

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA “MARKET PLAZA LUCY” S.R.L -
HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

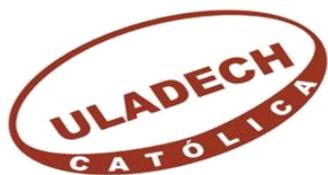
**AGUILAR TREJO, DICK KENNEDY
ORCID: 0000-0002-0995-5247**

ASESOR

**SUAREZ SANCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0002-5204-7412**

HUARAZ – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA
MICROEMPRESA “MARKET PLAZA LUCY” S.R.L -
HUARAZ, 2020**

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

AUTOR

**AGUILAR TREJO, DICK KENNEDY
ORCID: 0000-0002-0995-5247**

ASESOR

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

HUARAZ – PERÚ

2022

Equipo de trabajo

AUTOR

Aguilar Trejo, Dick Kennedy

ORCID: 0000-0002-0995-5247

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Firma del jurado y asesor

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

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

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

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

Agradecimiento

A Dios, por guiar mis pasos, por mostrarme el buen camino, por su amor y bondad que me brinda día a día y cuidar de mí en todo momento.

Al Dr. Juan de Dios Suárez Sánchez,
por el apoyo constante, por guiarme con dedicación y paciencia hasta la culminación de esta investigación.

Dick Kennedy

Dedicatoria

A mis padres, Mansueto y Reyna
que siempre me apoyaron
incondicionalmente en la parte moral y
económica para poder lograr mis
objetivos.

A mis familiares, por estar siempre a mi
lado brindándome sus consejos, por
apoyarme en las decisiones que tomaba
para lograr mis metas.

Dick Kennedy

Resumen y abstract

Resumen

La investigación tuvo como enunciado del problema ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020? Y el objetivo general fue: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020. La metodología fue de nivel propositivo, tipo cuantitativo y de diseño no experimental. Para la recolección de datos se aplicó una encuesta y el instrumento de investigación fue el cuestionario aplicado a una muestra de 13 trabajadores de la microempresa. Los principales resultados obtenidos fueron: El 100% afirmó que es importante la integridad de los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno dentro de la microempresa. Así mismo un 76.9% señaló acerca del equipamiento con los que cuenta cada área, el cual permite proyectar información relevante. El 53.8% afirmó la buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable. También el 84.6% señaló la aplicación de supervisiones frecuentes en la microempresa. Se concluyó planteando propuestas de mejora; implementar el modelo COSO ERM 2017 que corrija el marco integrado para permitir una mayor cobertura de riesgos a los que se enfrenta la microempresa. Diseñar un control interno adecuado a las necesidades y riesgos de la entidad. La microempresa debe implementar un sistema de control interno eficiente que les permita afrontar a los vertiginosos cambios del mundo actual orientado a los 17 principios del control interno según el modelo COSO III.

Palabras clave: Control interno, microempresa, propuestas de mejora.

Abstract

The research had as a statement of the problem, what are the proposals to improve the relevant factors of internal control of the microenterprise "Market Plaza Lucy" S.R.L.- Huaraz, 2020? And the general objective was: To determine the proposals to improve the relevant factors of the internal control of the microenterprise "Market Plaza Lucy" S.R.L.- Huaraz, 2020. The methodology was propositional, quantitative and non-experimental. For data collection, the survey was applied and the research instrument was the questionnaire applied to a sample of 13 workers of the microenterprise. The main results obtained were: 100% affirmed that the integrity of ethical values is important for improving the functioning of the internal control system within the microenterprise. While 76.9% also pointed out the equipment that each area has, which allows the projection of relevant information, 53.8% affirmed the good external communication that helps to collect reliable information. Also, 84.6% indicated the application of frequent supervisions in the microenterprise. It was concluded by proposing proposals for improvement; implement the COSO ERM 2017 model that corrects the integrated framework to allow greater coverage of risks faced by microenterprises. Design an internal control appropriate to the needs and risks of the entity. The microenterprise must implement an efficient internal control system that allows them to face the dizzying changes of today's world oriented to the 17 principles of internal control according to the COSO III model.

Keywords: internal control, improvement proposals, micro enterprise

Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Equipo de trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento	v
Dedicatoria.....	vi
Índice de tablas y figuras	xi
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases teóricas.	13
2.3. Marco conceptual	16
III. Hipótesis	18
IV. Metodología.....	19
4.1. Diseño de la investigación.....	19
4.2. Población y muestra	19
4.3. Definición y operacionalización de variables.....	20
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
4.5. Plan de análisis	23
4.6. Matriz de consistencia	24

4.7. Principios éticos.....	25
V. Resultados.....	26
5.1. Resultados.....	26
5.2. Análisis de resultados.....	36
VI. Conclusiones.....	45
6.1. Conclusiones.....	45
Aspectos complementarios.....	48
Referencias bibliográficas.....	48
Anexos.....	55
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	55
Figuras.....	60

Índice de tablas y figuras

Índice de tablas

Tabla 01: Cumplimiento de valores éticos.....	26
Tabla 02: Importancia de valores éticos.....	26
Tabla 03: Supervisión y desempeño.....	27
Tabla 04: Programa organizacional.....	27
Tabla 05: Separación de funciones y responsabilidades	28
Tabla 06: Las capacidades para ejercer las responsabilidades	28
Tabla 07: Las medidas de desempeño	29
Tabla 08: identificar y evaluar los riesgos	29
Tabla 09: La identifican de los riesgos para la mejora.....	30
Tabla 10: Estimación de riesgos	30
Tabla 11: Identificación y evaluación de los cambios	31
Tabla 12: La definición y de las actividades	31
Tabla 13: Las operaciones realizadas	32
Tabla 14: La implementación de políticas	32
Tabla 15: El equipamiento de la empresa	33
Tabla 16: La buena comunicación interna.....	33
Tabla 17: La buena comunicación externa.....	34
Tabla 18: Las supervisiones frecuentes.....	34
Tabla 19: Las oportunas enmiendas	35

Índice de figuras

Gráfico 01: Cumplimiento de valores éticos.....	60
Gráfico 02: Importancia de valores éticos.....	61
Gráfico 03: Supervisión y desempeño.....	62
Gráfico 04: Programa organizacional.....	63
Gráfico 05: Separación de funciones y responsabilidades	64
Gráfico 06: Las capacidades para ejercer las responsabilidades	65
Gráficos 07: Las medidas de desempeño	66
Gráfico 08: identificar y evaluar los riesgos	67
Gráfico 09: La identifican de los riesgos para la mejora.....	68
Gráfico 10: Estimación de riesgos	69
Gráfico 11: Identificación y evaluación de los cambios	70
Gráfico 12: La definición y de las actividades	71
Gráfico 13: Las operaciones realizadas	72
Gráfico 14: La implementación de políticas	73
Gráfico 15: El equipamiento de la empresa	74
Gráfico 16: La buena comunicación interna.....	75
Gráfico 17: La buena comunicación externa.....	76
Gráfico 18: Las supervisiones frecuentes.....	77
Gráfico 19: Las oportunas enmiendas	78

I. Introducción

En la actualidad se ve un crecimiento notable en las micro y pequeñas empresas, esto ha generado el desarrollo económico de nuestro país, aumentando así los ingresos y ganancias, por esa razón surge otra necesidad de implementar el sistema de control interno para evitar fraudes, malos manejos por parte de los trabajadores como errores o realizar manejos fallidos de información financiera de la empresa. Es por este motivo o causa que muchas de las empresas tienden a quebrar, principalmente por el desconocimiento en la preparación en los factores más relevantes del control interno dentro de la sociedad o empresa. Según Ramón (2004) en la actualidad las empresas buscan implementar el control interno dentro de sus procesos de giro de negocio, esto con el fin de obtener un mayor crecimiento económico y buscar posicionarse en el mercado, como también mejorar en la efectividad del desarrollo de sus actividades como empresa. En consecuencia, podríamos decir que el control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

De esta manera, en el Perú, estas empresas son de tipo familiar y carecen de un sistema de organización estructurado, sumado a ello su sistema de control interno es inadecuado. Para Yactayoli (2016) “las micro y pequeñas empresas, su gestión administrativa es llevada de manera empírica ya que en ello labora la familia, por esa razón que la gerencia recae en el dueño, aunque esta persona no tenga conocimientos de administración” (p. 49). Esto es motivo por el cual muchas de las empresas no llegan a los objetivos trazados y logrando una baja rentabilidad.

Hoy en día muchas de las empresas tienden a quebrar, existen varios motivos, y uno de ello es por la falta de la implementación de factores relevantes del control interno, habilidades del directivo, y la alta informalidad al momento de realizar las operaciones.

Salinas (2013) comenta que: una de las características que tienen las Pymes colombianas es el miedo y debilidad a planificar su negocio a nivel global, se identifica que pocas pymes exportan, porque cuentan con limitaciones financieras, técnicas y organizacionales, esto forma un obstáculo que retrasan al crecimiento económico. Por ello necesitan una mejor gestión, con la meta de fortalecer su visión estratégicos frente a las competencias internacionales.

Fernandez (2013) afirma: el sistema empresarial Cubano tiene cierto tipo de debilidades, que han sido señaladas en muchas ocasiones, la poca capacidad ejecutiva y deficientes métodos de dirección, el poco respaldo de recursos, falta de preparación de directivos y personal. Esto se debe a causas contextuales como el exceso de centralización y limitaciones que no permiten a las empresas a la libre gestión.

En el Perú existen muchas microempresas, muchos de ellos son de carácter unipersonal o familiar, la gran mayoría carece de muchos mecanismos, y oportunidades, como el mal manejo del patrimonio. Sosa (2015) comenta: uno de los problemas comunes que tienen las Pymes en el Perú, es no llevar de manera adecuada el flujo de caja, activos, acceso a financiamiento, estos problemas tiene que ver con el control interno. Si se manejara de manera adecuada la parte financiera, la empresa tendría éxito, una de las debilidades de las empresas es no ahorrar. Es por esta razón muchas de las empresas quiebran y no logran el crecimiento esperado.

Desde el punto de vista empresarial la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L, se dedica a la venta de abarrotes al por mayor y menor, es de tipo unipersonal y su sistema de control interno es deficiente y carece de cierto tipo de mecanismo; según el entorno de control los trabajadores no cuentan con una guía de integridad y valores éticos que les permita tener los estándares de personalidad, cuentan con un sistema de organizacional precaria, las responsabilidades no están bien establecidos, ya que su personal, en su mayoría, se dedican a

otro tipo de actividades que no van con sus verdaderas funciones que deberían de desempeñar; según el componente de evaluación de riesgos el gerente no realiza las supervienes constantes que permitan identificar los riesgos y analizar, en su debido momento, que estén relacionados con la microempresa; respecto al componente actividades de control, su sistema carece de cierto tipo de técnicas, en el caso de las ventas, muchos de los productos deben de ser codificados de manera manual; con relación al componente sistemas de información; cuentan con un sistema de codificación de los productos, estos son saturados por la alta demanda de productos con lo que cuenta la empresa, esto conlleva a la insatisfacción del cliente al momento de ser atendidos, muchos de los productos no están registrados de manera correcta en stock; con relación al componente supervisión del sistema de control; es deficiente, ya que el personal asignado realiza otro tipo de funciones; es por ello que se planteó el problema de investigación: ¿Cuáles con las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020?

Así mismo se plantearon los problemas específicos:

1. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el entorno de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020?
2. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la evaluación de riesgo de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020?
3. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020?
4. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la información y comunicación de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020?

5. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de supervisión de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020?

De esta manera para resolver esta interrogante se planteó el objetivo general:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020 y se plantearon los objetivos específicos:

1. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el entorno de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020.
2. Determinar las propuestas de mejorar de los factores relevantes del control interno en la elaboración de riesgo de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020
3. Determinar las propuestas de mejorar de los factores relevantes del control interno en las actividades de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020.
4. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la información y comunicación de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020.
5. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de supervisión de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020.

Nuestra investigación se justificó teóricamente, porque se realizó con el objetivo de determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. para ello se consideraron las diferentes ideologías y teorías relacionados con el control interno, de esta manera se justifica con la necesidad de elaborar un marco conceptual con definiciones para darle un sustento teórico a esta

investigación. En el futuro esta investigación responderá diferentes teorías y problemáticas, construyendo así un gran aporte a la universidad y a futuros investigadores en el ámbito contable de nuestra localidad.

Esta investigación se justificó de manera práctica para que los administradores y trabajadores de la microempresa cuando deseen ejecutar decisiones convenientes relacionados con el resguardo de activos de su entidad tengan el conocimiento acerca de la importancia del control interno, así mismo, todo este estudio va a servir como el principio de discernimiento para la microempresa y estará mejor instruido e informado sobre el tema de control interno.

Por último, se justificó a nivel metodológico porqué se utilizó los instrumentos de medición, la metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativo, de nivel propositivo no experimental, la población y muestra estuvo conformada por 13 trabajadores de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.

El presente estudio obtuvo como resultados principales los siguientes: El 69.2% afirmó el cumplimiento de los valores éticos dentro de la microempresa, el 100% afirmó que es importante la integridad de los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno dentro de la microempresa. Mientras un 53.8% afirmó que en la microempresa es clara y transparente, la identificación y evaluación de riesgos, asimismo un 76.9% señaló acerca del equipamiento con los que cuenta cada área, el cual permite proyectar información relevante, el 53.8% afirmó la buena comunicación externa ayuda a recopilar información confiable. También el 84.6% señaló la aplicación de supervisiones frecuentes en la microempresa y el 38.5% afirmó la oportuna enmienda de deficiencias del control en la microempresa.

Como conclusión final se planteó propuestas de mejora: Implementar el modelo COSO ERM 2017 que corrija el marco integrado para permitir una mayor cobertura de

riesgos a los que se enfrenta la microempresa. Diseñar un control interno adecuado a las necesidades y riesgos de la entidad. La microempresa debe implementar un sistema de control interno eficiente que les permita afrontar a los vertiginosos cambios del mundo actual orientado a los 17 principios del control interno según el modelo COSO III. También la administración debe ejecutar las operaciones de manera ordenada, económica, ética, eficiente y efectiva. Y por último se debe salvaguardar de recursos contra pérdida por desperdicio, abuso, mala administración, errores, fraude y alteraciones.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Internacional

Gutiérrez (2021) en su tesis titulada: El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020; tuvo como objetivo general: identificar el control interno que ejercen las Microempresas que se dedican al comercio por mayor y por menor en el municipio de San Simón de Guerrero Estado de México, 2020, la investigación fue de carácter descriptivo y transaccional, para obtener dicha información se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas a cada bloque de control interno, además de incluir preguntas socio demográficas, el criterio de elección de la muestra fue al azar a 42 negocios; concluye: Con la investigación realizada se encontró que las microempresas no cuentan con factores de control interno formales que ayuden a mejorar su empresa, en el ambiente de control las variables que influyen en el conocimiento de control interno fueron dos, la separación en el manejo de recursos y si el personal tiene la capacidad, así como los valores éticos para realizar su trabajo.

Martelo et al. (2019) en su tesis titulada: El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero; tuvo como objetivo general: Proponer estrategias para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero, tipo de investigación, descriptiva, se aplicó la entrevista, población y muestra, no cuenta por ser una investigación descriptiva simple; concluye, que los sistemas de control interno para el manejo de los inventarios en las empresas del sector bananero son una parte importante del buen manejo de los procesos, y actividades que permitan un adecuado uso de los recursos de la compañía, así mismo desde la perspectiva financiera, de gestión y para la toma de decisiones, el buen manejo de los inventarios sirve como guía para la elaboración de informes que

permitan evaluar en el área contable asignada al manejo de los insumos, permitiendo una comunicación con las diferentes áreas como la de gestión humana, tributaria, y gerencia.

Toledo (2019) en su tesis titulada: Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado; tuvo como objetivo general: Analizar el Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y un modelo de Gestión para Sociedades del Estado que brindan servicios; tipo de investigación, Estudio exploratorio bibliográfico sobre la Auditoría Interna y Control Interno, población y muestra, no cuenta por ser una investigación exploratoria; concluye: Se determinó que el control interno y la auditoría interna surge de la necesidad de reforzar las áreas de control interno dentro de las organizaciones para disminuir y evitar riesgos, lo que logra una gestión eficiente si se implementa correctamente; que es lo que requiere el diseño de estructuras en las empresas públicas para que éstas logren sus objetivos a través de la una gestión integral, minimizando así los desvíos.

Rodriguez (2020) en su tesis titulada: Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E “Hospital Regional Del Magdalena Medio”: Enfoque coso; tuvo como objetivo general: Diseñar una propuesta de intervención enfocada al fortalecimiento del sistema de control interno de la E.S.E “Hospital Regional Del Magdalena Medio” tipo de investigación, descriptivo, técnica deductiva, población y muestra estuvo conformado por 80 trabajadores; se concluye: el Sistema de control interno de la E.S.E “Hospital Regional Del Magdalena Medio”, de lo expuesto por el modelo COSO (2013) y basado en la metodología propuesta para la evaluación y diagnóstico, se encuentra en un nivel de cumplimiento parcial; toda vez que obtuvo una puntuación de 3,19 sobre 5 posibles y que define, para su Sistema de Control Interno, un nivel por “Ajustar” en cada uno de los componentes de control COSO, 2013.

Nacional

Alonso & Díaz (2019) en su tesis titulada: El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - año 2019; tuvo como objetivo general: Determinar la influencia del sistema de control interno COSO 2013 en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- año 2019. El nivel de la investigación, fue exploratoria, descriptiva y correlacional, donde se combinó el enfoque cuantitativo y cualitativo. Investigación no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 27 fábricas de calzado del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima 2019; concluye, en respuesta a la hipótesis general que el sistema de control interno COSO 2013 influye en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado de Lima lo cual reafirma nuestra hipótesis general, según los resultados de las entrevistas realizadas a los especialistas donde se menciona la importancia de mantener un control sobre el manejo del sistema, el cual influye directamente en la gestión financiera, esto se ve reflejado en el caso práctico en un aumento de la efectividad en la administración de recursos económicos y en las finanzas, donde se logra una eficiente gestión de los recursos a partir del sistema de control interno.

Bustamante (2019) en su tesis titulada: Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa “BIG BAG PERÚ SAC”, Chiclayo, 2019; tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa “BIG BAG PERU S.A.C”, en la ciudad de Chiclayo, durante el año 2019; su tipo de investigación descriptivo –explicativo con su diseño no experimental; diseño de investigación, cuantitativo en el nivel descriptivo – propositivo; población y muestra, estuvo conformada por los trabajadores de la empresa “BIG BAG PERU S.A.C”, concluye,

no cuenta con ningún plan, política, normas, procedimientos para prevenir posibles riesgos que afecten a la empresa.

Calcina (2021) en su tesis titulada: El control interno y la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú, Caso: Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020, tuvo como objetivo general: Determinar como el control interno influirá en la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú Caso Empresa: Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca 2020, investigación cuantitativa de tipo descriptivo correlacional no experimental, población y muestra de 25 colaboradores, donde el resultado que resalta es que el 84 por ciento manifiesta que control interno mejora la rentabilidad en la empresa; concluye: nuestro aporte servirá como un medio de consulta, pero sobre todo a la contribución en la aplicación del control interno sobre la rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa además que sus procedimientos del control interno se van forjando de manera práctica y empírica, buscando soluciones a problemas de rentabilidad, conforme se presenta en la realidad, volcando sin un previo trabajo de planificación, creando espacios y situaciones a medida que se presentan las exigencias en la empresa estudiada.

Garcia (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la empresa “Terraclima J & A” E.I.R.L – Piura, 2019; tuvo como objetivo general: 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; el tipo de investigación fue cualitativo, nivel descriptivo, bibliográfico – documental y de caso, su población muestral fueron los trabajadores de la empresa “Terraclima J&A” E.I.R.L; concluye, la entidad tiene establecidos principios institucionales como el compromiso, la equidad, justicia, legalidad e imparcialidad, que guían las actividades de control interno realizadas.

Regional

Arteaga (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo e inversiones “Electro Hogar” S.A.C. De Casma, 2019; tiene como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa grupo e inversiones “Electro Hogar” S.A.C. de Casma, 2019; diseño de la investigación, no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; población y muestra, de acuerdo al modelo de investigación bibliográfica, documental y de caso no tuvo universo ni tampoco muestra. Finalmente, se concluye que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio, el control interno si brinda la oportunidad de convertir en fortalezas todas aquellas debilidades que interfieran en una eficiente gestión de inventarios de las empresas; dando lugar a que esta crezca y se desarrolle.

Leyva (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda “ S.R.L, de Chimbote, 2019; tuvo como objetivo general: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa “Jake moda” S.R.L, de Chimbote, 2019; diseño de investigación: fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; población y muestra, estuvo compuesta por todas las micro y pequeñas empresas del Perú; la muestra fue la empresa “Jake moda” S.R.L; se concluye, las micro y pequeñas empresa del sector comercio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno formal, es decir, no cumplen con los aspectos básicos de los componente; se concluye que la empresa “Jake moda” S.R.L debe de implementar un código de ética, manual de organización y funciones ya que existe esta información documentada para la empresa en general.

Asimismo, desarrollar un plan de identificación, valoración y respuesta a los riesgos que pueden afectar la operatividad de la empresa.

Miranda (2019) en su tesis titulada: 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 2019; tuvo como objetivo general: Determinar las propuestas 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; el tipo de investigación desarrollado fue cuantitativa-cualitativa, el nivel fue descriptivo, explicativo y bibliográfico; el diseño que se desarrollo es no experimental; población y muestra, estuvo conformada por 3 trabajadores, el gerente del local, la asistente de tienda y una auxiliar; se concluye, que no se evalúa el desempeño del personal, no todos tienen conocimiento de los cambios y actualizaciones de los procedimientos, no se rinde de manera oportuna y correcta los documentos del fondo fijo, no se selecciona de manera correcta al personal. Para las oportunidades de mejora se propuso: Capacitar a las demás áreas de la empresa en la implantación del Sistema de Control Interno, difundir de una manera más agresiva los planes y las metas establecidas por la empresa, realizar evaluaciones periódicas al personal de tienda.

Local

Figuroa (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C, Huaraz, 2018; tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios " Sur Perú" S.A.C, Huaraz, 2018; diseño de investigación, no experimental; población y muestra 19 trabajadores de la empresa corporación "Sur Perú"; se concluye, en la empresa la aplicación del control interno es de forma regular, ya que no se implementa casi en la totalidad, es por ello que las deficiencias que hay dentro del componente de evaluación de riesgos es baja, así

como las actividades de control gerencial; por otro lado, la empresa debe de contar con profesionales que estén a cargo en la parte administrativa del control interno para que estas sean efectivas y que se implemente de manera correcta y así la empresa tenga un buen funcionamiento administrativamente.

Julca (2018) en su tesis titulada: Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017; tu como objetivo general: Determinar el control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. - Huaraz, 2017; tipo de investigación, cuantitativo, nivel descriptivo; población y muestra, 8 trabajadores de la empresa telecomunicaciones “ISOTEL”; se concluye, se ha determinado que el control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. se desarrolla de manera adecuada con la participación de todos los trabajadores que actúan de acuerdo a los valores éticos y con el liderazgo del gerente que contrata a profesionales de trayectoria, con un grado de conocimiento y experiencia laboral a los que les asigna sus funciones y responsabilidades, así mismo la empresa realiza capacitaciones continuas.

2.2. Bases teóricas

Micro y pequeña empresa

Según Herrera (2011) las micro empresas están relacionadas al crecimiento económico del país, son unidades económicamente versátiles con capacidad de generar a gran escala la productividad, crear nuevos puestos de empleo y contribuye al desarrollo del país. Son sociedades formales, es decir, acatan las leyes, pagan impuestos, tienen un plan de organización dentro de la empresa, dividido en niveles jerárquicos y funcionales. La administración de la empresa recae en el dueño y hay cierto tipo de relaciones laborales de la familia. Se financian de entidades bancarias o prestamos de otro tipo de personas con el fin de

aumentar su productividad. El dueño se abre hacia la profesionalización en conjunto con los trabajadores y se desarrollan planes y capacitaciones. Se utiliza la tecnología básica.

Definición de control interno

El control interno debe ser aplicado de manera coordinada por todos los trabajadores de la empresa u organización para dar confiabilidad y seguridad al cumplir con sus objetivos y, además, de ello permitirá dar una confiabilidad permanente en la empresa.

Para Guevara & Quiroz (2014) el control interno son todas las políticas y procedimientos, de la parte administrativa de una empresa para promover a lograr el objetivo de la administración, de salvaguardar tanto como sea posible, las buenas prácticas y una buena fidelidad a las políticas de administración, la prevención, detección de fraude e integridad de los registros contables, preparación de los estados financieros.

Componentes del control interno

El control interno está integrado por cinco componentes que guardan cierto tipo de relación, por el cual la empresa realiza sus operaciones de negocios y están relacionados al proceso de administración, se detallan de la siguiente manera:

Ambiente de control: da la base de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es el fundamento de todos los demás componentes del Control Interno proporcionando orden y estructura. Para Arteaga (2019) el componente marca un entorno favorable para el ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para concientizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno que conduzcan al logro de los objetivos empresariales. Según Támara (2015) “el ambiente de control tiene gran influencia en la forma que son desarrolladas las operaciones, se establecen los objetivos y estiman los riesgos, igualmente tiene relación con el comportamiento de los sistemas de información y con las actividades de monitoreo”(p. 48).

Valoración de riesgo: las empresas enfrentan una variedad de riesgos, como internas o externas, las cuales deben de ser atendidas. La valoración de riesgo es el análisis e identificación de los errores, esto contribuye como una base de qué manera se deben de administrar el riesgo. Para Piedra (2019) “toda organización debe conocer los riesgos a los que enfrenta, estableciendo mecanismos para identificarlos, analizarlos y tratarlos” (p. 37).

La valoración de riesgo, según Lleclish (2015) “abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la empresa para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada de los mismos” (p. 29).

Actividades de control: son políticas que promueven a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones gerenciales de la entidad, así ayudando a que se tomen las medidas pertinentes para controlar los riesgos. Comentan Osorio & Tamayo (2015) las actividades de control abarcan todas las acciones y/o procedimientos necesarios para obtener la eficiencia de las operaciones; dichas acciones pueden ser de carácter preventivo, es decir que se realizan antes de que pueda ocurrir el hecho que afecte los objetivos; estos dependen de la capacidad económica o del personal que tiene la empresa.

Gargate (2016) afirma: “las actividades de control son procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos” (p. 33).

Información y comunicación: debe de identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y un tiempo que permita a los empleados cumplir con las responsabilidades. Según Chávez (2018) “se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del sistema de control interno, también se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes” (p. 35).

La información y comunicación, según Mata (2017) “tienen como propósito asegurar una operación adecuada, resguardar al procesador de datos y su seguridad física, también se encarga de contratar y mantener del hardware y software, así como la operación propiamente dicha” (p. 37).

Monitoreo de control interno: se monitorean los procesos que valoran la calidad del desempeño del sistema de control interno, es realizado por mecanismos establecidos en la empresa, quiere decir que debe de estar monitoreado por un personal calificado, y ser sometido a una constante supervisión, de esta manera se asegura el buen funcionamiento del control interno en la empresa. Según Chávez (2018) “se clasifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes, se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos” (p. 35).

Según Vargas (2019) “el monitoreo en las empresas, asegura que el control interno continúe funcionando adecuadamente, este proceso comprende la evaluación por parte de los empleados, de un nivel adecuado y de la manera en que se han diseñado los controles” (p. 42).

2.3. Marco conceptual

Para Chávez (2019) el control interno es el conjunto de acciones, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, abarcando en el entorno y actitudes que desarrollan las empresas en sus operaciones y de su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la empresa.

Contraloría General de la República (2014) “el control interno es un proceso integral efectuado por funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable, así se alcanzarán los objetivos, es decir, la gestión debe ser orientada a minimizar los riesgos” (p. 9).

Definen Mendoza et al (2018) “el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la empresa, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 211).

Según Pirela (2005) “el control interno se expresa a través de políticas aprobadas por la dirección de la empresa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas y verificación de sistemas de información que contribuyen al mejoramiento de las funciones internas de la organización” (p. 484).

III. Hipótesis

En la presente investigación no le corresponde formular hipótesis por ser una investigación propositiva.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño fue propositivo – no experimental, es propositivo: porque se realizó las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno.

El tipo de investigación que se aplicó fue de tipo cuantitativo porque según Angulo (2011) “la metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística”

El nivel de investigación que se aplicó fue propositivo, porque se realizó las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno.

4.2. Población y muestra

La población

Es la cantidad de personas que se investigaron, se ha considerado como población accesible a los trabajadores de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz.

N = 13 trabajadores

Muestra

Estuvo conformado por los trabajadores de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz

N = 13 trabajadores

4.3. Definición y operacionalización de variables

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L – Huaraz, 2020

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Control Interno	Mejía, (2006) citado por Mendoza et al. (2018) define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.	La variable está compuesta por la dimensión: componentes de control interno	Entorno de control	Integridad y valores éticos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La empresa cuenta con el programa que incluya la integridad y los valores éticos? 2. ¿Usted aprueba que es importante la integridad y los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno?
				Supervisión del desempeño	<ol style="list-style-type: none"> 3. ¿El gerente de la empresa ejerce supervisión y desempeño del control interno?
				Establece estructura, autoridad y responsabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 4. ¿La empresa cuenta con un programa organizacional? 5. ¿En la empresa existe separación de funciones y responsabilidades?
				Compromiso para la competencia	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Cree usted que tiene todas las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas?

				Hace cumplir con la responsabilidad	7. ¿Cree usted que en la empresa establecen medidas de desempeño?
			Evaluación de riesgo	Especifica objetivos relevantes	8. ¿En la empresa están dados los objetivos con suficiente claridad, que consciente identificar y evaluar los riesgos?
				Identifica y analiza los riesgos	9. ¿En la empresa identifican los riesgos, para mejorarlos?
				Evalúa riesgo de fraude	10. ¿En la empresa estiman los riesgos y se toman medidas para corregirlas?
				Identificas y evalúan los cambios importantes	11. ¿En la empresa identifican y evalúan los cambios que podrían dañar el sistema de control interno?
				Actividades de control	Define y desarrolla actividades de control
			Define y desarrolla controles generales sobre tecnología		13. ¿Las operaciones realizadas en la empresa se contabilizan a diario?
			Implementación a través de políticas y procedimientos		14. ¿Existe en la empresa la implementación de políticas que ayuden a enfrentar los riesgos a

					los que están expuestos?
			Sistema de información	Información relevante	15. ¿Está equipado la empresa con los medios que permiten a cada área proyectar información relevante?
				Comunicación internamente	16. ¿Existe buena comunicación dentro de la empresa que ayude a extraer información confiable?
				Comunicación externamente	17. ¿Existe buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable?
			Supervisión del sistema de control- monitoreo	Evaluaciones continuas o independientes	18. ¿Realizan supervisiones frecuentes en la empresa?
				Evalúa y comunica deficiencias	19. ¿Enmiendan oportunamente las deficiencias de control dentro de la empresa?

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas:

Se aplicaron las encuestas a la muestra con el objetivo de obtener los datos e información. De esta manera para el procesamiento de la información se utilizaron la estadística descriptiva e inferencial.

Instrumentos:

El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, la cual fue aplicada a los elementos de la muestra y esto se realizó a los trabajadores de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.

Plan de recolección de datos:

El presente cuestionario tuvo como finalidad recoger información para fines académicos del investigador y también ayudar a proponer una serie de mejoras y recomendaciones en la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.

4.5. Plan de análisis

Concluyendo el trabajo de recolección de datos, se derivó a procesar los datos recogidos. Se revisaron los datos obtenidos. Estos datos serán debidamente organizados, registrados e ingresados a una base de datos de programa estadístico a Microsoft Excel. De esta manera se procesó toda la información obtenida utilizando la matemática, estadística e informática (Word, Excel) y también se utilizaron para ejecutar las frecuencias en función a los ítems, así como también para las tablas de frecuencia y todo ello en función de los datos que han sido procesados.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el entorno de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020? 2. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la evaluación de riesgo de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020? 3. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020? 4. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la información y comunicación de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020? 5. ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de supervisión de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020? 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L.- Huaraz, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el entorno de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020. 2. Determinar las propuestas de mejorar de los factores relevantes del control interno en la elaboración de riesgo de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020. 3. Determinar las propuestas de mejorar de los factores relevantes del control interno en las actividades de control de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020. 4. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la información y comunicación de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020. 5. Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en las actividades de supervisión de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020. 	<p>En la presente investigación no le corresponde formular hipótesis por ser una investigación propositiva.</p>	<p>El tipo de investigación Fue cuantitativo</p> <p>Nivel de investigación Fue propositivo</p> <p>Diseño de investigación Fue propositivo – no experimental</p> <p>Población Fueron 13 trabajadores de la empresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz.</p> <p>Muestra Fueron 13 trabajadores de la empresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz.</p> <p>Técnicas de investigación Fue la encuesta</p> <p>Instrumentos de investigación Fue el cuestionario</p>

4.7. Principios éticos

Toda actividad de investigación que se realizó en la Universidad se guiaron por los siguientes principios:

1. Protección a las personas: Se respetó la dignidad humana, su identidad, su diversidad, confidencialidad y privacidad; por ser ellos el fin de nuestra investigación más no el medio; se respetaron sus derechos fundamentales durante la investigación.

2. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: Se respetó el medio ambiente a través de medidas y planificación de acciones para evitar daños.

3. Libre participación y derecho a estar informado: Se respetó la voluntad de participación de las personas involucradas en nuestra investigación y el derecho a estar informado.

4. Beneficencia no maleficencia: Como investigadores identificamos los daños y riesgos que puedan afectar a los participantes de nuestra investigación, para así poder disminuir los efectos negativos y maximizar beneficios.

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

6. Integridad científica: Se mantuvo la integridad científica dentro de nuestra investigación, evaluando y declarando daños, riesgos que puedan afectar a las personas participantes en nuestra investigación.

V. Resultados

5.1. Resultados

Respecto al objetivo específico 1: Entorno de control

Tabla 1

El cumplimiento de la integridad y los valores éticos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69.2
No	1	7.7
No sabe	3	23.1
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 2

La importancia de la integridad y los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	100
No	0	0
No sabe	0	0
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 3

El gerente realiza la supervisión y desempeño del control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69.2
No	1	7.7
No sabe	3	23.1
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 4

Implementación del programa organizacional en la microempresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	61.5
No	0	0
No sabe	5	38.5
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 5

Separación de funciones y responsabilidades en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84.6
No	0	0
No sabe	2	15.4
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 6

Las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84.6
No	1	7.7
No sabe	1	7.7
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 7

Las medidas de desempeño en la microempresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69.2
No	3	23.1
No sabe	1	7.7
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Respecto al objetivo específico 2: Evaluación de riesgo

Tabla 8

Los objetivos que ayudan a identificar y evaluar los riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	53.8
No	3	23.1
No sabe	3	23.1
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 9

La identifican de los riesgos para la mejora

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	53.8
No	2	15.4
No sabe	4	30.8
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 10

Estimación de riesgos y toma de medidas para corregirlos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	53.8
No	3	23.1
No sabe	3	23.1
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 11

Identificación y evaluación de los cambios que podrían dañar el sistema de control

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	38.5
No	2	15.4
No sabe	6	46.2
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Respecto al objetivo específico 3: Actividades de Control

Tabla 12

La definición de las actividades de control interno para paliar el riesgo

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	38.5
No	3	23.1
No sabe	5	38.5
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 13

La contabilización de operaciones a diario en la microempresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	38.5
No	1	7.7
No sabe	7	53.8
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 14

La implementación de políticas que ayudan a enfrentar los riesgos a los que están más expuestos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	46.2
No	2	15.4
No sabe	5	38.5
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Respecto al objetivo específico 4: Sistema de Información

Tabla 15

El equipamiento de la empresa con los medios que permitan a cada area proyectar información relevante

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	76.9
No	1	7.7
No sabe	2	15.4
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 16

La buena comunicación dentro de la empresa que ayude a extraer información confiable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	69.2
No	2	15.4
No sabe	2	15.4
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 17

La buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	53.8
No	3	23.1
No sabe	3	23.1
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Respecto al objetivo específico 5: Supervisión del sistema de control-monitoreo

Tabla 18

Las supervisiones frecuentes en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	11	84.6
No	0	0
No sabe	2	15.4
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

Tabla 19

Las oportunas enmiendas de las deficiencias de control dentro de la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	38.5
No	4	30.8
No sabe	4	30.8
Total	13	100

Fuente: encuesta aplicada a los trabajadores de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L

5.2. Análisis de resultados

Referente al objetivo específico 1: Entorno de control

Tabla 1

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó el cumplimiento con los valores éticos dentro de la microempresa, mientras el 7.7% respondió negando a la pregunta y un 23.1% no sabe.

Este resultado coincide con la tesis de Leyva (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda “ S.R.L, de Chimbote, 2019 según el 71% de encuestados afirmó el cumplimiento estricto con los valores éticos, mientras el 29% negó el cumplimiento con los valores éticos.

Tabla 2

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% afirmó que es importante la integridad de los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno dentro de la microempresa.

Este resultado coincide con la tesis de Gutiérrez (2021) en su tesis titulada: El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020, el 95% de sus encuestados señalaron la importante de integridad y los valores éticos para el buen funcionamiento del sistema de control interno.

Tabla 3

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó que el gerente ejerce la supervisión y desempeño del control interno dentro de la microempresa, mientras el 7.7% negó que el gerente realiza la supervisión y desempeño del control interno, y el 23.1% no sabe.

Este resultado no coincide con la tesis de Martelo et al. (2019) en su tesis titulada “El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero” el cual obtuvo que un 35% de sus encuestados afirmó que el gerente ejerce la supervisión y desempeño del control interno, mientras un 65% negó la supervisión y desempeño del control interno por parte del gerente.

Tabla 4

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 61.5% afirmó que la microempresa cuenta con un programa organizacional, y el 38.5% señaló desconocer de dicho programa organizacional.

Este resultado coincide con la tesis de Toledo (2019) en su tesis titulada: Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado. Donde el 65% de encuestados afirmó que la empresa cuenta con el programa organizacional, mientras el 35% negó conocer el programa organizacional.

Tabla 5

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% afirmó que existe separación de funciones y responsabilidades en la microempresa, y el 15.4% desconoce acerca de la separación de funciones y responsabilidades.

Este resultado coincide con la tesis de Rodriguez (2020) en su tesis titulada: Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E “Hospital Regional Del Magdalena Medio”; el 68% de encuestados afirmó conocer la separación de funciones y responsabilidades en la empresa, un 32% negó respecto a la separación de funciones.

Tabla 6

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% respondió tener las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas, mientras el 7.7% negó tener las capacidades para ejercer las responsabilidades, y el 7.7% no sabe.

Este resultado coincide con la tesis de Alonso & Díaz (2019) en su tesis titulada “El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - año 2019” el 86% de los encuestados señaló en contar con las capacidades para ejercer la responsabilidad que se lo asigna en la fábrica de calzados, mientras el 14% no tiene la capacidad dentro de la fábrica.

Tabla 7

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó que en la microempresa se establecen medidas de desempeño, mientras el 23.1% negó la interrogante, y el 7.7% señaló no saber sobre las medidas de desempeño.

Este resultado no coincide con la tesis de Bustamante (2019) en su tesis titulada: Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacén de la empresa “BIG BAG PERÚ SAC”, Chiclayo, 2019, según el 35% de encuestados afirmó que cuenta con planes, políticas, normas que ayudan a prevenir riesgos, y el 65% negó contar con los planes, políticas y normas que previenen riesgos.

Respecto al objetivo específico 2: Evaluación de Riesgo

Tabla 8

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que en la microempresa es clara y transparente la identificación y evaluación de riesgos, mientras el 23.1% respondió que no se dan los objetivos con suficiente claridad en la identificación y evaluación los riesgos, y el 23.1% no sabe.

Este resultado no coincide con la tesis de Calcina (2021) en su tesis titulada: El control interno y la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú, Caso: Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020, el 25% de los encuestados afirmó que existe la transparencia que ayudan a identificar y evaluar riesgos, mientras el 75% negó que existe la identificación de riesgos.

Tabla 9

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que se identifican los riesgos para la mejora en la microempresa, mientras el 15.4% negó identificar los riesgos para la mejora, y el 30.8% no sabe.

Este resultado coincide con la tesis de Garcia (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno administrativo de la empresa “Terraclima J & A” E.I.R.L – Piura, 2019; según el 55% de sus encuestados afirmó que la entidad tiene establecido la identificación de riesgos, mientras el 45% respondió que no establecen estrategias para la identificación de riesgos.

Tabla 10

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que se consideran los riesgos y se toman las medidas pertinentes para corregirlas en la microempresa, mientras el 23.1% negó la toma de medidas para corregir los riesgos, y el 23.1% respondió no saber.

Este resultado coincide con la tesis de Arteaga (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo e inversiones “Electro Hogar” S.A.C. De Casma, 2019; según el 54% de encuestados afirmó identificar los riesgos de manera oportuna en el área de almacén e inventarios, mientras el 35% respondió no identificar los riesgos en el área de almacén e inventarios.

Tabla 11

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó identificar y evaluar los cambios que podrían dañar el sistema de control en la microempresa, mientras el 15.4% respondió no identificar ni evaluar cambios que dañan el sistema de control, y el 46.2% respondió no saber.

Este resultado coincide con la tesis de Leyva (2019) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda “ S.R.L, de Chimbote, 2019; según los encuestados el 45% afirmó identificar los cambios que dañan el sistema de control, pero el 55% respondió no identificar cambios que dañan el sistema de control.

Respecto al objetivo específico 3: Actividades de Control

Tabla 12

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó realizar las actividades de control interno para disminuir el riesgo en la microempresa, mientras el 23.1% respondió no realizar actividades de control interno para disminuir el riesgo en la microempresa y el 38.5% respondió no saber acerca de las actividades para la disminución de riesgo.

Este resultado coincide con la tesis de Miranda (2019) en su tesis titulada: 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 2019; según el 35% de los encuestados afirmó practicar las actividades de control interno que ayude a disminuir el riesgo, mientras el 48% respondió no ponerlo en práctica las actividades de control que disminuye el riesgo.

Tabla 13

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% respondió que las operaciones realizadas se contabilizan a diario en la microempresa, mientras el 7.7% negó realizar la contabilización de operaciones a diario, y el 53.8% no sabe acerca de la contabilización de las actividades.

Este resultado coincide con la tesis de Figueroa (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C, Huaraz, 2018; el 36% de encuestados afirmó en realizar a diario la contabilización de operaciones, por otro lado el 55% negó en realizar la contabilización de actividades a diario.

Tabla 14

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.2% afirmó la implementación de políticas que ayudan a enfrentar los riesgos que está expuesto la microempresa, mientras el 15.4% negó la implementación de políticas que ayudan a enfrentar a los riesgos expuestos, y el 38.5% no sabe sobre la implementación de políticas que ayudan a enfrentar los riesgos.

Estos resultados coinciden con la tesis de Julca (2018) en su tesis titulada: Control interno en la empresa telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017; según los encuestados el 46% afirmó la implementación de políticas el cual ayudan a prevenir los riesgos, mientras el 54% desconoce sobre la implementación de políticas que ayudan a prevenir los riesgos.

Respecto al objetivo específico 4: Sistema de Información

Tabla 15

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 76.9% señaló acerca del equipamiento con los que cuenta cada área, el cual permite proyectar información relevante, mientras el 7.7% señaló que su entidad no cuenta con dicho equipamiento, y el 15.4% desconoce del equipamiento con los que cuenta la microempresa.

Este resultado no coincide con la tesis de Gutiérrez (2021) en su tesis titulada: El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020, según el 45% de encuestados afirmó acerca del equipamiento con los que cuenta cada área, el cual permite proyectar información verdadera, y el 55% señaló que su entidad no cuenta con dicho equipamiento.

Tabla 16

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% señaló la buena comunicación interna en la microempresa el cual ayuda a extraer información confiable, mientras el 15.4% negó contar con buena comunicación interna que ayuda a extraer información confiable, y el 15.4% no sabe.

Este resultado coincide con la tesis de Martelo et al. (2019) en su tesis titulada: El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero; el 75% de sus encuestados afirmó la buena comunicación interna en la empresa que ayuda a recopilar información verdadera, mientras el 25% señaló la mala comunicación interna en la empresa.

Tabla 17

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó la buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable, mientras el 23.1% señaló que existe mala comunicación externa el cual no ayuda a recopilar información confiable, y el 23.1% no sabe.

Este resultado no coincide con la tesis de Toledo (2019) en su tesis titulada: Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado, según el 23% de encuestados afirmó la buena comunicación externa el cual ayuda a recopilar información confiable, mientras el 77% negó la buena comunicación externa el cual no ayuda a recoger información confiable.

Respecto al objetivo específico 5: Supervisión del sistema de control- monitoreo

Tabla 18

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% señaló la aplicación de supervisiones frecuentes en la microempresa, mientras el 0% no respondió, y el 15% desconoce la aplicación de las supervisiones constantes.

Este resultado coincide con la tesis de Rodríguez (2020) en su tesis titulada: Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E “Hospital Regional Del Magdalena Medio”; el 78% de encuestados afirmó la ejecución de supervisiones constantes en la empresa, mientras el 18% negó la realización de controles frecuentes en la empresa.

Tabla 19

Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó la oportuna enmienda de deficiencias del control en la microempresa, mientras el 30.8% señaló que su entidad no realiza dicha enmienda, y el 30.7% no sabe.

Este resultado no coincide con la tesis de Alonso & Díaz (2019) en su tesis titulada: El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - año 2019”; donde un 78% de encuestados señaló la enmienda oportuna de deficiencias del control en la empresa, mientras un 22% negó a la interrogante.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

Conclusión general

Se propone implementar el modelo COSO ERM 2017 que mejore el marco integrado, para permitir una mayor cobertura de riesgos a los que se enfrenta la microempresa; así como diseñar un control interno adecuado a las necesidades y riesgos de la entidad. La microempresa debe implementar un sistema de control interno eficiente que les permita afrontar a los vertiginosos cambios del mundo actual orientado a los 17 principios del control interno según el modelo COSO III. También, la administración, debe ejecutar las operaciones de manera ordenada, económica, ética, eficiente y efectiva. Y por último se debe salvaguardar de recursos contra pérdida por desperdicio, abuso, mala administración, errores, fraude y alteraciones.

Como valor agregado al usuario final se planteó esta investigación, se hace mención que el sector de las microempresas de nuestro país es la principal fuente de empleo e ingresos económicos. Por ello, debe implementarse el control interno, con la finalidad de fortalecer un mayor ingreso económico.

Como aporte del investigador se planteó propuestas de mejora a la microempresa diseñar e implementar el control interno, la capacitación permanente del personal, con la finalidad de proteger la integridad física y mental. Difundir de manera permanente los valores éticos. Salvaguardar, preservar y custodiar la documentación e información física y digital; tal es el caso de contratar un profesional especializado en información sistemática.

Respecto al objetivo específico 1

Se propone, concerniente al entorno de control, que la microempresa debe difundir la misión, visión, valores y principios éticos a los trabajadores, así fortalecer el compromiso laboral. De igual forma, diseñar y elaborar un organigrama en donde esté representado la

estructura organizacional y el capital humano, el cual va a mejorar la relación entre los diferentes departamentos de la microempresa. También se debe diseñar y hacer entrega a los trabajadores un manual de funciones, elaborar procedimientos para la selección y contratación del personal y por último se debe diseñar un programa de capacitaciones y evaluación de desempeño.

Respecto al objetivo específico 2

Se propone respecto a la evaluación de riesgo, establecer mecanismos para identificar, evaluar y controlar los riesgos, diseñar objetivos y estrategias por cada área. Se debe implementar la señalización de seguridad en el local para evitar caídas, golpes y cortes; también, implementar un plan preventivo ante incendios, incluir los principales riesgos de incendios en el lugar de labores, junto con los procedimientos correctos para su manejo y control. Señalizar peligros en las instalaciones eléctricas, realizar constantes charlas motivacionales con el propósito de salvaguarda la integridad mental y física de los colaboradores.

Respecto al objetivo específico 3

Se propone respecto a las actividades de control, establecer parámetros para la revisión periódica y fortalecimiento de los controles existentes, implementar controles adecuados en el sistema de registro de productos, se recomienda implementar un software en el área de tesorería para salvaguardar el efectivo para evitar fraudes y desviación de fondos. Elaborar un cronograma de pago a los proveedores, contabilizar y revisar los reportes al final de las actividades.

Respecto al objetivo específico 4

Se propone implementar sistemas de información en cada área, incorporar procedimientos que fortalezcan el flujo y el buen manejo de la información, así mismo construir un ambiente adecuado para salvaguardar, preservar, y custodiar la documentación e información física y digital generada en el desarrollo de las operaciones. Realizar copias de seguridad de la información al menos una vez por semana. Contratar a un profesional especializado en el sistema de información para prevenir incumplimiento, demora y pérdidas de información.

Respecto al objetivo específico 5

Se propone evaluar y comunicar las faltas de control interno de forma oportuna a los colaboradores. Informar mensualmente a la gerencia sobre el desempeño de las actividades de riesgos de la entidad. Elaborar un plan de auditoria anual, eligiendo los proyectos, procesos y actividades a ser auditados, también ejecutar evaluaciones permanentes y/o independientes para comprobar el avance en el logro de la meta estratégica y los objetivos propuestos.

Aspectos complementarios

Referencias bibliográficas

Alonso, C., & Diaz, R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-año 2019.*

https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648607/Aloso_C_C.pdf?sequence=5

Angulo, E. (2011). *Politica fiscal y estrategia como factor de desarrollo de le mediana empresa comercial Sinaloense. un estudio de caso.* Universidad autonoma de Sinaloa facultad de contaduria y administracion.

http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/18_PF226_Pol__tica_Fiscal.pdf

Arteaga, J. (2019a). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo e inversiones Electro Hogar S.A.C. De Casma, 2019.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9418/discover?query=Arteaga+J&submit=>

Arteaga, J. (2019b). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa grupo e inversiones ElectroHogar S.A.C. de Casma, 2019.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9418/discover?query=Arteaga+J&submit=>

- Benavides, S., & Catuche, D. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS*.
<https://docplayer.es/64236130-Diseno-de-un-sistema-de-control-interno-para-la-compania-logistica-internacional-sas.html>
- Bustamante, S. (2019). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar el área de almacen de la empresa big bag Peru SAC chiclayo, 2019*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5671/Bustamante%20Fustamante%20Silvia%20Magaly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calcina, G. (2021). *El control interno y la optimización de la rentabilidad en las Mypes del Perú, Caso: Empresa Representaciones la Casa de la limpieza EIRL, Juliaca, 2020*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_e7c9ff768c79af5c0605cdb4fafc92f1/Description#tabnav
- Chávez, D. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/5232>
- Chávez, S. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de la empresa refrigeración Hogema S.R.L - 2018*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13189>
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*. Tarea Asociación Gráfica Educativa, 1, 9.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

- Fernandez, A. (2013). *La empresa cubana, la competitividad, el perfeccionamiento empresarial y la calidad*. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de Oriente, Cuba, 04, 14.
<https://anuarioeco.uo.edu.cu/index.php/aeco/article/view//616>
- Figuerola, L. (2019). *Caracterización del control interno en la empresa corporación de negocios “Sur Perú” S.A.C, Huaraz, 2018*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9425>
- Garcia, 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*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9428>
- Gargate, W. (2016). *Control interno en la empresa prestadora de servicios de agua Chavín S.A. Huaraz, 2015*.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/12301/CONTROL_INTERNO_COORPORACION_FIGUEROA_MANSICIDOR_LISED_YES_ENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guevara, J., & Quiroz, R. (2014). *Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones Y Servicios SAC 2014*.
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/342>
- Gutiérrez, E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020*.
[file:///F:/2022 I/TALLER DE TITULACION/Eduardo Gutierrez Flores 1629094.pdf](file:///F:/2022%20I/TALLER%20DE%20TITULACION/Eduardo%20Gutierrez%20Flores%201629094.pdf)
- Herrera, B. (2011). *Análisis estructural de las Mypes y Pymes*. Quipukamayoc, 18,

78.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v18i35.3706>

Julca, N. (2018). *Control Interno En La Empresa Telecomunicaciones “ISOTEL” S.A.C. Huaraz, 2017.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/9622/browse?type=title>

Leyva, J. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda S.R.L.” de Chimbote, 2019.*

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20762/CONTROL_INTERNO_COMERCIO_ROJAS_MACEDO_LISETTE_IMELDA.pdf?sequence=1

Lleclish, R. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora y consultoria “Corales” SRL – 2013 – Huaraz.*

<http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/1077>

Martelo, B., Herdandez, M., & Blanco, W. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema de inventario en el sector bananero.*

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19921/3/2019_control_interno_estrategia.pdf

Mata, T. (2017). *Importancia del control interno en el área administrativa de la Corporacion Goyita S.A.C, 2016.*

<http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/1077>

Melo, P., & Uribe, M. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.*

https://www.academia.edu/36766520/Propuesta_de_procedimientos_control_interno

rno

Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Revista Ciencias, 4, 211.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Miranda, A. (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 2019*.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9418>

Osorio, G., & Tamayo, G. (2015). *Sistema de control interno para las Mypes*.

[http://C:/Users/51931/Downloads/26671-Texto%20del%20art_culo-106411-1-10-20160531%20\(1\).pdf](http://C:/Users/51931/Downloads/26671-Texto%20del%20art_culo-106411-1-10-20160531%20(1).pdf)

Piedra, A. (2019). “*Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de contabilidad en la empresa lubricantes ‘Panamericana’ En La Ciudad De Sullana, Año 2019.*”

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14573>

Pirela, A. (2005). *Estudio de un caso de control interno*. Telos, 7, 484.

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99318837010.pdf>

Ramón, J. (2004). *El control interno en las empresas privadas*. Quipukamayoc, 11, 81.

<https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>

Rodriguez, J. (2020). *Fortalecimiento del sistema de control interno en la E.S.E*

“hospital regional del Magdalena medio”: enfoque caso.

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9837/RodriguezJavier2020.pdf?sequence=1>

Salinas, F. (2013). *Problemática que afrontan las pequeñas y medianas empresas en Colombia por falta de un sistema de control.*

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11148/SalinasLoaizaJohnFredy2013.pdf;jsessionid=8A00B83D8FAB34BB09ED6B39EABBAE3A?sequence=1>

Sosa, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.*

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/152/SOSA%20PEREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Támara, P. (2015). *El control interno y el financiamiento en la Cámara de Comercio, Industria y Turismo de Huaraz, 2013.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9425>

Toledo, D. (2019). *Sistema de Control Interno, Auditoría Interna y Modelos de Gestión en Sociedades del Estado.*

[https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/14673/Toledo Bulgarini%2C Dahyana. Sistema de control interno%2C auditoria interna....pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/14673/Toledo%20Bulgarini%20Dahyana.%20Sistema%20de%20control%20interno%20auditoria%20interna....pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, E. (2019). *El control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo La Cima Logistics, Huaraz - 2017.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9627>

Yactayoli, R. (2016). *Caracterización de la evasión tributaria del impuesto a la*

*renta-tercera categoría de las mypes rubro transporte, distrito de La Victoria-
Lima 2015.*

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/9427>

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la microempresa Market Plaza Lucy S.R.L., para desarrollar el trabajo de investigación denominado Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Market Plaza Lucy” S.R.L. – Huaraz, 2020 la información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a): Aguilar Trejo Dick Kennedy

Fecha: 24/10/2020

1. ¿La microempresa cumple con la integridad y valores éticos?
a) si b) no c) no sabe
2. ¿Usted aprueba que es importante la integridad y los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno?
a) Si b) No c) No sabe
3. ¿El gerente de la microempresa ejerce supervisión y desempeño del control interno?
a) Si b) No c) No sabe
4. ¿La microempresa cuenta con un programa organizacional?

- a) Si b) No c) No sabe
5. ¿En la microempresa existe separación de funciones y responsabilidades?
- a) Si b) No c) No sabe
6. ¿Usted cree que tiene todas las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas?
- a) Si b) No c) No sabe
7. ¿Usted cree que en la microempresa establecen medidas de desempeño?
- a) Si b) No C) No sabe
8. ¿En la microempresa se dan a conocer los objetivos con suficiente claridad, que permiten identificar y evaluar los riesgos?
- a) Si b) No c) No sabe
9. ¿En la microempresa identifican los riesgos para mejorarlos?
- a) Si b) No c) No sabe
10. ¿En la microempresa estiman los riesgos y se toman medidas para corregirlas?
- a) Si b) No c) No sabe
11. ¿En la empresa identifican y evalúan los cambios que podrían dañar el sistema de control interno?
- a) Si b) No c) No sabe
12. ¿En la empresa definen y llevan a cabo las actividades de control interno para paliar el riesgo?
- a) Si b) No c) No sabe
13. ¿Las operaciones realizadas en la empresa se contabilizan a diario?
- a) Si b) No c) No sabe

14. ¿Existe en la empresa la implementación de políticas que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están más expuestos?
- a) Si b) No c) No sabe
15. ¿Está equipada la microempresa con los medios que permiten a cada área proyectar información relevante?
- a) Si b) No c) No sabe
16. ¿Existe buena comunicación dentro de la empresa que ayude a extraer información confiable?
- a) Si b) No c) No sabe
17. ¿Existe buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable?
- a) Si b) No c) No sabe
18. ¿Realizan supervisiones frecuentes en la empresa?
- a) Si b) No c) No sabe
19. ¿Enmiendan oportunamente las deficiencias de control dentro de la microempresa?
- a) Si b) No c) No sabe

Anexo 2



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS
(Ciencias Sociales)

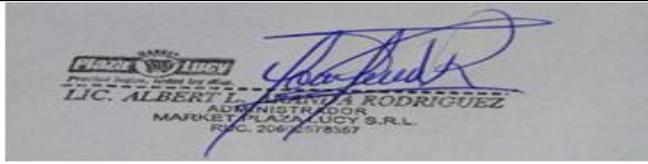
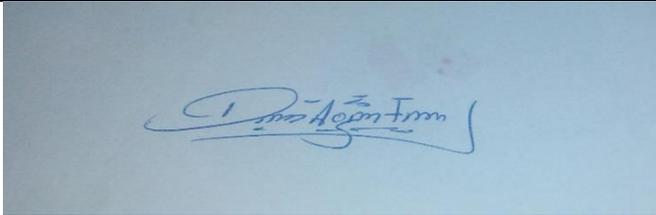
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **Aguilar Trejo Dick Kennedy**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICROEMPRESA “MARKET PLAZA LUCY” S.R.L - HUARAZ, 2020**

- La entrevista durará aproximadamente 6 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: dicktreyo@gmail.com o al número 931074862 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico <https://www.uladech.edu.pe/>

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Aranda Rodríguez Albert
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	29- 09- 2020

Anexo 3



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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 DE LA MICROEMPRESA “MARKET PLAZA LUCY” S.R.L - HUARAZ, 2020** y es dirigido por **Aguilar Trejo Kennedy**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las principales propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa **“MARKET PLAZA LUCY” S.R.L - HUARAZ, 2020**.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 6 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 931074862. Si desea, también podrá escribir al correo dicktreyo@gmail.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: Aranda Rodríguez Albert

Fecha: 29- 09- 2020

Correo electrónico:

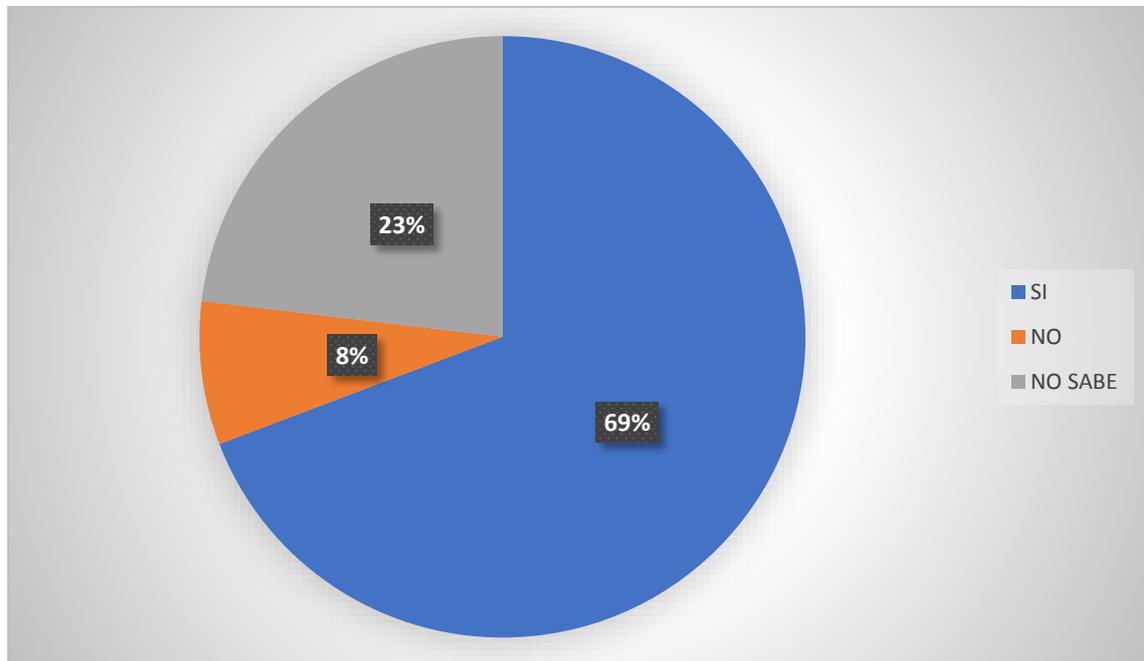
Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Figuras

Figura 1

El cumplimiento de la integridad y los valores éticos

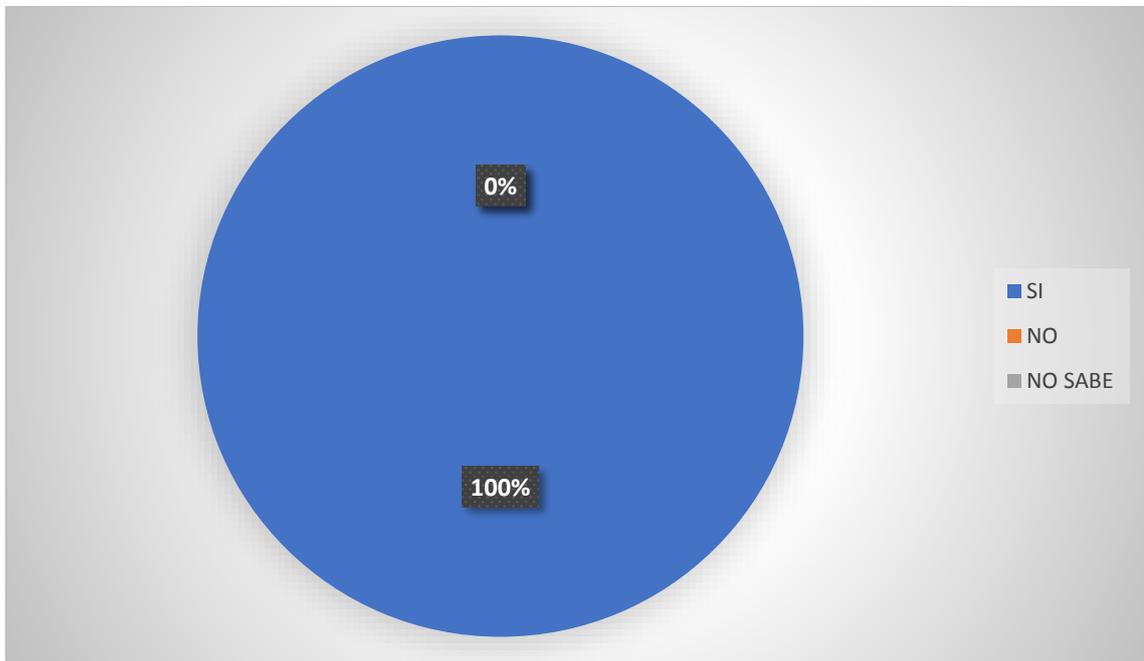


Fuente: Elaboración propia - tabla 1

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó el cumplimiento con los valores éticos dentro de la microempresa, mientras el 7.7% respondió negando a la pregunta y un 23.1% no sabe.

Figura 2

La importancia de la integridad y los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno

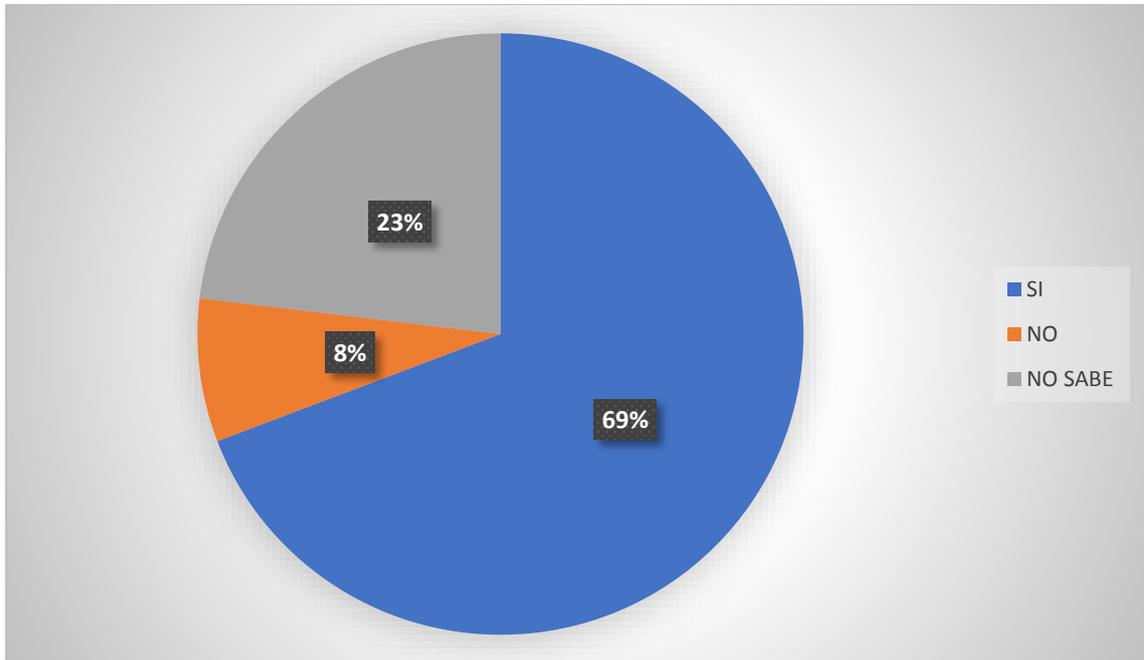


Fuente: Elaboración propia - tabla 2

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 100% afirmó que es importante la integridad de los valores éticos para la mejora del funcionamiento del sistema de control interno dentro de la microempresa. Estos resultados significan, el 100% de los encuestados afirman que sí es importante la integridad y los valores éticos en el control interno.

Figura 3

Supervisión y desempeño del control interno por parte del gerente

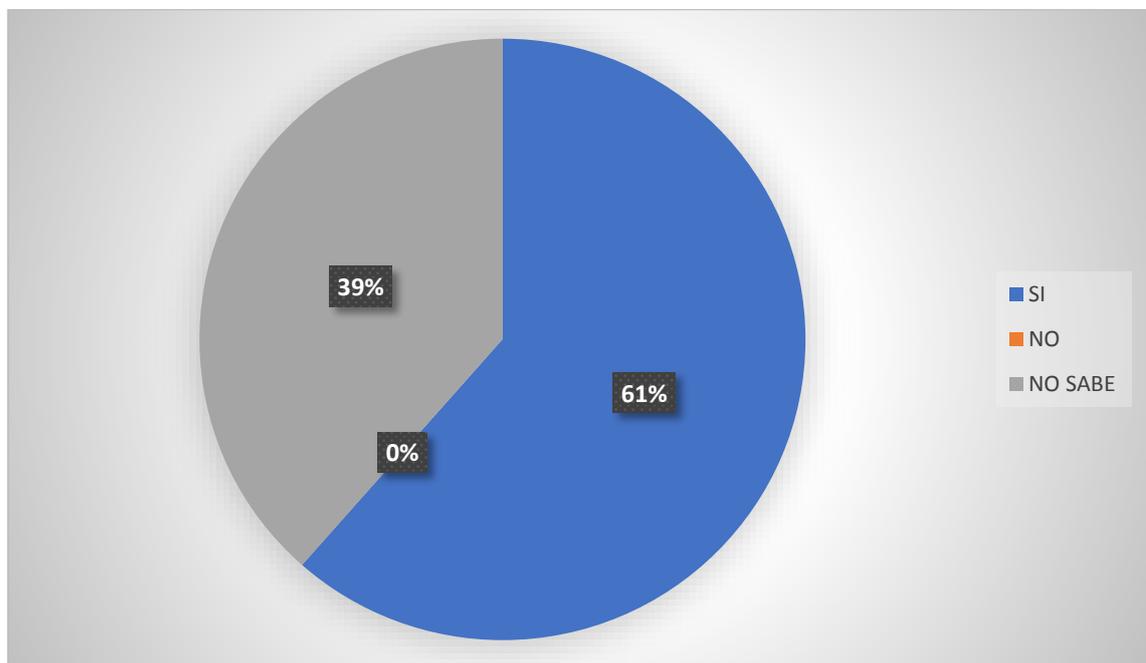


Fuente: Elaboración propia - tabla 3

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó que el gerente ejerce la supervisión y desempeño del control interno dentro de la microempresa, mientras el 7.7% negó que el gerente realiza la supervisión y desempeño del control interno, y el 23.1% no sabe.

Figura 4

El programa organizacional en la empresa

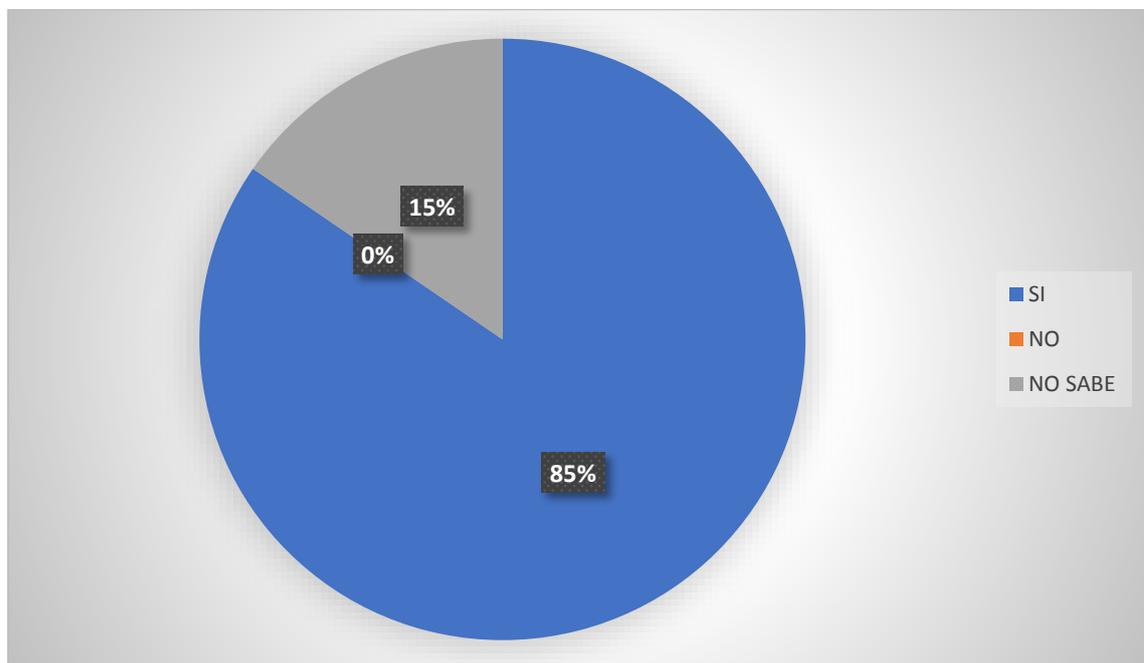


Fuente: Elaboración propia - tabla 4

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 61.5% afirmó que la microempresa cuenta con un programa organizacional, mientras el 0% negó a la interrogante, y el 38.5% señaló desconocer de dicho programa organizacional.

Figura 5

Separación de funciones y responsabilidades dentro de la empresa

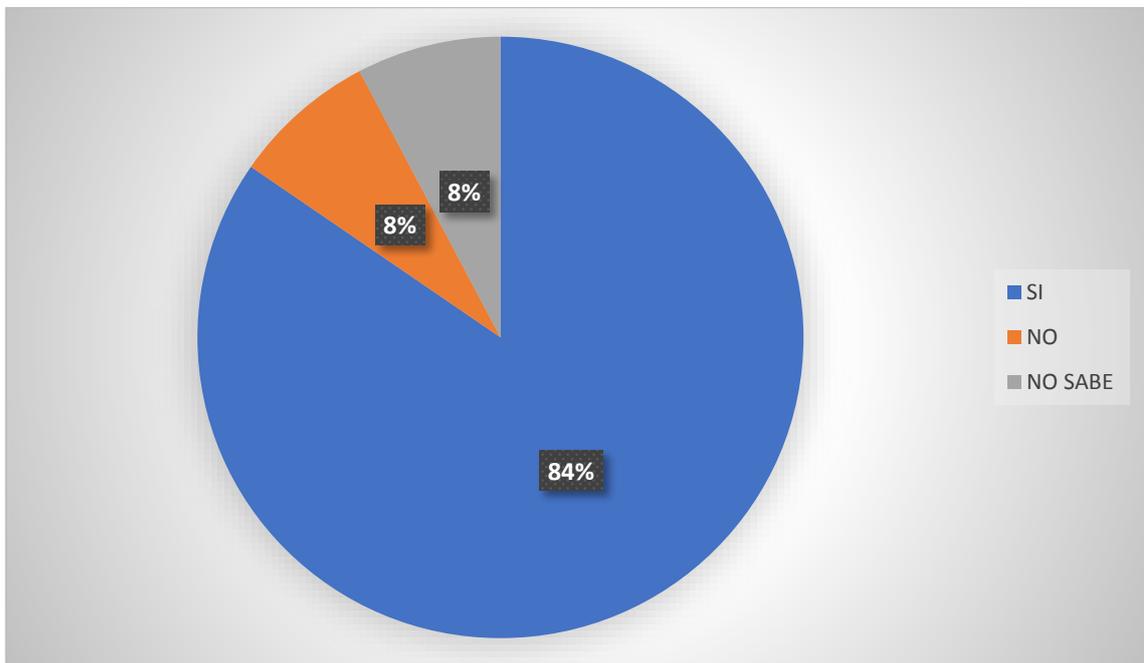


Fuente: Elaboración propia - tabla 5

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% afirmó que existe separación de funciones y responsabilidades en la microempresa, mientras el 0% no respondió la interrogante, y el 15.4% desconoce acerca de la separación de funciones y responsabilidades.

Figura 6

Las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas

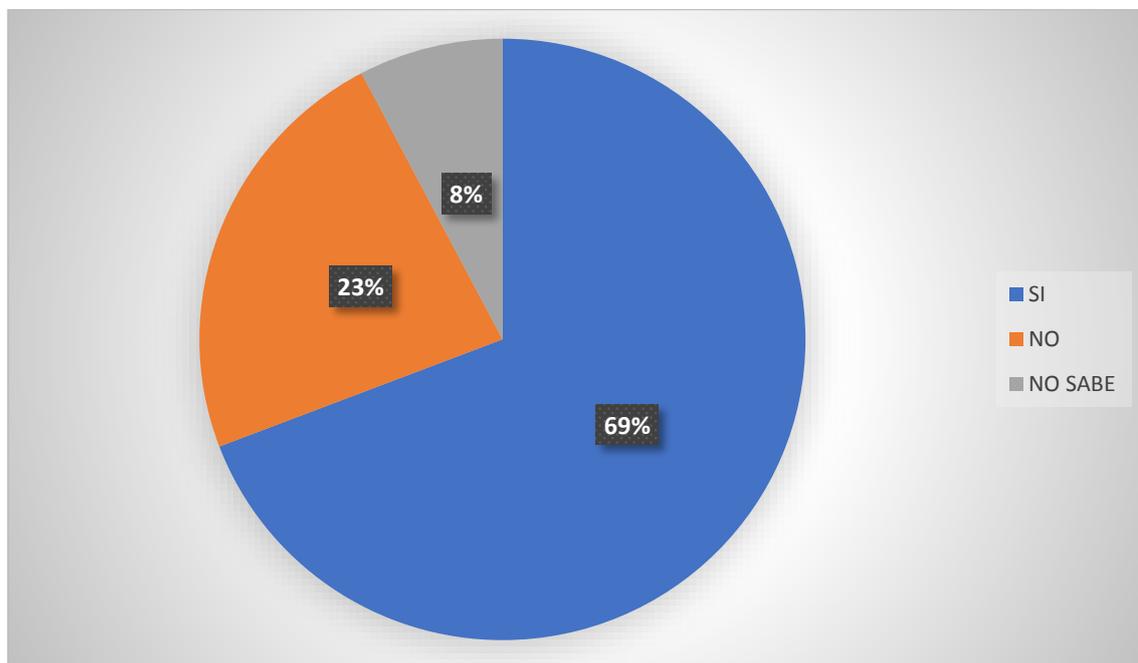


Fuente: Elaboración propia - tabla 6

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% respondió tener las capacidades para ejercer las responsabilidades asignadas, mientras el 7.7% negó tener las capacidades para ejercer las responsabilidades, y el 7.7% no sabe.

Figura 7

Las medidas de desempeño que establece la empresa

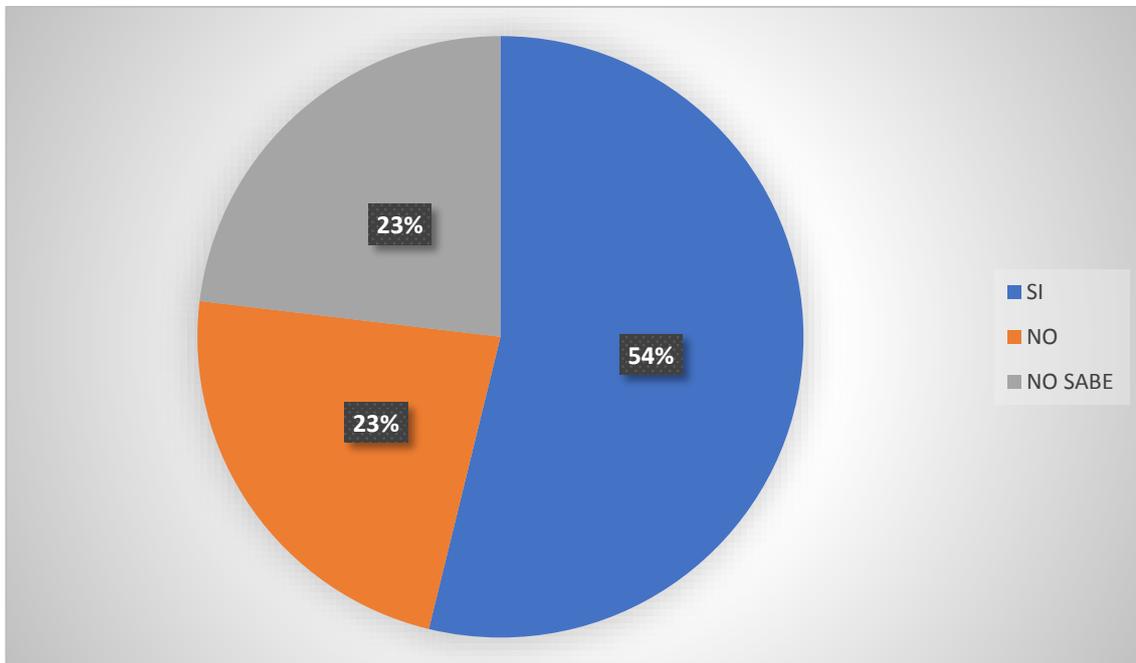


Fuente: Elaboración propia - tabla 7

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% afirmó que en la microempresa se establecen medidas de desempeño, mientras el 23.1% negó la interrogante, y el 7.7% señaló no saber sobre las medidas de desempeño.

Figura 8

Los objetivos establecidos con claridad, que consciente identificar y evaluar los riesgos

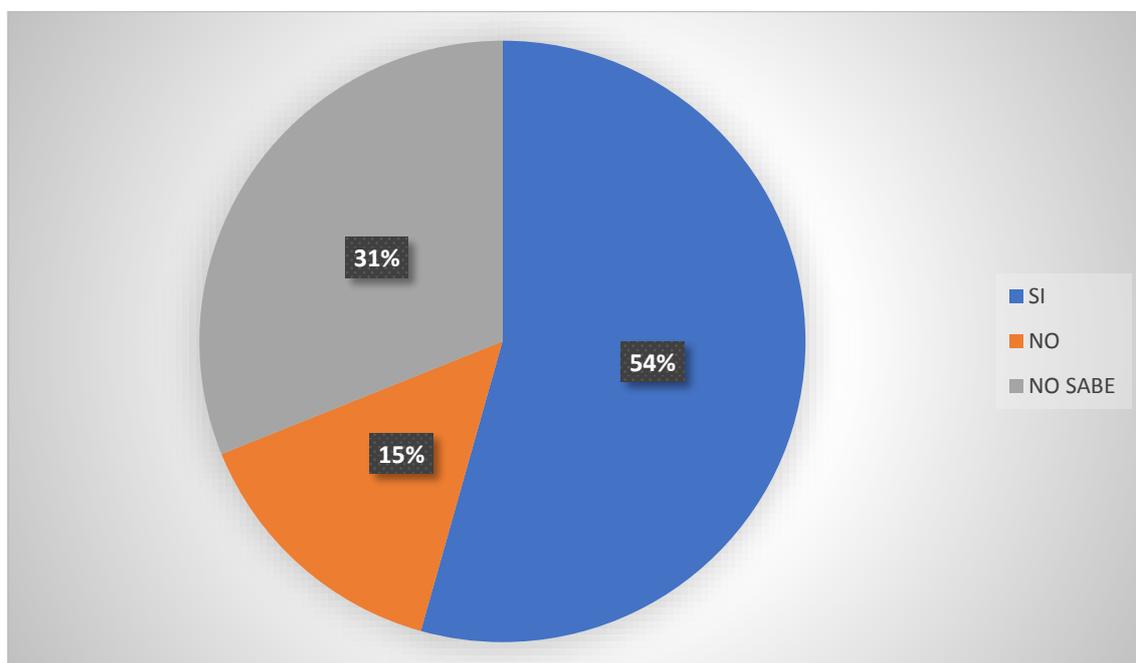


Fuente: Elaboración propia - tabla 8

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que en la microempresa es clara y transparente la identificación y evaluación de riesgos, mientras el 23.1% respondió que no se dan los objetivos con suficiente claridad en la identificación y evaluación los riesgos, y el 23.1% no sabe.

Figura 9

Identificación de los riesgos para la mejora

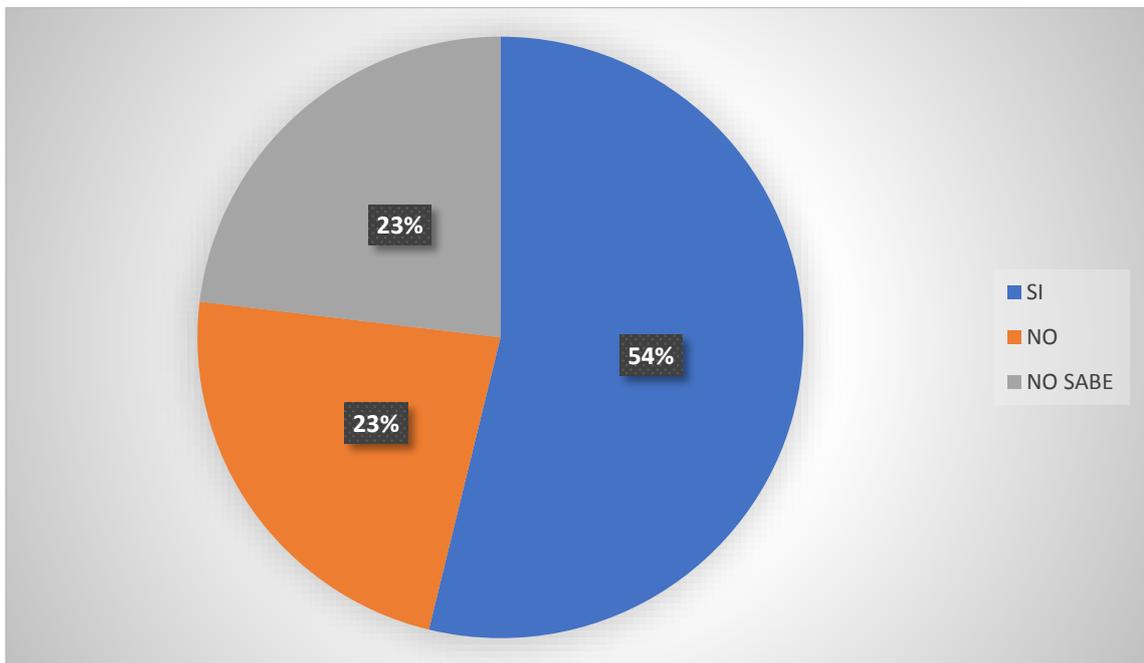


Fuente: Elaboración propia - tabla 9

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que se identifican los riesgos para la mejora en la microempresa, mientras el 15.4% negó identificar los riesgos para la mejora, y el 30.8% no sabe.

Figura 10

Estimación de riesgos y toma de medidas para corregirlos

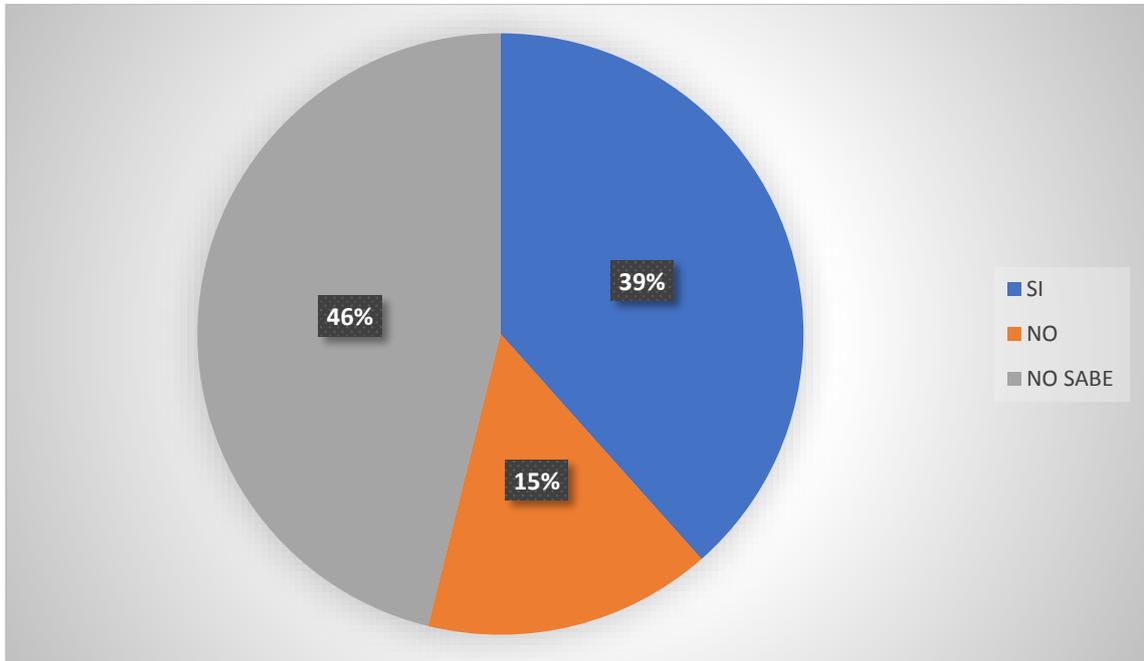


Fuente: Elaboración propia - tabla 10

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó que se consideran los riesgos y se toman las medidas pertinentes para corregirlas en la microempresa, mientras el 23.1% negó la toma medidas para corregir los riesgos, y el 23.1% respondió no saber.

Figura 11

Identificación y evaluación de los cambios que podrían dañar el sistema de control interno

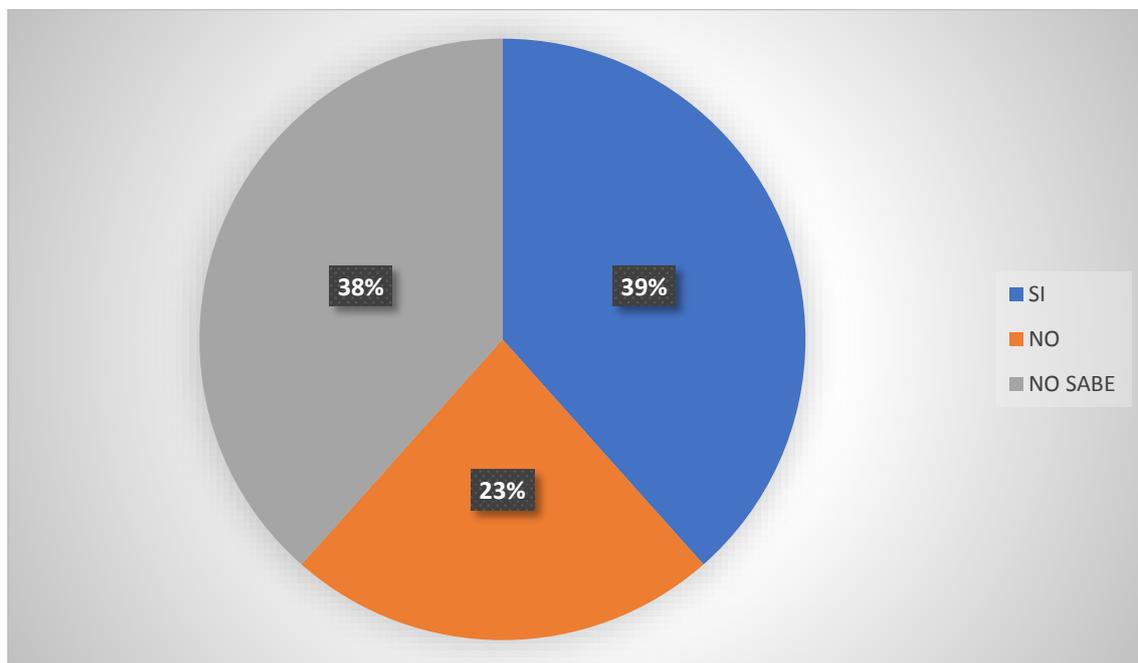


Fuente: Elaboración propia - tabla 11

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó identificar e evaluar los cambios que podrían dañar el sistema de control en la microempresa, mientras el 15.4% respondió no identificar e evaluar cambios que dañan el sistema de control, y el 46.2% respondió no saber.

Figura 12

La definición y de las actividades de control interno para paliar el riesgo

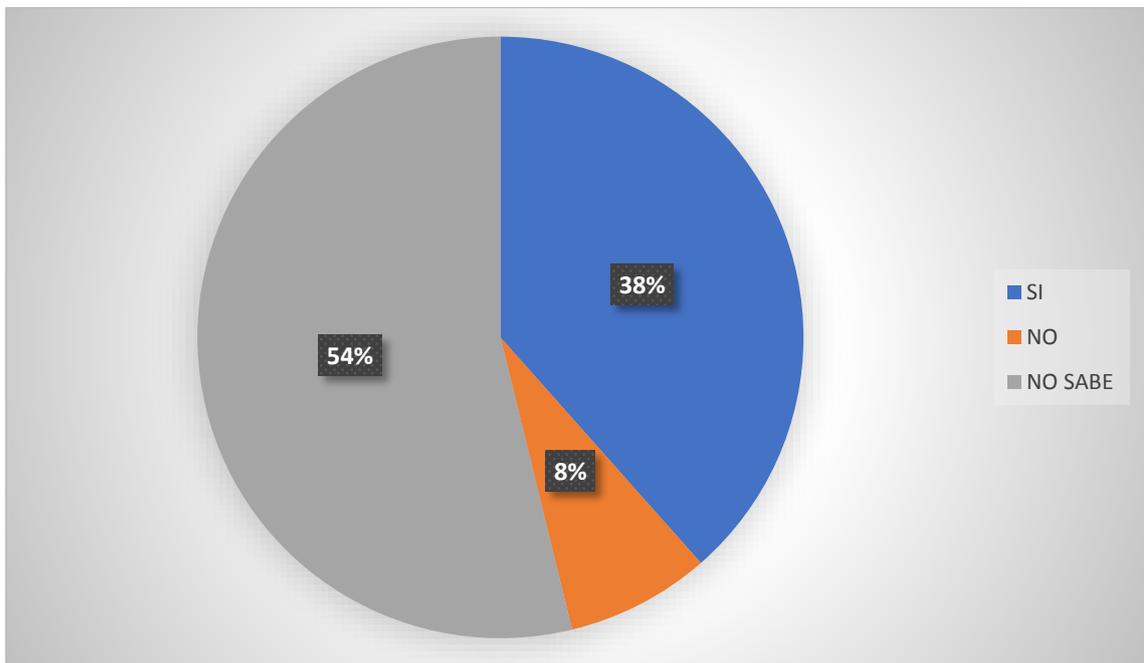


Fuente: Elaboración propia - tabla 12

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó realizar las actividades de control interno para disminuir el riesgo en la microempresa, mientras el 23.1% respondió no realizar actividades de control interno para disminuir el riesgo en la microempresa y el 38.5% respondió no saber acerca de las actividades para la disminución de riesgo.

Figura 13

Las operaciones realizadas en la empresa se contabilizan a diario

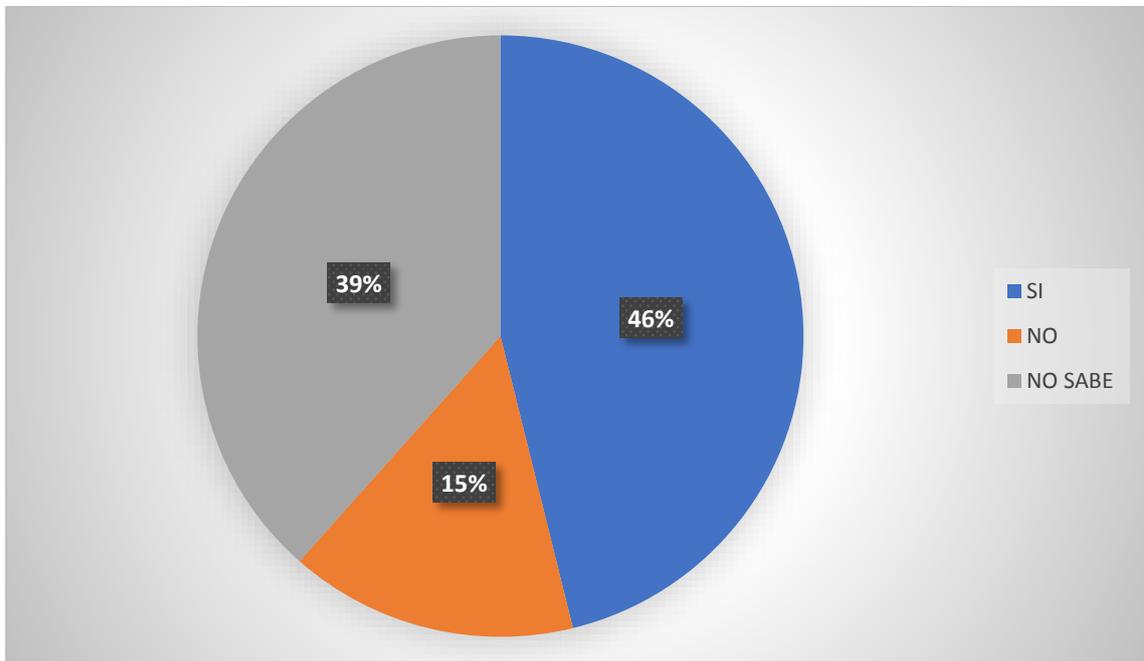


Fuente: Elaboración propia – tabla 13

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% respondió que las operaciones realizadas se contabilizan a diario en la microempresa, mientras el 7.7% negó realizar la contabilización de operaciones a diario, y el 53.8% no sabe acerca de la contabilización de las actividades.

Figura 14

La implementación de políticas que ayuden a enfrentar los riesgos a los que están más expuestos

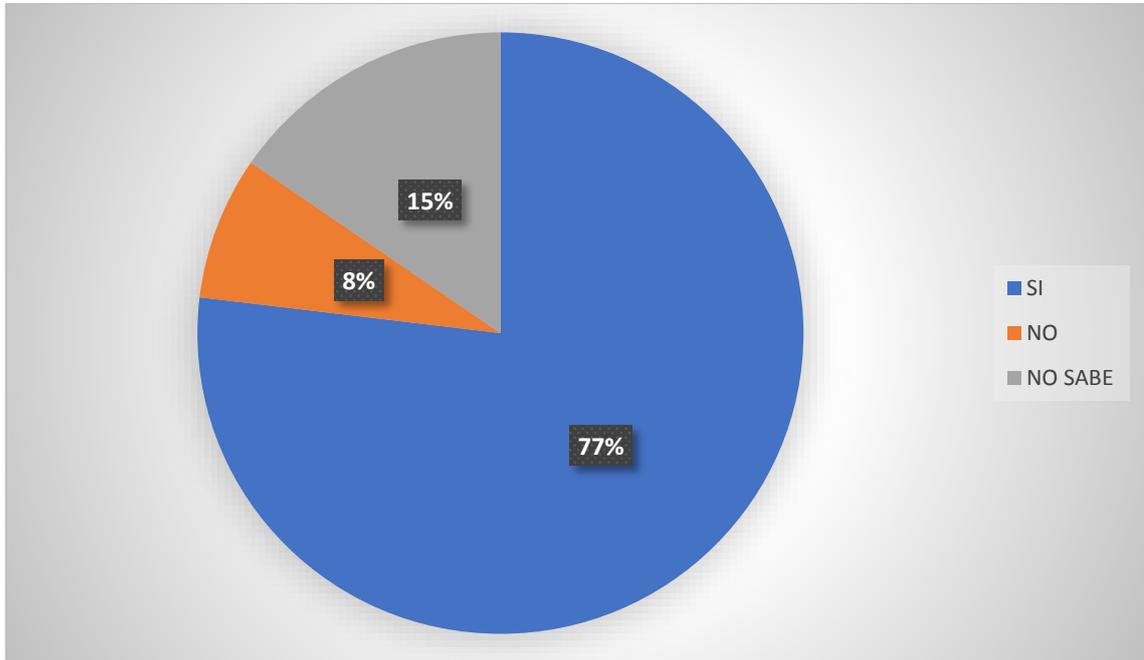


Fuente: elaboración propia - tabla 14

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 46.2% afirmó la implementación de políticas que ayudan a enfrentar los riesgos que está expuesto la microempresa, mientras el 15.4% negó la implementación de políticas que ayudan a enfrentar a los riesgos expuestos, y el 38.5% no sabe sobre la implementación de políticas que ayudan a enfrentar los riesgos.

Figura 15

El equipamiento de la empresa con los medios que permiten a cada área proyectar información relevante

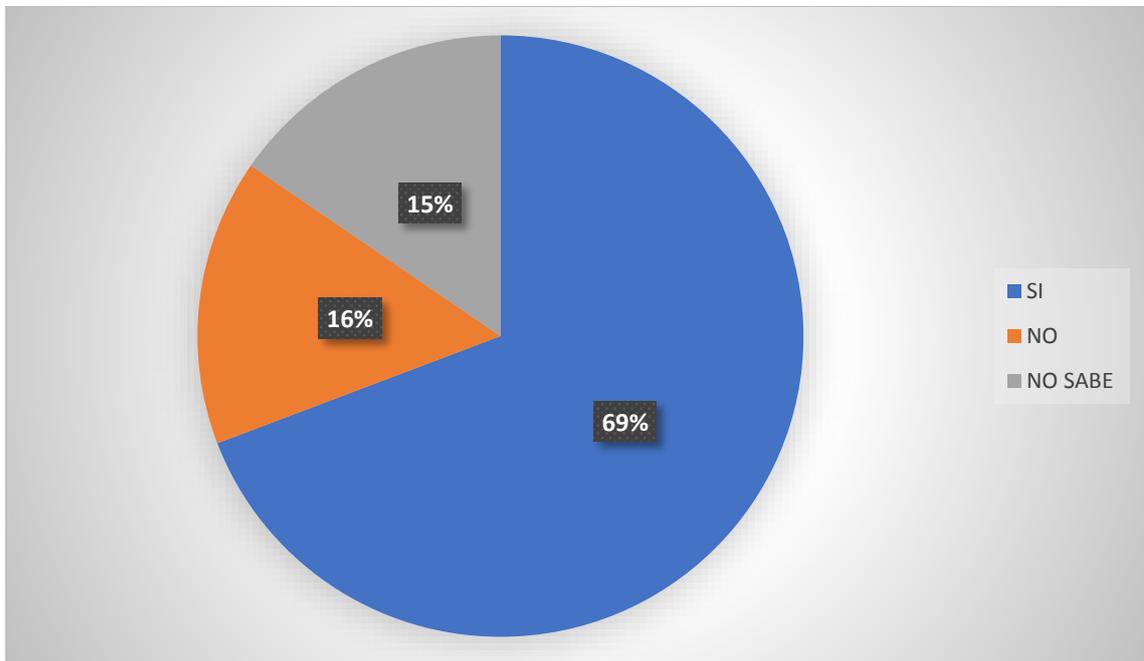


Fuente: Elaboración propia - tabla 15

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 76.9% señaló acerca del equipamiento con los que cuenta cada área, el cual permite proyectar información relevante, mientras el 7.7% señaló que su entidad no cuenta con dicho equipamiento, y el 15.4% desconoce del equipamiento con los que cuenta la microempresa.

Figura 16:

La buena comunicación dentro de la empresa que ayude a extraer información confiable

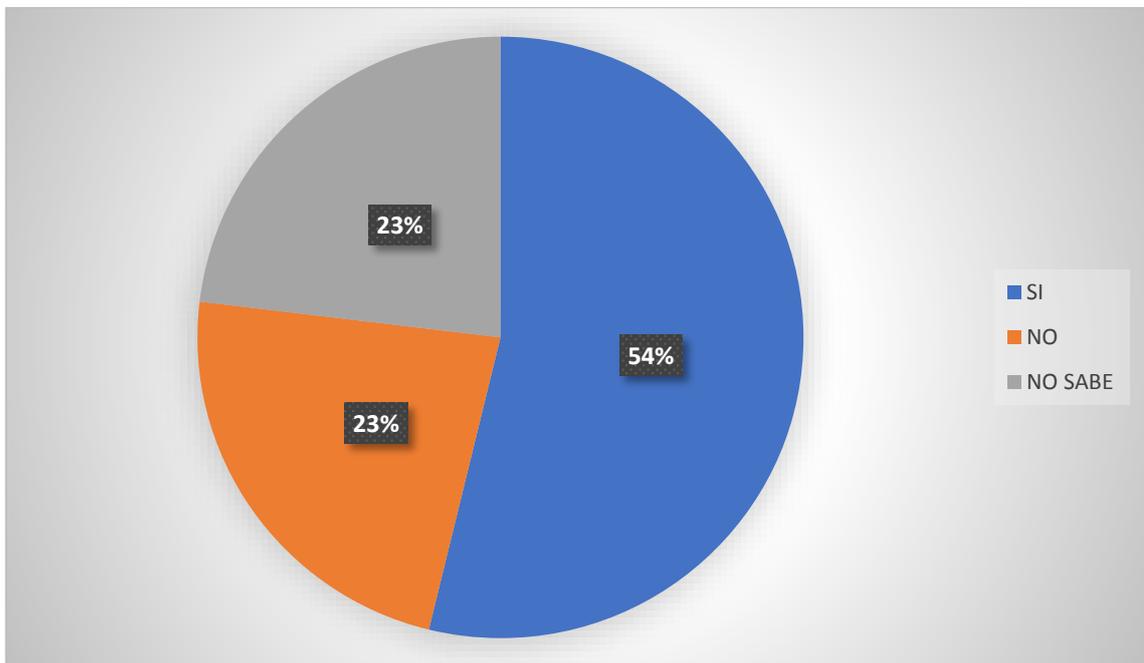


Fuente: Elaboración propia - tabla 16

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 69.2% señaló la buena comunicación interna en la microempresa el cual ayuda a extraer información confiable, mientras el 15.4% negó contar con buena comunicación interna que ayuda a extraer información confiable, y el 15.4% no sabe.

Figura 17

La buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable

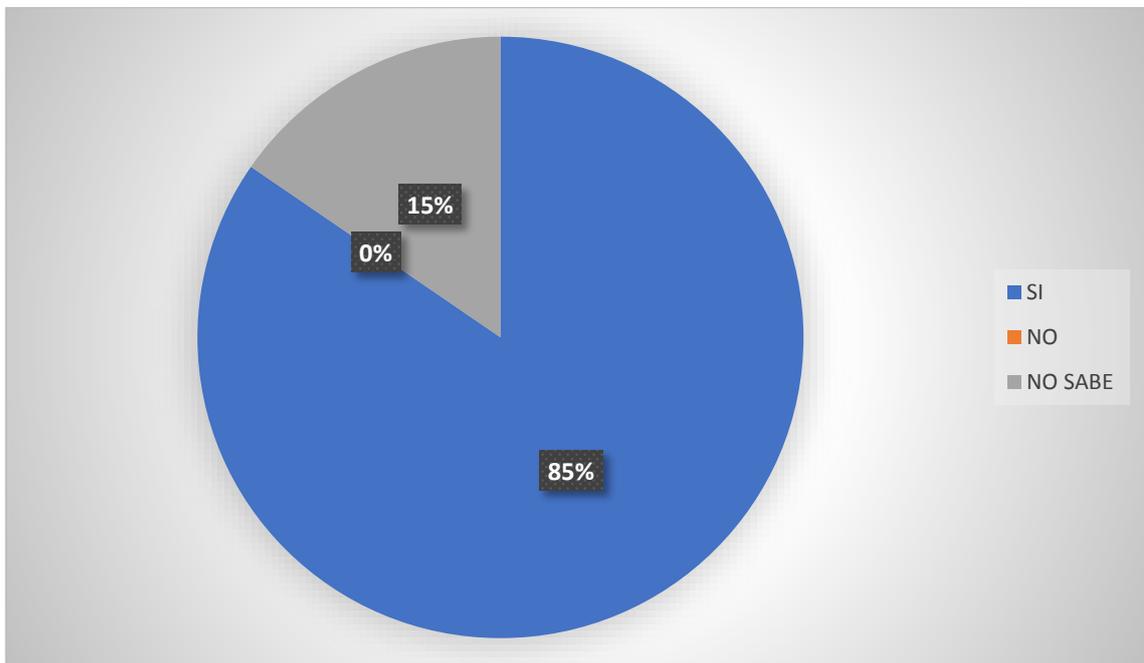


Fuente: Elaboración propia - tabla 17

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 53.8% afirmó la buena comunicación externa que ayude a recopilar información confiable, mientras el 23.1% señaló que existe mala comunicación externa el cual no ayuda a recopilar información confiable, y el 23.1% no sabe.

Figura 18:

Las supervisiones frecuentes en la empresa

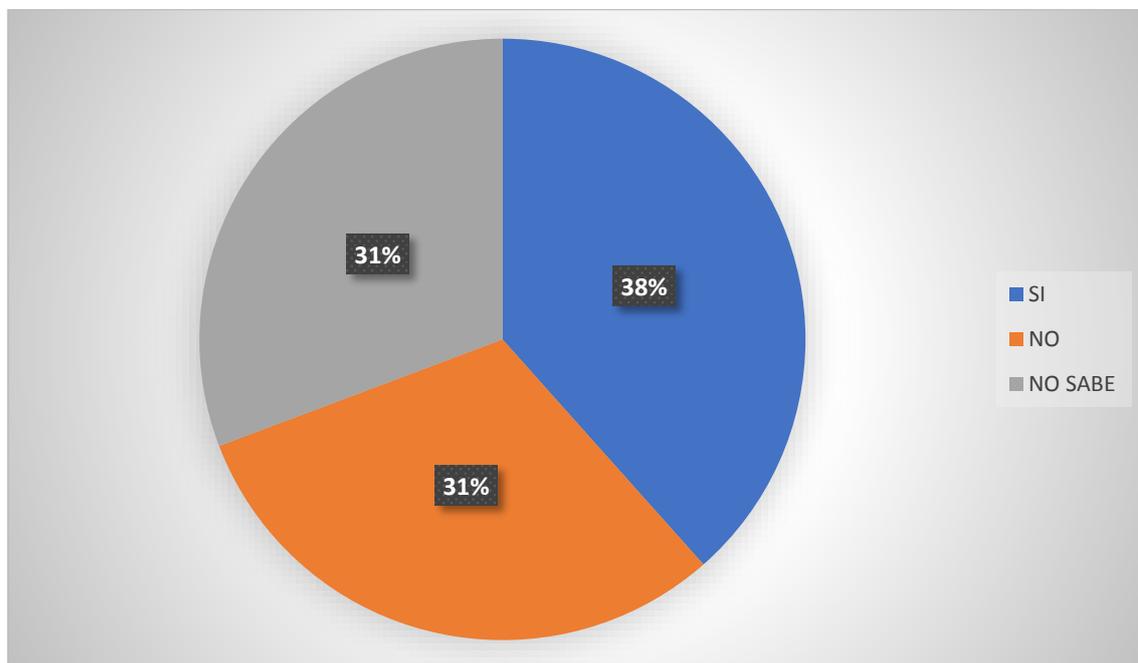


Fuente: Elaboración propia – tabla 18

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 84.6% señaló la aplicación de supervisiones frecuentes en la microempresa, mientras el 0% no respondió, y el 15% desconoce la aplicación de las supervisiones constantes.

Figura 19

Las oportunas enmiendas de las deficiencias de control dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia - tabla 19

Interpretación: Del 100% de los trabajadores encuestados, el 38.5% afirmó la oportuna enmienda de deficiencias del control en la microempresa, mientras el 30.8% señaló que su entidad no realiza dicha enmienda, y el 30.7% no sabe.