seguimiento de Resultados; el seguimiento de todo riesgo identificado como resultado de monitoreo o supervisión, debe ser puesta en conocimientos de los altos directivos o responsables asignados dentro de la organización, para la toma de decisiones adecuadas y su pronta corrección. (Salazar, 2014,p.20)



### ***2.2.6 Las Mypes en América Latina***

Las micro y pequeñas empresas en el continente sudamericano, la gran mayoría de estas empresas están sumergidos en la informalidad por diferentes motivos, económicas, sociales, culturales entre otros.

El estudio de Sánchez nos indica la gran parte de los países de América Latina están inmersos en problemas sociales entre los que se cuenta los altos índices de pobreza, es en precisamente en este ámbito tenemos un número significativo de micro y pequeñas empresas, las que están localizadas en todos los sectores de la economía. Este tipo de empresas muestran una gran posibilidad de crecimiento de la economía, desarrollo social y generación de empleo en América Latina (comose citó en Rosas, 2018, p. 11).

También el estudio de Kantis nos menciona una de las principales características de este tipo de empresa “es que solo un pequeño porcentaje posee acceso a servicios de instituciones financieras formales; esta situación limita la posibilidad de crecer y desarrollar su potencial como microempresas, no obstante, esto se convierte en gran desafío para las microempresas” (como se citó en Rosas, 2018, p. 11). De mismo modo podemos mencionar muchas veces este tipo de micro y pequeñas empresas, no cuentan o tienen acceso a préstamos o financiamientos bancarios y eso limita la posibilidad de crecer o desarrollar sus actividades de manera potencial como micro empresa, y están sumergidos a sobre llevar diferentes obstáculos en sus vidas empresariales.

### ***2.2.7 Las Mypes en el Perú***

Hoy en día en el Perú las micro y pequeñas empresas son el pulmón de la economía peruana, donde la mayor parte de del empleo nacional está compuesta por estas empresas, también son unidades de negocios con no más de 150 unidades impositivas tributarias como ingresos por año y encarnan el gran porcentaje de la población empresarial formal en el Perú.

El estudio de Villarán de manera similar nos indica las micro y pequeñas empresas en Perú son componente muy importante del motor de nuestra economía, tal es así que a nivel nacional brindan empleo a aproximadamente el 80% de la PEA y generan en promedio, cerca del 40% del PBI. Es así que las MYPES abarcan diferentes aspectos la economía de Perú. (como se citó en Rosas, 2018, p. 12).

De igual manera podemos aportar que hoy en día en el Perú las micro y pequeñas empresas son el pulmón de la economía peruana, donde la mayor parte de del empleo nacional está compuesta por estas empresas, también son unidades de negocios con no más de 150 unidades impositivas tributarias como ingresos por año y encarnan el gran porcentaje de la población empresarial formal en el Perú.

## **2.3 Marco conceptual**

### ***Control interno***

Sotelo (2019) define el control interno “surge con la aparición de la partida doble, pero no fue hasta fines del siglo XIX que las personas emprendedoras y con negocio se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la

protección de sus intereses.” (p.35). Así mismo podemos indicar el control interno en las entidades públicas y privadas juega un papel muy importante, esto a virtud que a través de este sistema de control se puede detectar, errores técnicos, fraudes, entre otros.

#### ***Elemento de Autocontrol***

También Sotelo (2019) indica el autocontrol es la capacidad que tiene cada trabajador dentro de la empresa, y así pueda controlar su labor de manera adecuada, responsable de sus funciones asignados durante la ejecución de actividades de acuerdo a los principios establecidos por Constitución política.

#### ***Elemento de Autorregulación***

De mismo modo Sotelo (2019) define la autorregulación es la capacidad institucional al interior de la administración, donde el Sistema de Control Interno cumple bajo su entorno la eficiencia, transparencia en la actuación e integridad.

#### ***Elemento de Autogestión***

También Sotelo (2019) define la autogestión, es donde la empresa tiene la capacidad institucional para coordinar, interpretar, aplicar y evaluar de manera transparente, honesta, efectiva, eficiente de las funciones administrativas que les fue asignado por los directivos.

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

El sistema control interno tiene el objetivo, cuidar sus recursos de toda índole durante sus actividades económicas y fomentar la efectividad, eficiencia durante sus operaciones y por último hacer cumplir sus estatutos, reglamentos, normas y leyes

establecidas. El marco establece tres categorías de activos del control interno y estas son:

**Objetivos operativos.**

Es donde la empresa o la entidad tienen la efectividad y eficiencia en sus operaciones, incluyendo su objetivo de rendimiento financiero y operacional cuidando sus activos de posibles pérdidas en futuro.

**Objetivos de información.**

Este objetivo se basa en tener información interna y externa de las actividades financieras y no financieras y puede abarcar aspectos de confiabilidad, transparencia de manera oportuna dentro de la entidad o empresa.

**Objetivos de cumplimiento.**

Por último, este objetivo hace referencia al cumplimiento de las normas y leyes que deben cumplir las entidades dentro de su jurisdicción y estar sujeta a estas regulaciones.

### **III. Hipótesis**

En el presente proyecto no se optará por plantear una hipótesis, porque el alcance de la investigación es descriptiva - cuantitativa, en la que solo se caracteriza las peculiaridades de la variable, mediante la recopilación de datos; y de acuerdo a lo que teoriza Hernández, Fernández y Baptista (2014) esto representa una elección del investigador, en plantear o no la hipótesis, por lo que depende especialmente de la profundidad del estudio, esto debido a que en el caso de las investigaciones descriptivas, no se busca predecir, ni pronosticar hechos.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

#### ***El tipo de investigación***

El tipo de investigación que se utilizará en nuestro proyecto será de tipo cuantitativo. Ramírez y Zwerg (2012) señalan que el paradigma cuantitativo se orienta a la objetividad, desde el enfoque de que el mundo real es uno y que es posible de ser observado sin modificarlo. Además, se van a emplear herramientas propias de la ciencia Estadística, los datos recopilados se expresarán en números y se medirán de manera numérica, para establecer conclusiones relacionadas a la variable investigada.

#### ***Nivel de Investigación de la tesis***

En relación a la profundidad o alcance del estudio en progreso que puede definir a este proyecto, es de nivel descriptivo propositivo, mediante el estudio de caso, que concluye con la elaboración de propuestas relacionadas a los componentes del control interno.

#### ***Diseño de la investigación***

Todo diseño en una investigación está referido a la posibilidad de manipular la variable y al momento de recopilar los datos. En lo que se refiere a la posibilidad de manipulación de la variable, corresponde a un diseño no experimental, que están referidas a investigaciones en que el autor no manipula de manera deliberada la variable investigada, sino que la estudia en su ambiente natural para obtener sus conclusiones. En relación a la recopilación de datos, corresponde a un diseño transversal o transaccional, ya que los datos se van a recolectar en un momento único

en el tiempo, en el año 2020. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

## **4.2 El universo y muestra**

### ***Población o universo***

Toda población se refiere la totalidad del fenómeno en estudio, en el que los elementos de esta población tienen características comunes a las cuales se estudian y a partir de esto se obtienen los datos del estudio, (Tamayo y Tamayo, 2017). En este informe se considerará como población a la microempresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz.

### ***Muestra***

Se refiere a un subconjunto de la población, que sirve para para el estudio del fenómeno empleando la estadística, La muestra a los 9 trabajadores que conforman el universo o población de estudio. (Ramírez Padilla, 2019)

### 4.3 Definición y operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
<b>Control Interno</b>	Sotelo (2019) menciona que se cataloga como control interno al plan de acción que realiza una empresa para establecer un mayor control de sus recursos; donde a su vez se emplean una variedad de métodos para determinar la estabilidad de los mismos, velando por los intereses de la organización para éstas se	Se mide mediante las respuestas obtenidas luego de aplicar un cuestionario sobre Control interno a los trabajadores de la microempresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz.	Ambiente de control	Asignación de Autoridad y Responsabilidad	¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?
				Competencia Profesional	¿Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación?
				Estructura Organizacional	¿Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad
				Filosofía de la Dirección	¿La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal?
				Integridad y Valores Éticos	¿La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal?
			Evaluación de riesgo	¿Son identificados las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente?	



realicen de manera eficiente (p. 48).		riesgo	Planeamiento de la administración de riesgo	¿La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. tiene elaborado un plan de administración de riesgos?	
			Valoración de riesgo	¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?	
			Actividades de control	Controles sobre el acceso a los recursos o archivos	¿La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?
				Procedimiento de autorización y aprobación	¿La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades?
				Rendición de cuentas	¿Se realizan rendición de cuentas de manera periódica?
			Información y comunicación	Comunicación interna	¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad?
Comunicación externa	¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas,				

				reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?
			Canales de comunicación	¿Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios?
		Actividades de supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	¿La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados?
			Seguimiento de resultados	¿Cuándo se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos?

#### **4.4 Técnicas e instrumentos**

La técnica a emplearse en la investigación en proceso, de acuerdo al enfoque cuantitativo, son propias de este enfoque y se utilizará la encuesta y el instrumento para recopilar los datos, como corresponde a la técnica elegida, será un cuestionario estructurado, con alternativas de respuesta en escala ordinal, tipo Likert.

#### **4.5 Plan de análisis**

Luego de recopilados los datos se usará el paquete estadístico de la IBM el SPSS en su v. 25; para facilitar su interpretación y análisis, para lo cual los datos serán presentados en tablas y figuras, que hacen más fácil su lectura; a partir de estos se van a poder alcanzar los objetivos planteados, y dentro de ellos alcanzar el objetivo de Determinar los contenidos a ser incluidos en las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz. Solo en caso de ser necesario, y porque ofrece mayores alternativas y gráficos más atractivos se empleará el programa de la Microsoft: Excel -2019.

#### 4.6 Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de evaluación de riesgo</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.</li> <li>- Diseñar las propuestas de mejora de los</li> </ul>	<p>Ya que es una investigación de alcance descriptivo, el autor tiene la opción de decidir si considera o no plantear hipótesis, por las características del estudio, el</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Cuantitativa</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Descriptivo – propositivo, con estudio de caso.</p> <p><b>Población</b></p>

<p>para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de supervisión para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020?</li> </ul>	<p>factores relevantes de evaluación de riesgo para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.</li> <li>- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020.</li> <li>- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de supervisión para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la</li> </ul>	<p>autor, eligió no colocar hipótesis.</p>	<p>Se considerará a los 9 trabajadores de la empresa en investigación</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Muestra censal, de población de 9 trabajadores del mismo tamaño que la población.</p>
---	--	--	--

	Provincia de Huaraz- 2020.		
--	----------------------------	--	--

}

#### **4.7 Principios éticos**

En concordancia con lo establecido por la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, mediante lo dispuesto por el Comité Institucional de Ética en Investigación (2019), en el proyecto en realización se respetará los principios éticos que se deben observar en el desarrollo de una investigación, respetando el Código de Ética para la Investigación, v. 002, que señala los siguientes principios a respetar:

- Protección a las personas. El fin en el proyecto de investigación serán las personas y no las empresas o su entorno, por lo que se priorizará su protección, se tomará en cuenta aspectos como: la dignidad humana, su bio diversidad y la confidencialidad, que en algunos casos son derechos fundamentales.
- Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. En este proyecto de investigación se tendrá en consideración, cuidar el medio ambiente y proteger la bio diversidad, a fin de no producir ningún daño a estos componentes.
- Libre participación y derecho a estar informado. Las personas (trabajadores) de la empresa en investigación será debidamente informado respecto a los objetivos y procesos que se llevarán a cabo, del mismo modo, se respetará la libertad de participar brindando información para cumplir los objetivos del estudio.
- Beneficencia y no maleficencia. En el desarrollo de este proyecto de investigación primará el bienestar de los investigados, es buscara su

bienestar, buscando no causar daños e incrementar los conocimientos de los involucrados y buscar su desarrollo profesional.

- Justicia. En la ejecución del proyecto se tendrá un juicio razonable, dar un trato justo y equitativo y las mismas oportunidades a todos los participantes, en lo referido a escuchar sus opiniones y respetando sus puntos de vista respecto a las dimensiones de la investigación.
  
- Integridad Científica. En este proyecto de investigación se tendrá una buena conducta deontológica, guardando el anonimato de los informantes, respetando la propiedad intelectual de los autores de las teorías empleadas, y no alterando la información recopilada, presentándola sin sesgos, y mostrando un comportamiento neutral, sin contaminar la investigación con prejuicios y creencias.



## V. Resultados

### 5.1 Resultados

#### Con respecto al objetivo específico N°1

**Tabla 1.**

*Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	5	55.56
b) No	3	33.33
c) No responde	1	11.11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 2.**

*Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	4	44.44
b) No	4	44.44
c) No responde	1	11.12
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 3.**

*Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	6	66.67
b) No	3	33.33
c) No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 4.**

*La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	5	55.56
b) No	4	44.44
c) No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 5.**

*La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	1	11.11
b) No	7	77.78
c) No responde	1	11.11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Con respecto al objetivo específico N°2**

**Tabla 6.**

*Son identificados las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	1	11.11
b) No	5	55.56
c) No responde	3	33.33
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 7.**

*La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. tiene elaborado un plan de administración de riesgos*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	1	11.11
b) No	5	55.56
c) No responde	3	33.33
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 8.**

*La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	4	44.44
b) No	2	22.23
c) No responde	3	33.33
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Con respecto al objetivo específico N°3**

**Tabla 9.**

*La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos*

<b>Alternativa</b>	<b>Fi</b>	<b>%</b>
a) Si	9	100
b) No	0	0
c) No responde	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa "Inversiones Multikard" E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 10.**

*La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	2	22.22
b) No	5	55.56
c) No responde	2	22.22
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa "Inversiones Multikard" E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 11.**

*Se realizan rendición de cuentas de manera periódica*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	7	77.78
b) No	1	11.11
c) No responde	1	11.11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Con respecto al objetivo específico N°4**

**Tabla 12.**

*Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	8	88.88
b) No	0	0
c) No responde	1	11.12
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 13.**

*Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	2	22.22
b) No	5	55.56
c) No responde	2	22.22
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 14.**

*Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	3	33.33
b) No	3	33.33
c) No responde	3	33.34
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Con respecto al objetivo específico N°5**

**Tabla 15.**

*La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	2	22.22
b) No	6	66.67
c) No responde	1	11.11
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz

**Tabla 16.**

*Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos.*

<b>Alternativa</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
a) Si	3	33.33
b) No	4	44.44
c) No responde	2	22.23
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Fuente: Gerente y trabajadores de la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz



## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 1**

Según la tabla y figura 1 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades, mientras que el 33% opinan que no se asigna claramente sus deberes y responsabilidades al personal y el 11% no responde. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Vasquez (2016) sobre: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016”; Donde concluyó: que la empresa servicios Múltiples “El Constructor L & A S.A.C.” no se han asignado responsabilidades para el cumplimiento de procedimiento y presentación de información periódica, oportunas y confiable en base al cumplimiento de los objetivos, dado que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión administrativa de las empresas en general y de las empresas privadas en particular.

Según la tabla y figura 2 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 45% de ellos indicó que se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación, mientras que el 44% opinan que no se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación y el 11% no responde. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis Rivera, Forero, & Cantillo (2018) sobre: “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”. Donde concluyó: que no es frecuente las evaluaciones internas, donde los colaboradores seleccionados cuentan con un entrenamiento especial para desarrollarlas, no existía de un sistema del Control Interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos.

Según la tabla y figura 3 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 67% de ellos indicó que tiene conocimiento el personal de los niveles jerárquicos su responsabilidad y autoridad, mientras que el 33% opinan que no tienen conocimiento. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de García (2019) sobre: “Propuestas de mejora de los Factores Relevantes del Control Interno Administrativo de la empresa Terraclima J & A E.I.R.L – Piura, 2019”. Donde concluyó: que si existe segregación de funciones entre su personal, La empresa realiza actividades de control interno en el área administrativa como son: Asignación de responsabilidades a su personal y monitoreo constante de las actividades que realizan los trabajadores que laboran en esta área.

Según la tabla y figura 4 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que la directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal, mientras que el 33% opinan que no. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Flores (2017) sobre: “Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas

Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia periodo, 2017”; Donde concluyó: 75% opina que a veces hay un buen ambiente de control debidamente implementada, ya que no existe un manual de procedimientos y guías por el área de la gestión administrativa estos describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal.

Según la tabla y figura 5 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 78% de ellos indicó que la unidad administrativa no tiene código de ética que regula la conducta del personal, mientras que el 11% opinan que tienen código de ética y el 11% no responde. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de Flores (2017) sobre: “Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia periodo, 2017”; Donde concluyó: que el 42% afirma que nunca ha sido difundido el código de la ética mediante talleres o reuniones para explicar su contenido, ya que no existe un manual de procedimientos y guías por el área de la gestión administrativa estos describan los procedimientos específicos de manera detallada y definan las funciones del personal.

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

Según la tabla y figura 6 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que no son identificadas las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente responde, mientras que el 33% no responde y el 11% opinan que se identifican las contingencias oportunamente. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de

Rodriguez (2018) sobre: “Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, periodo 2014-2015 – Huaraz.”; Donde concluyó: que el 78.2% afirma que nunca se evidencian la difusión de la política institucional de identificación y administración de los riesgos en la entidad.

Según la tabla y figura 7 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, mientras que el 33% no responde y el 11% opinan que se tiene elaborado un plan de administración de riesgos. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Sotelo (2019) sobre: “Caracterización del Sistema de Control Interno en la Institución Educativa Parroquial Santa Rosa De Viterbo – Huaraz-2018.”; Donde concluyó: que el 77% precisan que en la dirección de la institución educativa se planifica la evaluación de riesgo del control interno, en lo concerniente a las actividades de evaluación de riesgo del sistema de control interno se encuentra bien implementado, considerando la respuesta de los encuestados de la I.E, se planifica las actividades de identificación de riesgos de control interno

Según la tabla y figura 8 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 45% de ellos indicó que la entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas personal y procesos, mientras que el 33% no responde y el 22% opinan que no se ha implementado un sistema de valoración de riesgo. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de Rodriguez (2018) sobre: “Sistema de

Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, periodo 2014-2015 – Huaraz.”; Donde concluyó: que el 41.4% afirma que raramente se evidencian el grado de capacitación del personal en administración de riesgos.

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

Según la tabla y figura 9 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 100% de ellos indicaron que si cuentan con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos por la entidad. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Vasquez (2016) sobre: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarney, 2016”; Donde concluyó: que la empresa ha establecido procedimientos para autorizar y aprobar las operaciones no tiene implementado formalmente un sistema de control interno; sin embargo, realiza un control empírico, por lo que se trató de identificar los componentes del control interno establecidos en el informe COSO; pero no se pudo evidenciar que el control interno este influenciando positivamente en la gestión administrativa de la empresa del caso estudiado.

Según la tabla y figura 10 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos no responden si tienen actualizado el Manual de procedimientos, mientras el 22% indicaron que si cuentan con un manual de procedimientos (MAPRO), y el 22% indicaron que no cuentan con el manual actualizado (MAPRO). Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran

directamente relacionados con la tesis de Cárdenas & Shirley (2017) sobre: “Metodología para la implementación de un Sistema de Control Interno en el Área de Tesorería de Inversiones Juan y Shirley S.A.” Donde concluyó: que en el área de tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A. el manual de procedimientos no se ha evaluado y actualizado periódicamente, al carecer de un sistema de control interno, la gerencia desconocía los riesgos o deficiencias en la que se encontraba expuesta el área de tesorería.

Según la tabla y figura 11 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 78% de ellos indicaron que si realizan una rendición de cuentas de manera periódica, mientras tanto el 11% indicaron que no se realiza la rendición de cuentas de manera periódica, en tanto el 11% de encuestados no respondieron nada. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de Flores (2017) sobre: “Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia periodo, 2017”. Donde concluyó: que el 100% opina que siempre existe la rendición de cuentas por titulares y funcionarios administrativos, donde Las conciliaciones, verificaciones y rendición de cuentas son hábitos de contrastación de información que se encuentra entre fuentes distintas con la finalidad de verificar su conformidad y proporcionar la confiabilidad de la información financiera producida.

#### ***5.2.4 Respecto al objetivo específico 4***

Según la tabla y figura 12 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 89% de ellos indicaron que si existe una información interna dentro de la entidad,

mientras el 11% no responden nada sobre la información interna que existe en la entidad. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de Flores (2017) sobre: “Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia periodo, 2017”. Donde concluyó: que el 33% opina que a veces hay un instrumento de sistema de información, por lo que es insuficiente ya que el personal no solo debe percibir una información si no también intercambiarla para extenderla, diligenciarla y controlar su realización. Este aspecto es necesaria para que la empresa lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos.

Según la tabla y figura 13 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 62% de ellos indicaron que no se ha implementado ninguna atención que brinda, reclamos, quejas, y denuncias, mientras 25% indicaron que si se implementado adecuadamente la atención al cliente con respecto a las quejas, reclamos, denuncias, y el 13% de los encuestados no respondieron. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Vasquez (2016) sobre: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016”; Donde concluyó: que si se han determinado canales de comunicación para que los trabajadores comuniquen las irregularidades, omisiones, errores que hayan detectado por lo tanto, se les recomienda seguir trabajando más en el ámbito de comunicación.

Según la tabla y figura 14 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 34% de ellos indicaron que si es bueno contar con una página web,

donde los usuarios puedan satisfacer su dudas y necesidades, mientras el 33% indicaron que no es bueno contar con una página web, y el 33% de los encuestado no respondieron. Los resultados obtenidos en el estudio se encuentran directamente relacionados con la tesis de Rodriguez (2018) sobre: “Sistema de Control Interno y su influencia en la gestión administrativa de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, periodo 2014-2015 – Huaraz.”; Donde concluyó: que el 48.3% afirma que raramente con frecuencia se realiza un seguimiento de los avances tecnológicos a efectos de determinar la conveniencia de su incorporación, el nivel control interno “Regular”, influyendo significativamente en la gestión administrativa eficiente, transparente y responsable a fin de lograr los objetivos de la Universidad.

#### ***5.2.5 Respecto al objetivo específico 5***

Según la tabla y figura 15 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 11% de ellos no respondieron, sobre si la entidad cuenta con registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados, mientras el 22% indicaron que si cuentan con los registros de revisión periódica, y el 67% indicaron que la entidad no cuentan con los registros de revisión periódica. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Vasquez (2016) sobre: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016”; Donde concluyó: que la empresa afirma que las evaluaciones de control interno son adecuadas periódicas, ya que realiza revisiones y comparación periódica de los registros de existentes y toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias.



Según la tabla y figura 16 se observó que del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 33% de ellos indicaron que la entidad si adopta medidas más adecuadas para los objetivos cuando ocurre errores y deficiencias, mientras el 45% indicaron que la entidad no adopta medidas adecuadas para los objetivos, y el 22% no respondieron. Los resultados obtenidos en el estudio no se encuentran directamente relacionados con la tesis de Vasquez (2016) sobre: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples El Constructor L & A S.A.C. Huarmey, 2016”; Donde concluyó: que la administración decide sobre las acciones necesarias para corregir las deficiencias informadas, lo cual refleja que en la empresa del caso, sí realiza la supervisión y monitoreo del cumplimiento de las recomendaciones que se realizan en las revisiones y comparación periódica de los registros de existencias y toma de acciones necesarias para corregir las deficiencias.

## VI. Conclusiones

**Con respecto al objetivo General:** Se ha determinado las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz, 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, se ha podido evidenciar que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, lo que genera errores en las actividades que realiza, no tiene código de ética que regule la conducta del personal; asimismo no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, no ha identificado las contingencias oportunamente; también la empresa no tiene actualizado el manual de procedimientos (MAPRO); no se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas reclamos y denuncias por parte de los usuarios de los servicios, tampoco cuando se detecta los errores no se toma las medidas más adecuadas para los objetivos, prácticamente no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.

Como aporte del investigador se propone a la empresa “INVERSIONES MULTIKARD” E.I.R.L. implemente un sistema de control interno adecuado, también aplicar de manera correcta el buen funcionamiento de todos los componentes que involucren el sistema del control interno, contando con un código de ética y a la vez ser difundido, contar con un manual de procedimientos. Asimismo se recomienda promover un plan para identificar los riesgos contando con lineamiento y políticas para manejar los riesgos y así poder cumplir con los objetivos. Se propone también una comunicación constante entre directivos y trabajadores, además de los controles generales garantizando el cumplimiento de las funciones para una

satisfacción de sus usuarios. Además se recomienda realizar un seguimiento continuo de los planes para identificar los controles débiles que puedan existir en las empresas.

Como valor agregado se afirma que las empresas deben evaluar la eficacia, y así asignar actividades para lograr las metas y objetivos de la empresa cumpliendo las actividades asignadas.

**Con respecto al objetivo específico 1:** Se ha diseñado las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, se demuestra que se le está dando importancia a este componente; la empresa realiza procesos técnicos para la contratación donde se asigna las responsabilidades claramente; en lo que el personal conoce su deber y autoridad; se fomenta un ambiente de confianza y apoyo pero no se cuenta con código de ética donde se regule la conducta del personal.

Como aporte del investigador se propone en este primer componente, se precisa que la empresa tengan un buen desempeño, deben contar con un sistema de control interno implementado para contribuir al logro de los objetivos de la empresa, además de un MOF puesto que ayuda a que cada uno de los trabajadores cumplir con sus responsabilidades logrando así los objetivos trazados en la empresa.

**Con respecto al objetivo específico 2:** Se ha diseñado las propuestas de mejora de los factores relevantes de evaluación de riesgo para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, la empresa no tiene elaborado un plan de riesgos; tampoco se han

identificado las contingencias oportunamente; pero si ha implementado un sistema de valoración de riesgos a lo que se refiere a los sistemas, el personal y los procesos.

Como aporte del investigador en el segundo componente se precisa que el gerente pueda identificar rápidamente los riesgos que se presentan en la empresa, debe contar con una buena implementación del sistema de control interno puesto que ayudara a tomar las medidas necesarias y radicar con dichos riesgos.

**Con respecto al objetivo específico 3:** se ha diseñado las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, la empresa cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; también se realizan rendición de cuentas periódicamente; pero no tiene actualizado el manual de procedimientos (MAPRO) que incluyen procesos, tareas y actividades.

Como aporte del investigador en el tercer componente, se precisa tener actualizado el manual de procedimiento (MAPRO), la empresa no plasma parte de la forma de la organización y esto es importante ya que sirve como guía para todo el personal, porque tendrían bien claro la descripción de las actividades.

**Con respecto al objetivo específico 4:** Se ha diseñado las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, la empresa tiene un contenido de información interna apropiado; pero no se ha implementado de manera adecuada la atención que se

brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios; aparte la página web de la empresa no satisface las necesidades de los usuarios.

Como aporte del investigador en el cuarto componente, se precisa que la empresa debe implementar un sistema de control Interno, este serviría de ayuda, para reconocer sus puntos críticos para luego establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable ya que no es suficiente contar con políticas internas administrativas para una adecuada marcha de los procesos que conlleva el trabajo diario, sino políticas y procedimientos de control interno.

**Con respecto al objetivo específico 5:** Se ha diseñado las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de supervisión para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L, en la Provincia de Huaraz- 2020. Según el cuestionario realizado a sus trabajadores, se pone en evidencia que en la empresa en estudio no cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados; la entidad no adopta las medidas más adecuadas.

Como aporte del investigador en el quinto componente, se precisa que el monitoreo y la supervisión continua de las actividades realizadas en cada área, ayudarán en la toma de decisiones de manera oportuna, así como también el realizar una supervisión adecuada, servirá para vigilar que los encargados, cumplan con las funciones encomendadas.

## **Aspectos complementarios**

### **Propuesta de mejora**

- Se propone contar con un sistema implementado de Control Interno adecuado para la mejora de la empresa, según el tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión.
- Se propone contar con una manual de procedimientos (MAPRO).
- Se propone establecer los objetivos definidos para promover mejoras y que esto no conlleve a un cierre de la empresa.
- Se propone mejorar los canales de comunicación mediante reuniones, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores ya que ello permitirá mejorar el clima laboral de la empresa.
- Se propone que la empresa debería identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la organización ante alguna ocurrencia o eventualidad que pueda suceder.
- Asimismo, se propone un Plan de Capacitación para el personal de la empresa y un Plan de Contingencia para evitar accidentes que puedan significar pérdidas para la empresa.
- Se propone que la empresa aplique la administración por procesos y no por funciones, ya que con ello el colaborador entenderá que no solo es cumplir sus funciones sino que se involucre sabiendo que los beneficiados son ambos.

## Referencias Bibliográficas

- Alva, E. (2017). *La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima*. La Habana: Universidad de La Habana.
- Ancajima, A. (2019). *Los mecanismos de control interno en el área de tesorería de los hospitales públicos en el Perú. Caso: Hospital de apoyo II-2 Sullana Piura, 2018*. Piura: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Arredondo Cervantes, L. (2017). *Importancia de la PYMES en el mundo*. La Habana: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Atusparia, D. (2018). *Control interno en el área de abastecimiento de la unidad de gestión educativa local de Carhuaz, 2017*. Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10377>
- BCR. (2018). *Caracterización del departamento de Áncash*. Lima: Central Reserve Bank of Peru. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sucursales/Trujillo/2018/sintesis-ancash-12-2018.pdf>
- Benavides, G., Manzano, M., & Aragón, V. (2017). *La importancia del desarrollo organizacional en las empresas familiares en el caso particular de la empresa AVPSA*. Puebla: Benemerita Universidad Autónoma de Puebla.
- Campomanes, Z. (2018). *El sistema de control interno en la Municipalidad Provincial de Sihuas – 2014*. Huaraz: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1919>
- Capillo Velasquez, F. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales caso ferretería pedevel S.R.L Sihuas 2019*. chimbote: Universidad Católica los Angeles chimbote.

- Cárdenas, J., & Melo, S. (2017). *Metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A.* Bogotá: Universidad Libre.
- Castañeda, L. (2017). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial.* Medellín: Universidad de Antioquia.
- CENTRUM Católica. (2018). *Factores que Limitan el crecimiento de las MYPES en el Perú.* Lima: CENTRUM Católica.
- Comité Institucional de Ética en Investigación. (2019). *Código de Ética para la Investigación.* Chimbote, Perú: Uladech . Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Contraloría General de la República. (2020). *Marco Conceptual de Control Interno.* Lima: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ).
- Contraloría General de la República del Perú. (2015). *Marco Conceptual del Control Interno.* Lima-Perú: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Obtenido de [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)
- Depaz, Y. (2019). *El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017.* Huaraz: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10225>
- Díaz, J. (2018). *El control interno en la empresa Sodexo Perú SAC-2015( Tesis de titulación).* Repositorio Institucional, Univesidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4217>
- Eca, J. (2018). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018.* Piura:



Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote . Obtenido de  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13211>

Figueroa, A., & León, J. (2018). *Propuesta de mejoras en el control interno de inventarios de la empresa Limongi S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33086/1/TESIS%20FIGUEROA-LEON%20PROPUESTA%20DE%20MEJORAS%20EN%20EL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LIMONGI%20SA.pdf>

Flores, A. (2017). *Caracterización del control interno en el área administrativa de las empresas cooperativas del Perú Caso: Central de Cooperativas Agrarias Cafetaleras de los Valles de Sandia periodo, 2017.* Juliaca. Peru : Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de Contador Publico .

Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones.* Lima: Instituto de Investigacion en Accountability y Control\_ IICO. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&pg=PA49&lpg=PA49&dq=componentes+del+COSO,+hacen+las+veces+de+criterios+generales+que+aseguran+la+preparaci%C3%B3n+de+estados+financieros+libres+de+errores+materiales+o+fraudes,+dentro+de+los+niveles+de+rie>

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.* Piura. Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tesis para optar el Título Profesional de Contador Publico .

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill. Recuperado el 2 de Julio de 2018, de

[https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)

Leyva Espinoza, J. (2019). *Propuesta de mejora de los factores Relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa JAKE MOPDA S.R.L de chimbote 2019*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles Chimbote.

Lopez, W. (William Herminio Lopez Sanchez). *Diseño de sistema de un control interno para la gestión de bienes patrimoniales en la Municipalidad Distrital de Pacanga, Chepén.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Chiclayo: 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/37591>

Mendoza-Zamora, W., García-Ponce, T., Delgado-Chávez, M., & Barreiro-Cedeño, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión*. Jipijapa: Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Milla, E. (2017). *Sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa transportes Farsalia SAC, en el Callao – 2016*. Callao: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15449/Milla\\_OEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15449/Milla_OEF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Miranda Suyon, G. (2019). *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de los fondos fijos de la empresa supermercados peruanos SA plaza vea chimbote*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles Chimbote.

Ortega, S. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas comerciales del Perú: caso Empresa Comercial Servicios y Ferretería Alborada E.I.R.L, 2016.* (Tesis de titulación). Repositorio Institucional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Obtenido de [repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4851](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4851)

- Pablo Laski, J. (2018). *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: El modelo COSO y sus alcances en América Latina*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Peñaranda Castañeda, C. (2019). *MYPES con poco acceso a financiamiento*. Lima: Cámara de Comercio de Lima.
- Quintero, N. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para una empresa del sector salud-caso ENSUCASA IPS S.A.S*. Guadalajara: Universidad del Valle Sede Buga.  
Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18796/CB-0536149.pdf?sequence=1>
- Quispe, G. (2016). *Aplicación de la Auditoría en las MyPEs del Ecuador: Un estudio de la demanda*. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Ramírez Atehortúa, F., & Zwerg-Villegas, A. (2012). *Metodología de la investigación: más que una receta*. Antioquia: Universidad Nacional de Colombia.
- Ramírez Padilla, T. (2019). *Cómo hacer una investigación*. Caracas: PANAPO.
- Rivera, R., Forero, 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*. Santa Marta. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta. Especialización en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral.
- Rodríguez Huayaney, R. (2018). *Sistema de control interno y su influencia en la gestión administrativa de la universidad nacional santiago antunez de mayolo periodo 2014-2015*. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo.
- Rosas, J. (2018). *ANÁLISIS DE RÉGIMEN MYPE TRIBUTARIO, COMO ESTRATEGIA DE AMPLIACIÓN DE LA BASE TRIBUTARIA E INCENTIVO A LA FORMALIZACIÓN* (Tesis de maestría). Repositorio Institucional, PONTIFICIA

- UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima. Obtenido de  
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/14059>
- Ruíz, R., & Escutia, J. (2019). *Sistemas de control interno*. México D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Salazar, L. (2014). *El control interno: herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy.* (Tesis de maestría). Repositorio institucional, PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ, Lima.  
 Obtenido de  
[file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/SALAZAR\\_CATALAN\\_LESLY\\_KARIN\\_CONTROL.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/SALAZAR_CATALAN_LESLY_KARIN_CONTROL.pdf)
- Sotelo, V. (2019). *Caracterización del sistema de control interno en la Institución Educativa Parroquial Santa Rosa de Viterbo – Huaraz – 2018*. Repositorio Institucional, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huaraz.
- Tamayo y Tamayo, M. (2017). *El Proceso de la Investigación científica*. México D.F.: Limusa S.A.
- Vasquez, Y. (2016). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples "El Constructor L & A" S.A.C. Huarmey, 2016*. Huarmey. Peru : Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Tesis para optar el título profesional de: Contador público .
- Vega Fabian, A. (2019). *propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales caso empresa GASOCENTRO LYC S.A.C. Nuevo Chimbote 2019*. Chimbote: Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Villareal Garcia, L. (2019). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la gestión de añil macen de la micro empresa nacional consorcio la*

*chimbotana pesquera Alexa\_chimbote 2019*. Chimbote: Universidad Católica Los  
Angeles Chimbote.

## **Anexos**

### **Anexo 1: Instrumento de recolección de datos**



## **UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE**

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

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

#### **CUESTIONARIO DEL CONTRO INTERNO**

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información acerca de las Micro y Pequeña empresa para realizar el trabajo de investigación que se denominado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L - Huaraz, 2020.

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

Objetivo general: Determinar los factores relevantes del control interno para la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L - Huaraz, 2020.

**Encuestador: Pineda Requena, Gerson Smith**

**Fecha: .../.../...**

#### **Con relación al ambiente de control del control interno**

**1. ¿Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades?**

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**2. ¿Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación?**

- a) Si

b) No

c) No responde

3. ¿Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad?

a) Si

b) No

c) No responde

4. ¿La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal?

a) Si

b) No

c) No responde

5. ¿La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal?            a) Si

b) No

c) No responde

#### **Con relación a la evaluación de riesgo del control interno**

6. ¿Son identificados las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente?

a) Si

b) No

c) No responde

7. ¿La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. tiene elaborado un plan de administración de riesgos?

a) Si

b) No

c) No responde

8. ¿La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**Con relación a las actividades de control del control interno**

**9.** ¿La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**10.** ¿La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**11.** ¿Se realizan rendición de cuentas de manera periódica?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**Con relación al sistema de comunicación del control interno**

**12.** ¿Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**13.** ¿Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios?



- a) Si
- b) No
- c) No responde

**14.** ¿Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**Con relación a actividades de supervisión del control interno**

**15.** ¿La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados?

- a) Si
- b) No
- c) No responde

**16.** ¿Cuándo se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos?

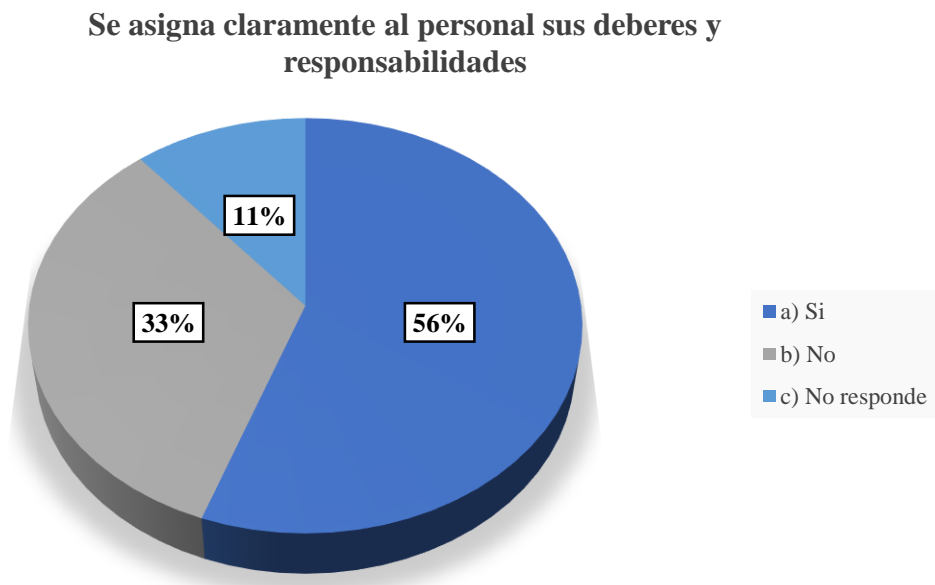
- a) Si
- b) No
- c) No responde

## Anexo 2: Figuras

### Con respecto al objetivo específico N° 1

#### Figura 1

*Se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades*

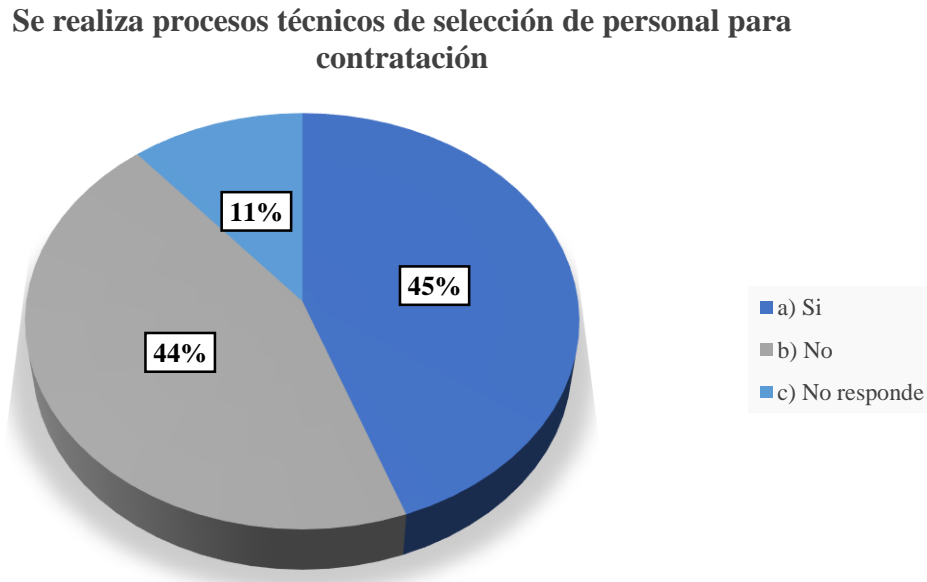


**Fuente:** tabla 1

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que se asigna claramente al personal sus deberes y responsabilidades, mientras que el 33% opinan que no se asigna claramente sus deberes y responsabilidades al personal y el 11% no responde.

**Figura 2**

*Se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación*



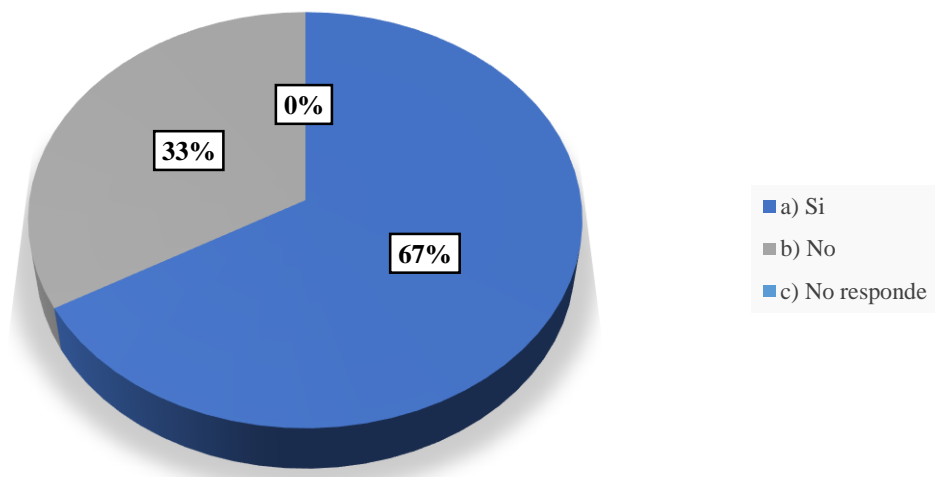
**Fuente:** tabla 2

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 45% de ellos indicó que se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación, mientras que el 44% opinan que no se realiza procesos técnicos de selección de personal para contratación y el 11% no responde.

**Figura 3**

*Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad*

**Tiene conocimiento el personal, de los niveles jerárquicos, su responsabilidad y autoridad**

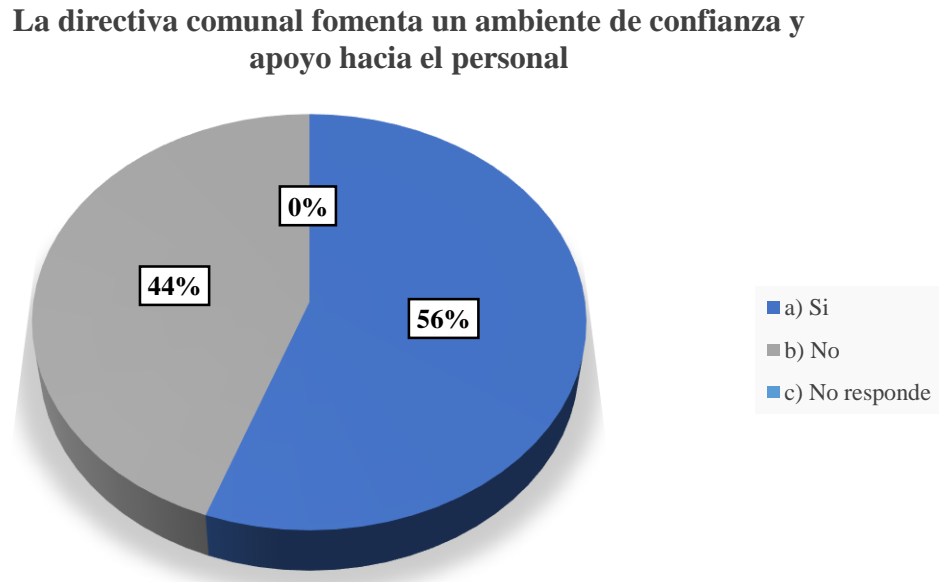


**Fuente:** tabla 3

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 67% de ellos indicó que tiene conocimiento el personal de los niveles jerárquicos su responsabilidad y autoridad, mientras que el 33% opinan que no tienen conocimiento.

**Figura 4**

*La directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal*



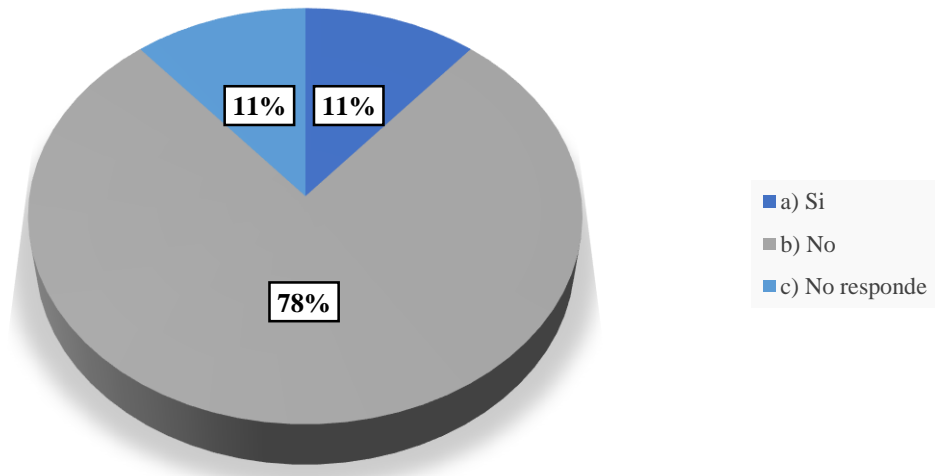
**Fuente:** tabla 4

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que la directiva comunal fomenta un ambiente de confianza y apoyo hacia el personal, mientras que el 33% opinan que no.

**Figura 5**

*La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal*

**La unidad administrativa tiene código de ética que regule la conducta del personal**



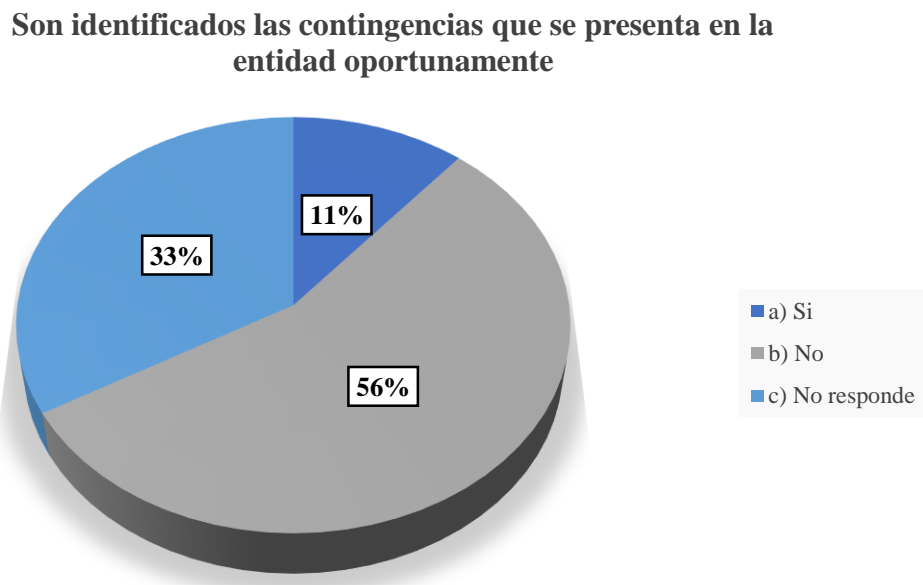
**Fuente:** tabla 5

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 78% de ellos indicó que la unidad administrativa no tiene código de ética que regula la conducta del personal, mientras que el 11% opinan que tienen código de ética y el 11% no responde.

Con respecto al objetivo específico N° 2

**Figura 6**

*Son identificadas las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente*

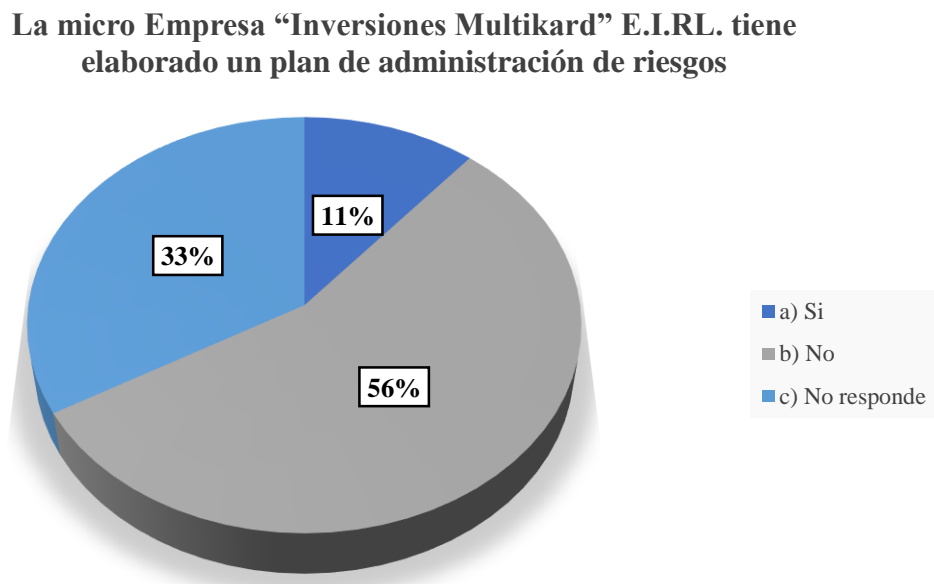


**Fuente:** tabla 6

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que no son identificados las contingencias que se presenta en la entidad oportunamente responde, mientras que el 33% no responde y el 11% opinan que se identifican las contingencias oportunamente.

### Figura 7

*La micro Empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. tiene elaborado un plan de administración de riesgos*



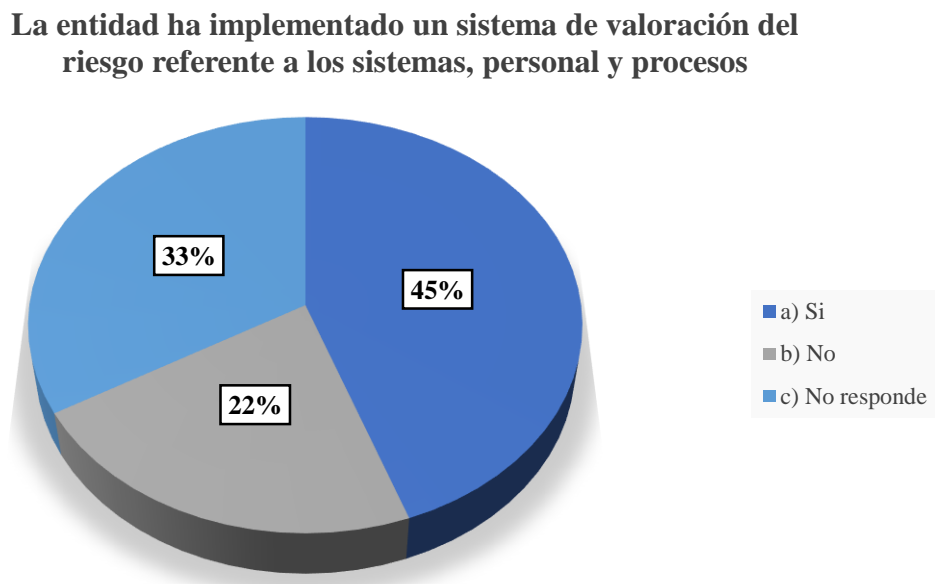
**Fuente:** tabla 7

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos indicó que la micro empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. no tiene elaborado un plan de administración de riesgos, mientras que el 33% no responde y el 11% opinan que se tiene elaborado un plan de administración de riesgos.



### Figura 8

*La entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas, personal y procesos*



**Fuente:** tabla 8

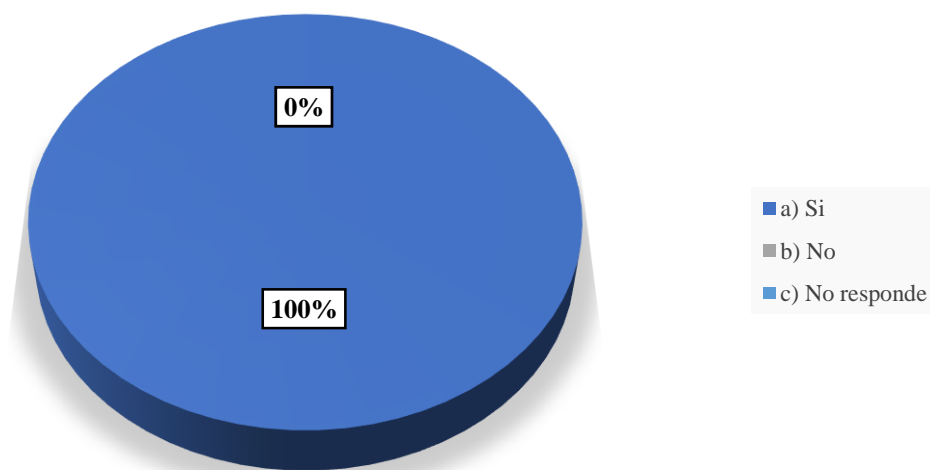
**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 45% de ellos indicó que la entidad ha implementado un sistema de valoración del riesgo referente a los sistemas personal y procesos, mientras que el 33% no responde y el 22% opinan que no se ha implementado un sistema de valoración de riesgo.

Con respecto al objetivo específico N°3

**Figura 9**

*La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos*

**La entidad cuenta con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos**



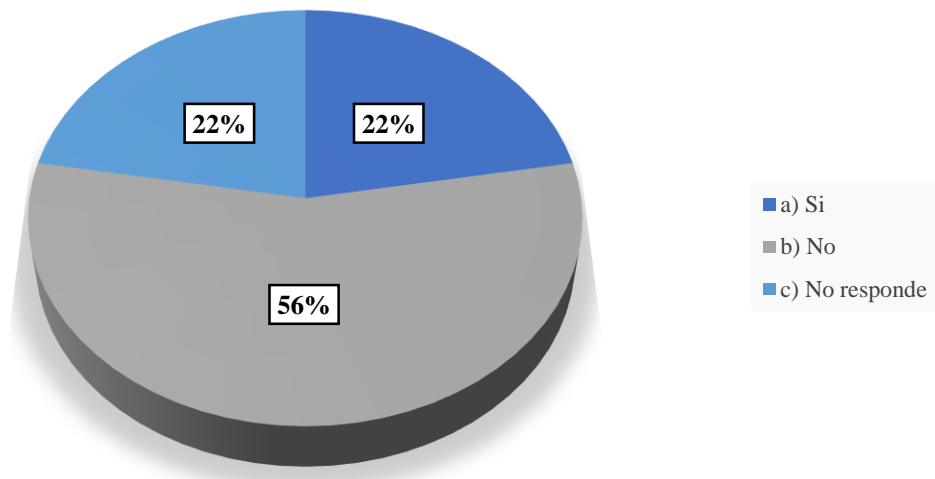
**Fuente:** tabla 9

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 100% de ellos indicaron que si cuentan con procedimientos aprobados de control de bienes y recursos por la entidad.

**Figura 10**

*La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades*

**La Entidad tiene actualizado el manual de procedimiento (MAPRO) que contiene procesos, tareas y actividades**



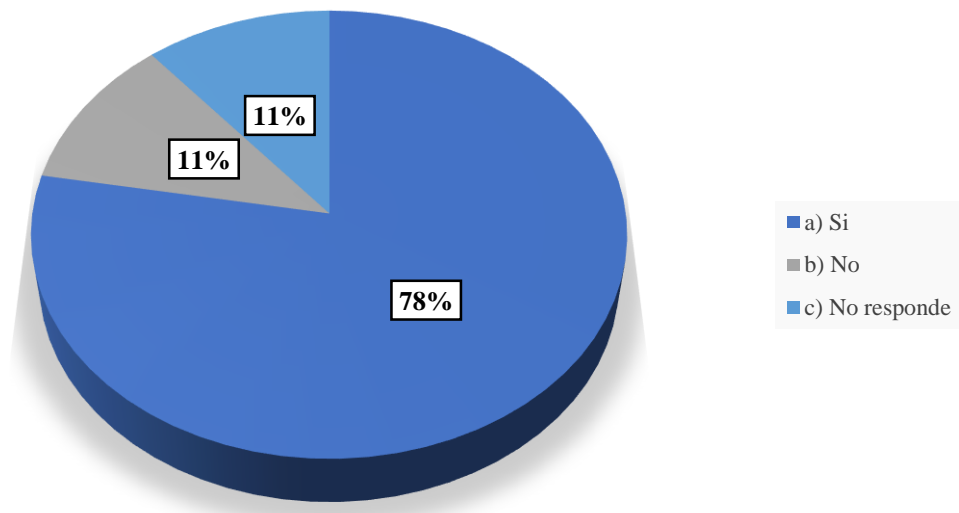
**Fuente:** tabla 10

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 56% de ellos no responden si tienen actualizado el Manual de procedimientos, mientras el 22% indicaron que si cuentan con un manual de procedimientos (MAPRO), y el 22% indicaron que no cuentan con el manual actualizado (MAPRO).

**Figura 11**

*Se realizan rendición de cuentas de manera periódica*

**Se realizan rendición de cuentas de manera periódica**



**Fuente:** tabla 11

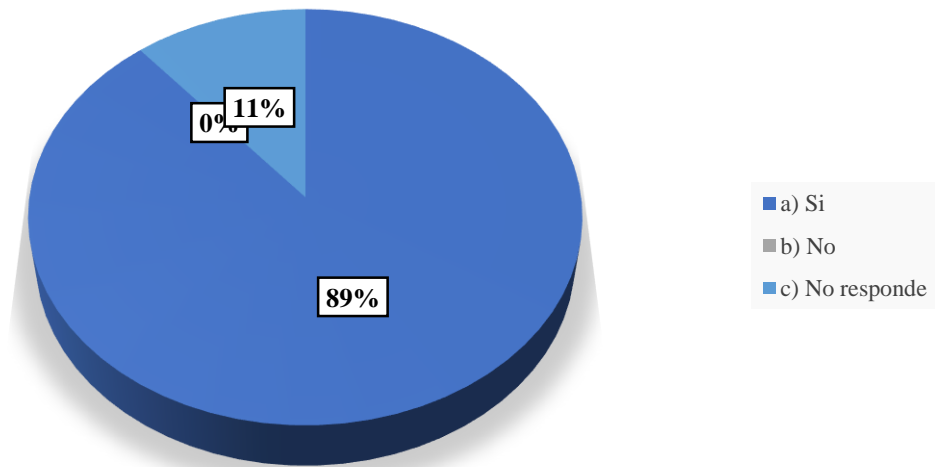
**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 78% de ellos indicaron que si realizan una rendición de cuentas de manera periódica, mientras tanto el 11% indicaron que no se realiza la rendición de cuentas de manera periódica, en tanto el 11% de encuestados no respondieron nada.

Con respecto al objetivo específico N°4

Figura 12

*Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad*

**Es apropiado el contenido de la información interna que se maneja en la Entidad**



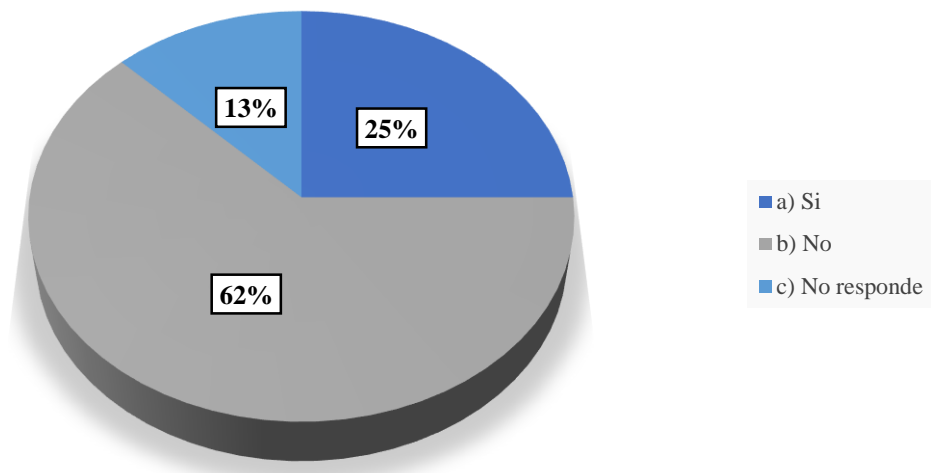
**Fuente:** tabla 12

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 89% de ellos indicaron que si existe una información interna dentro de la entidad, mientras el 11% no responden nada sobre la información interna que existe en la entidad.

**Figura 13**

*Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios*

**Se ha implementado adecuadamente la atención que se brinda a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios**

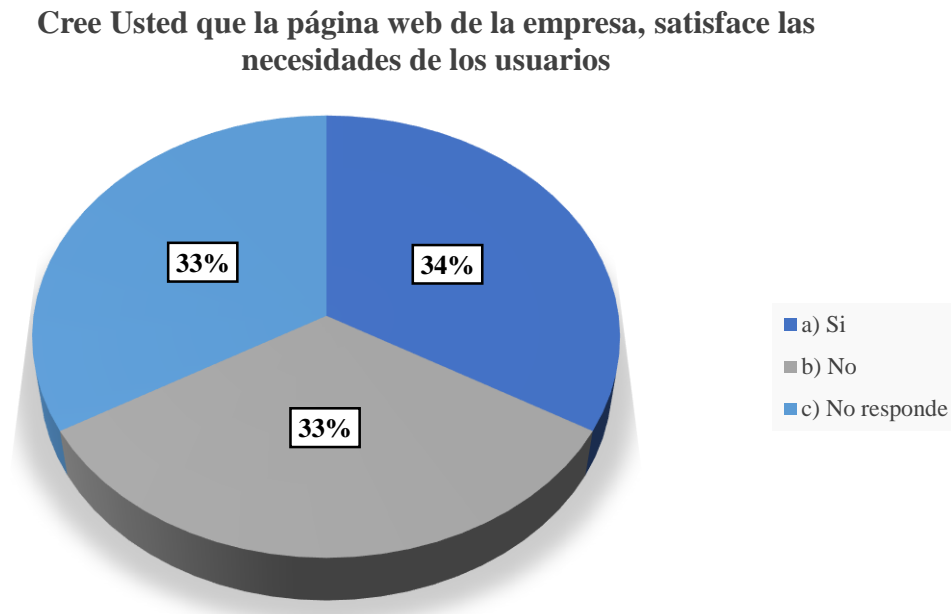


**Fuente:** tabla 13

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 62% de ellos indicaron que no se ha implementado ninguna atención que brinda, reclamos, quejas, y denuncias, mientras 25% indicaron que si se implementado adecuadamente la atención al cliente con respecto a las quejas, reclamos, denuncias, y el 13% de los encuestados no respondieron.

**Figura 14**

*Cree Usted que la página web de la empresa, satisface las necesidades de los usuarios*



**Fuente:** tabla 14

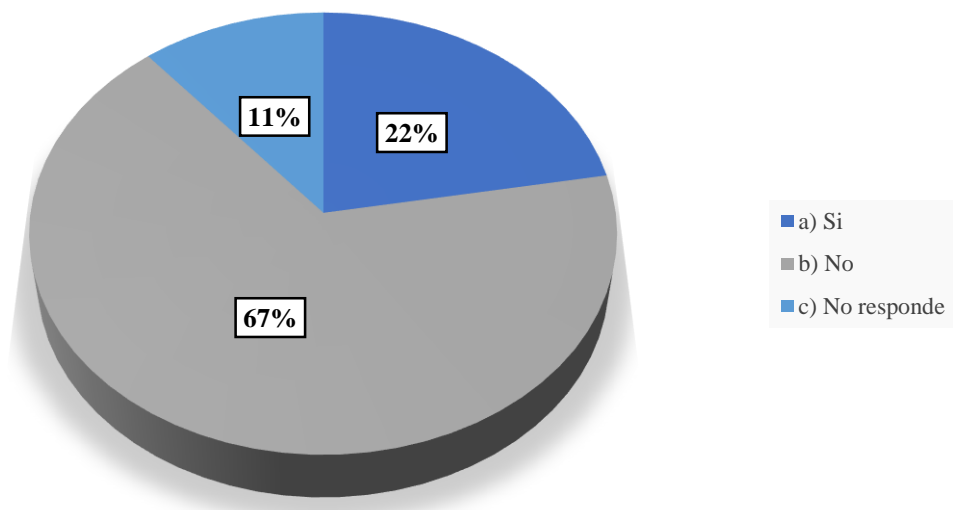
**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 34% de ellos indicaron que si es bueno contar con una página web, donde los usuarios puedan satisfacer sus dudas y necesidades, mientras el 33% indicaron que no es bueno contar con una página web, y el 33% de los encuestados no respondieron.

Con respecto al objetivo específico N°5

Figura 15

*La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados*

**La entidad cuenta con los registros de revisión periódica de procesos y**



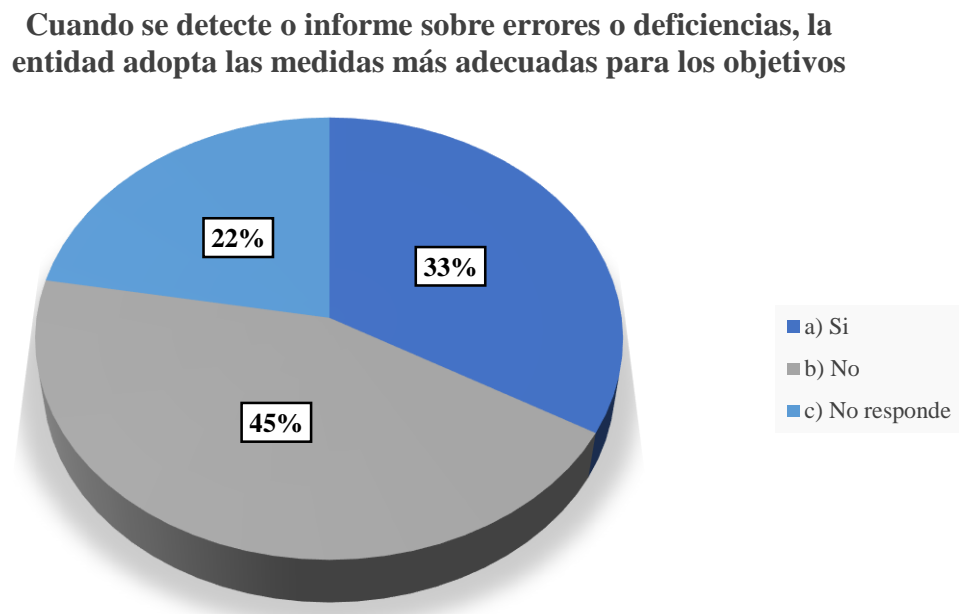
**Fuente:** tabla 15

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 11% de ellos no respondieron, sobre si la entidad cuenta con registros de revisión periódica de procesos y procedimientos debidamente actualizados, mientras el 22% indicaron que si cuentan con los registros de revisión periódica, y le 67% indicaron que la entidad no cuentan con los registros de revisión periódica.



**Figura 16**

*Cuando se detecte o informe sobre errores o deficiencias, la entidad adopta las medidas más adecuadas para los objetivos*



**Fuente:** tabla 16

**Interpretación:** Del 100% que es igual a 9 trabajadores, el 33% de ellos indicaron que la entidad si adopta medidas más adecuadas para los objetivos cuando ocurre errores y deficiencias, mientras el 45% indicaron que la entidad no adopta medidas adecuadas para los objetivos, y el 22% no respondieron.

### **Anexo 3: Diseño de propuestas**

1. En el ambiente de control se encontró la falta de carencia en el código de ética y conducta, teniendo como riesgo un mal clima laboral y un compromiso insuficiente por parte de la administración con la integridad y valores éticos. La empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz, se compromete desde la coordinación de talento humano a identificar, diseñar e implementar métodos que le permitan controlar, prevenir y mitigar los riesgos que se puedan presentar en la ejecución de este proceso. Por ello se propone diseñar un código de ética y conducta para la empresa; también diseñar, entregar y divulgar a los empleados la misión, visión, principios o valores de la organización.
  
2. En la evaluación de riesgo se encontró la falta de elaboración de un plan de riesgos, dado que en la etapa de la elaboración del plan estratégico no se tienen en cuenta todas las necesidades de la Empresa, como también una administración de riesgos insuficiente en cuanto a falta de conocimiento de los mismos y controles insuficientes para mitigarlos, La empresa “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz, desde la Coordinación Operativa, y con todo el talento humano se compromete a diseñar, planear y desarrollar mecanismos e instrumentos para protegerla y prevenirla de eventualidades, disponiendo de recursos necesarios para la administración y mitigación de riesgos a los cuales está expuesta la organización en el cumplimiento de la misión, por ello se propone diseñar objetivos y estrategias por áreas, también establecer mecanismos para identificar, evaluar y controlar los riesgos.

3. En las actividades de control se encontró la falta actualización del manual MAPRO de los controles a las diferentes circunstancias que puede atravesar la entidad, en donde se presenta información errónea y fuera de tiempo, actividades dirigidas únicamente a algunas áreas o procesos. Desde la dirección de “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz, se ha adquirido el compromiso de asegurar la asignación de los recursos y desarrollar el seguimiento, monitoreo a la evaluación del diseño e implementación de los procesos para la administración, protección, prevención y mitigación de las eventualidades identificadas en los riesgos propuestos, se propone identificar puntos críticos de control e implementar adecuadamente el manual MAPRO.
  
4. En la información y comunicación se encontró la falta de implementación adecuada a las sugerencias, quejas, reclamos y denuncias de parte de los usuarios de los servicios, dado que se demora la atención al cliente, le dan poca importancia a la comunicación externa e interna de la empresa. “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz se compromete a salvaguardar, preservar y custodiar la documentación e información generada en el desarrollo de las operaciones de la empresa, asegurando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de estrategias que permita la minimización de los costos, la pérdida o fuga de la información causados por estos, se propone implementar procedimientos que fortalezcan el flujo y el buen manejo de la información.

5. En el monitoreo se encontró la falta de revisiones periódicas a los procesos y procedimientos, por el desconocimiento y la ausencia de mejora continua, desde la gerencia y la auditoría en “Inversiones Multikard” E.I.R.L. de Huaraz, se asegurará el cumplimiento total de los requisitos legales y operacionales de gestión y control, realizando un adecuado análisis y desarrollo del control de evaluación, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, para impedir la materialización de eventos generadores, que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales, se propone implementar el sistema de control interno junto a un programa de evaluación del mismo.

## Anexo 4: Consentimiento Informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Gerson Smith Pineda Requena, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA MICRO EMPRESA "INVERSIONES MULTIKARD" E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE HUARAZ-2020

- La entrevista durará aproximadamente 5 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: gersonpinedarequena o al número 951671624 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico .....

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	INVERSIONES MULTIKARD E.I.R.L. RUB: 20533840133
Firma del participante:	 RAMON CELESTINO RONAL LUCIANO DNI: 47077878 GERENTE INVERSIONES MULTIKARD E.I.R.L. RUB: 20533840133
Firma del investigador:	
Fecha:	30-09-2020

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(Ciencias Sociales)**

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

La presente investigación se titula PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO PARA LA MICRO EMPRESA "INVERSIONES MULTIKARD" E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE HUARAZ-2020 y es dirigido por Pineda Requena Gerson Smith, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: DETERMINAR LAS PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO LA MICRO EMPRESA "INVERSIONES MULTIKARD" E.I.R.L, EN LA PROVINCIA DE HUARAZ-2020 Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

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

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

Nombre:   
RAMON CELESTINO RONAL LUCIANO  
DNI: 47077678  
GERENTE

Fecha: 30-09-2020

Correo electrónico: waguipito@gmail.com

  
RAMON CELESTINO RONAL LUCIANO  
DNI: 47077678  
GERENTE

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_