



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERÍSTICAS DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA  
MICROEMPRESA DE SERVICIOS “CONSTRUCTORA -  
CONSULTORA LUCIA” E.I.R.L. – BOLOGNESI, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

**TACARPO ANTIVO, GESELYN MONICA**  
**ORCID: 0000-0003-4775-7265**

ASESOR

**RUBIO CABRERA, MEDARDO**  
**ORCID: 0000-0002-3094-0218**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

**Título de la tesis**

Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020

## **Equipo de Trabajo**

### **AUTORA**

Tacarpo Antivo, Geselyn Monica

ORCID: 0000-0003-4775-7265

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

### **ASESOR**

Rubio Cabrera, Medardo

ORCID: 0000-0002-3094-0218

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

### **JURADO**

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID:0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María Del Pilar

ORCID:0000-0002-5782-361X

**Firma del jurado y asesor**

Baila Gemin, Juan Marco  
ORCID:0000-0002-0762-4057  
**Presidente**

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

Roncal Morales, Ana María del Pilar  
ORCID:0000-0002-5782-361X  
**Miembro**

Medardo Hermogenes, Rubio Cabrera  
ORCID: 0000-0002-3094-0218  
**Asesor**

## **Agradecimiento**

A DIOS, quien es mi padre espiritual,  
por haberme permitido llegar hasta  
este punto y haberme dado salud,  
sabiduría para lograr mis objetivos,  
quien supo guiarme, amarme y  
darme fuerzas para superar las  
adversidades sin perder la fe.

A nuestra casa superiora ULADECH  
CATÓLICA, por haberme permitido  
formarme en ella y a todos que fueron  
partícipes de este proceso, por sus  
conocimientos brindados para  
formarnos profesionalmente.

Al Dr. Econ. Rubio Cabrera, Medardo  
docente tutor investigador de  
ULADECH católica, por haber  
compartido sus conocimientos durante  
el desarrollo de la tesis, por su  
paciencia brindada y por su  
permanente motivación para lograr  
culminar mis estudios con éxito.

Geselyn Monica.

## **Dedicatoria**

Adolfo Tacarpo, Madeleyne Antivo  
Por el inmenso amor, solidaridad,  
Apoyo profundo y alegría que Me  
brindan cada momento Que  
compartimos juntos.

A mi Hermano: Anderson Tacarpo  
Antivo por Su apoyo incondicional.

A ti Edgar por estar a mi lado en todos  
estos años difíciles de mi carrera  
profesional, por ser mi razón y motivo  
para alcanzar esta meta tan anhelada.

Geselyn Monica.

## Resumen

El presente estudio tuvo como problemática: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?; al cual buscó como objetivo: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios mencionada. La metodología abarcó el diseño cuantitativo – transeccional – no experimental; con una población y muestra comprendida por 10 trabajadores y directivos de la empresa bajo estudio a los que se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado. Los principales resultados fueron: El 100% mencionó que no cuentan con un código de ética, 100% señaló que la empresa posee un plan de capacitación anual, 100% señaló que la empresa propone soluciones ante los riesgos, 100% señaló que la empresa practica procedimientos de control para poder reducir peligros, 100% señaló que la empresa no cuenta con ningún lineamiento interno, el 80% señaló que la empresa carece de mecanismos que aseguren la comunicación en todos los empleados de la organización y el 100% señaló que la empresa carece de una evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores. Ante ello la investigación concluyó: La empresa busca ejercer una adecuada gestión de los recursos humanos, sin embargo, se carece de un código de ética que lo sustente. Asimismo, carecen de evaluaciones constantes a los proyectos, futuros, se debe ejercer procedimientos para fundamentar cargos y funciones, asimismo se necesita implementar mecanismos de apoyo para con los clientes, proveedores, entidades financieras y Estado. Finalmente se describe la falta de un área de auditoría interna que apoye a esta labor de periodicidad continua.

**Palabras clave:** Constructora, Control interno, microempresa, Servicios.

## **Abstract**

The present study had as a problem: What are the characteristics of the relevant factors of the internal control of the services microenterprise "Constructora - Consultora Lucia" E.I.R.L. - Bolognesi, 2020? to which he sought as an objective: To determine the characteristics of the relevant factors of the internal control of the aforementioned service microenterprise. The methodology covered the quantitative - transectional - non-experimental design; With a population and sample comprised of 10 workers and managers of the company under study to whom the survey was applied as a technique and the structured questionnaire as an instrument. The main results were: 100% mentioned that they do not have a code of ethics, 100% Said that the company has an annual training plan, 100% Said that the company proposes solutions to risks, 100% Said that the company practices control procedures to reduce hazards, 100% said that the company does not have any internal guidelines, 80% said that the company lacks mechanisms that ensure communication in all employees of the organization and 100% said that the company it lacks a periodic evaluation of the performance of its workers. Given this, the investigation concluded: The company seeks to exercise adequate management of human resources, however, it lacks a code of ethics to support it. Likewise, they lack constant evaluations of future projects, procedures must be exercised to substantiate positions and functions, it is also necessary to implement support mechanisms for clients, suppliers, financial entities and the State. Finally, the lack of an internal audit area that supports this work on a continuous basis is described.

**Keywords:** Construction company, Internal control, micro-enterprise, Services.



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Título de la tesis.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice... ..	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	xii
II. Revisión de literatura.....	5
2.1. Antecedentes.....	5
a) Antecedentes internacionales.....	5
b) Antecedentes Nacionales .....	6
c) Antecedentes Regionales .....	8
d) Antecedentes Locales .....	10
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	12
III. Hipótesis .....	23
IV. Metodología.....	24
4.1. Tipo de investigación.....	24
4.2. Nivel de investigación .....	24
4.3. Diseño de investigación.....	24
4.4. Población y muestra.....	25

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	26
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
4.7. Plan de análisis .....	28
4.8. Matriz de consistencia .....	29
4.9. Principios éticos.....	30
V. Resultados.....	32
5.1. Resultados.....	32
5.2. Análisis de resultados .....	40
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	48
6.1. Conclusiones.....	48
6.1.1. En relación al objetivo general: .....	48
6.1.2. En relación al objetivo específico 1:.....	48
6.1.3. En relación al objetivo específico 2:.....	49
6.1.4. En relación al objetivo específico 3:.....	49
6.1.5. En relación al objetivo específico 4:.....	49
6.1.6. En relación al objetivo específico 5:.....	50
Aspectos complementarios .....	53
Referencias bibliográficas.....	53
Anexo 1: Cronograma de actividades .....	59
Anexo 2: Presupuesto .....	60
Anexo 3: instrumento de recolección de datos .....	61
Anexo 4: Gráficos Estadísticos.....	61

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Posee un código de ética organizacional .....	32
Tabla 2: Planifican la capacitación de personal .....	32
Tabla 3: Practican la distribución de funciones .....	33
Tabla 4: Poseen encargados de supervisión operacional .....	33
Tabla 5: Estiman riesgos, evaluando su probabilidad.....	34
Tabla 6: Dan solución a los riesgos oportunamente .....	34
Tabla 7: Existen procedimientos para tener información confiable .....	35
Tabla 8: Se dan procedimientos para reducir peligros operacionales.....	35
Tabla 9: Se asignan responsabilidades de manera individual.....	36
Tabla 10: Se efectúa la documentación de labores .....	36
Tabla 11: Se efectúa la rotación de responsabilidades.....	37
Tabla 12: Poseen lineamientos internos.....	37
Tabla 13: La información circula de manera rápida .....	38
Tabla 14: Se comunican internamente de manera fluida .....	38
Tabla 15: Poseen canales de comunicación fluidos .....	39
Tabla 16: Se evalúa el control interno de forma periódica .....	39
Tabla 17: Evalúan desempeño del personal.....	40
Tabla 18: Fueron auditados de manera independiente.....	40

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Figura 1: Posee un código de ética organizacional .....	63
Figura 2: Planifican la capacitación de personal.....	64
Figura 3: Practican la distribución de funciones .....	65
Figura 4: Poseen encargados de supervisión operacional.....	66
Figura 5: Estiman riesgos, evaluando su probabilidad .....	67
Figura 6: Dan solución a los riesgos oportunamente .....	68
Figura 7: Existen procedimientos para tener información confiable .....	69
Figura 8: Se dan procedimientos para reducir peligros operacionales.....	70
Figura 9: Se asignan responsabilidades de manera individual.....	71
Figura 10: Se efectúa la documentación de labores .....	72
Figura 11: Se efectúa la rotación de responsabilidades .....	73
Figura 12: Poseen lineamientos internos .....	74
Figura 13: La información circula de manera rápida.....	75
Figura 14: Se comunican internamente de manera fluida.....	76
Figura 15: Poseen canales de comunicación fluidos.....	77
Figura 16: Se evalúa el control interno de forma periódica.....	78
Figura 17: Evalúan desempeño del personal.....	79
Figura 18: Fueron auditados de manera independiente .....	80

## I. Introducción

Cabrera (Como se citó en Alonso & Diaz, 2020) Tenga en cuenta que la función del mecanismo de control interno es detectar o evitar desviaciones y errores de manera oportuna; El término incluye omisiones sin un propósito previsto, que, desde otra perspectiva, también incluye omisiones realizadas para un propósito particular. El control interno en cualquier empresa debe ser un sistema confiable que asegure la honestidad informada de que la información financiera y operativa de las empresas se lleva a cabo sin consecuencias negativas para la unidad en la que se realiza.

Asimismo, en otras encuestas se ha señalado que los controles internos son más efectivos cuando todos los empleados están comprometidos con el respeto de los objetivos de la empresa y las normas éticas, que deben ser desplegadas por los niveles superiores de la empresa (Alonso & Diaz, 2020).

Por otro lado, Rodriguez (2018) Destaca que las empresas constructoras son un tipo especial de organización que, para lograr la producción de sus servicios, debe gestionar y coordinar un grupo de entidades, particulares y proyectos de clientes para brindar la documentación completa de acuerdo con sus objetivos. Sin embargo, su gestión enfrentó muchas dificultades, razón por la cual desaparecieron del mercado en el que se fundaron.

La situación de muchas unidades en Huaraz es que no tienen ni mantienen un sistema interno de control de calidad; En otras palabras, no tienen un buen plan organizacional, el conjunto de procedimientos implementados para proteger sus activos no es el mejor y no revisan constantemente su presupuesto y estados financieros. Por eso es necesario mejorar este aspecto de la entidad “Constructora -

Consultora Lucia E.I.R.L.” Para hacerlo más competitivo a medida que lo trae la globalización.

En relación a ello, el enunciado del problema general establecido para el siguiente estudio es: ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

Como enunciados específicos que ayudaran a responder el problema general, se cuenta con los siguientes: (1) ¿Cuáles son las características relevantes del factor ambiente de control de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020? (2) ¿Cuáles son las características relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020? (3) ¿Cuáles son las características relevantes de las actividades de control de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020? (4) ¿Cuáles son las características relevantes de la información y comunicación de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020? (5) ¿Cuáles son las características relevantes del factor monitoreo de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?

Como respuesta a ello, el presente estudio tiene por finalidad: Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

Como objetivos secundarios los siguientes:

1. Describir las características del factor entorno de control de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

2. Describir las características del factor evaluación de riesgos de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
3. Describir las características del factor actividades de control de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
4. Describir las características del factor información y comunicación de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
5. Describir las características del factor monitoreo de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

En el desarrollo del estudio se aplicó la técnica de investigación de encuestas, con preguntas relacionadas con la variable de investigación de una población y una muestra del mismo número, al hacerlo se puede hacer datos de si el porcentaje de análisis se obtendrá con respecto al tipo de estudio cuantitativo, el grado de simplicidad descriptiva y el diseño del estudio no experimental.

Este estudio se sustenta en la sugerencia de que las empresas de nuestro país cumplan con el Modelo COSO III, que es el reglamento general de control interno para empresas de todo el mundo que deseen mejorar su eficiencia operativa. Este modelo apoya la investigación y promueve un mejor análisis teórico en la práctica, señalan los investigadores. De igual forma, esto es razonable porque demuestra la aplicación de los componentes y principios de control interno en el pequeño proyecto "Consultora Lucia" E.I.R.L., con base en el análisis, el personal administrativo y gerencial podrá tomar las medidas necesarias para la mejora y desarrollo eficaz de sus actividades.

Asimismo, se verifica la investigación para que se pueda obtener el título de Licenciado en Contaduría y Finanzas completando el informe correspondiente, que también será de utilidad para la universidad como contenido en el repositorio. El

archivo de la organización y como documento que muestre un pequeño porcentaje de los márgenes de utilidad en comparación con las microempresas y la aplicación de cada componente constituye un control interno.

Los resultados de este estudio fueron: El 100% mencionó que no cuentan con un código de ética, 100% señaló que la empresa posee un plan de capacitación anual, 100% señaló que la empresa propone soluciones ante los riesgos, 100% señaló que la empresa practica procedimientos de control para poder reducir peligros, 100% señaló que la empresa no cuenta con ningún lineamiento interno, el 80% señaló que la empresa carece de mecanismos que aseguren la comunicación en todos los empleados de la organización y el 100% señaló que la empresa carece de una evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores.

El estudio concluyó: Las características de los factores relevantes del control interno determinadas son: Respecto al ambiente de control se busca ejercer una adecuada gestión de los recursos humanos, sin embargo, se carece de un código de ética que lo sustente. Respecto a la evaluación de riesgos, carecen de evaluaciones constantes a los proyectos, futuros. En función a las actividades de control, se debe ejercer procedimientos para fundamentar cargos y funciones. En la información y comunicación se carece de mecanismos de apoyo para con los clientes, proveedores, entidades financieras y Estado. Finalmente, respecto al monitoreo se requiere de un área de auditoría interna que apoye a esta labor de periodicidad continua.



## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **a) Antecedentes internacionales**

Iglesias (2017) en su tesis titulada: “Sistema de control interno en la Empresa Alfa Técnica S.C., ubicada en el Cantón Mejía”. En el presente trabajo de investigación, el objetivo general es diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Alfa Técnica S.C. La investigación es de tipo explicativo, se utilizó las fuentes de información secundarias como libros, informes, ensayos y demás documentos relacionados con el tema. Se concluye que, El diagnóstico situacional realizado a la empresa, permitió identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Dentro de las Fortalezas se identificaron: fidelización y trayectoria de clientes, excelente atención a los clientes y proveedores y cumplimiento con los tratos establecidos con los proveedores. En lo referente a las Oportunidades se detectaron: mayor acceso a tecnología al encontrarse en un país dolarizado y Leyes que favorecen el sector agropecuario del país, impulsando la actividad. En cuanto a las Debilidades existen las siguiente: los precios de los productos no son percibidos como convenientes por un gran porcentaje de clientes, el control interno es ineficiente, no existen políticas para el área administrativa y financiera, así como también no existen manuales de procedimientos para el área administrativa y financiera. Finalmente, las Amenazas del entorno son: incremento del IVA no permite generar mayores ventas y apreciación del dólar disminuye la competitividad.

Catucho & Benavides (2017) en su tesis titulada “Diseño de un sistema de control interno para la compañía logística internacional”. Tuvo como principal

objetivo: diseñar una propuesta de un sistema del control interno para la compañía logística internacional, La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y aplicada de diseño no experimental, tuvo como población los 22 trabajadores de dicha empresa, el autor llego a la conclusión, que, la Logística Internacional, es una empresa familiar que cuenta con una área de gestión de calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, por lo que existe una mala asignación de actividades sin tener en cuenta la experiencia de cada trabajador para el área a desempeñarse.

#### **b) Antecedentes Nacionales**

Eca (2019) en su investigación denominada “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018”, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en la administración que mejoren las posibilidades de la empresa hotelera Loma Dorada - Sechura, año 2018. La presente tesis tuvo como diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. Como instrumento un cuestionario que consta de 30 preguntas las cuales fueron aplicadas a 18 trabajadores de la empresa en estudio. Se han identificado las siguientes oportunidades: cumple puntualmente con sus declaraciones y pagos ante SUNAT, tiene un seguro de infraestructura contra todo riesgo, lo cual garantiza la integridad física de sus clientes y trabajadores ante cualquier siniestro, realizan las rendiciones de sus ventas diarias por cada turno, cumple con el pago de los beneficios sociales a sus trabajadores. Se han detectado las siguientes debilidades: Se ha identificado el cruce de turnos en la Recepción y Restaurante, debido a la ausencia de un Manual de Organización

y Funciones, no existe un sistema computarizado, ni manual de entradas y salidas de suministros y/o mercaderías, la falta de capacitaciones al personal, falta implementar cámaras de seguridad en lugares estratégicos y alarma contra robos, los cuales sirven como base para la explicación de las propuestas de mejora. Finalmente se concluye que es necesario la implementación de un área de contabilidad, mejorar el sistema de seguridad y vigilancia del establecimiento, y la implementación de un manual de organización y funciones.

Granda (2017) en su tesis titulada: “Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015”. Tiene como objetivo general determinar y describir las características del control interno y su Relación en la gestión de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios hoteleros del distrito de Tumbes, 2015. Como tipo de investigación utilizada es descriptivo, el nivel cuantitativo con un diseño no experimental- descriptivo. La población es de 45 hoteles y de muestra será 12 hoteles como técnica se utilizó la recolección de datos, entrevista, encuestas y análisis documental. Se concluye que el 58% de las Micro y Pequeñas Empresas que prestan el servicio hotelero del Distrito de Tumbes del 2015; no cuentan con un manual de organización de funciones, por el contrario, a un 42% que indican que la empresa si cuenta con Manual de organización y funciones (Tabla N°08). Asimismo, del 100% de los encuestados que equivale a 12, un 58% afirman que estas empresas no cuentan con personal calificado para cumplir con las funciones específicas del giro del negocio, siendo de vital importancia el control de los ingresos y gastos y un 42%. opina que sí. Se recomienda que el Sistema de Control interno que ayuda a dotar de seguridad a la

empresa, cada área de la empresa debe contar con mecanismos de control para asegurar la transparencia y optimizar los recursos en las actividades de la empresa.

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

### **c) Antecedentes Regionales**

Angeles (2017) en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa

Grupo Mercantil SÁENZ E.I.R.L– Casma 2017; cuyo objetivo fue: Determinar y describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Mercantil SÁENZ E.I.R.L. Casma 2017. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico - documental y de caso, dado que la investigación es bibliográfica y de caso no tiene población ni muestra. Para el recojo de información utilizó como técnica la revisión bibliográfica documental y como instrumento utilizó las fichas bibliográficas. Concluyó que el control interno es una herramienta que permite mejorar la gestión de las empresas comerciales estableciendo las principales características del control interno garantizando la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones. Recomendando a la empresa Comercial SAENZ E.I.R.L tener el Manual de Procedimientos de Funcionamiento actualizado y se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos de las cuales no se están identificando dentro de la entidad.

Lazarte (2017) en la tesis titulada: Caracterización del control interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso: Empresa Comercial J. Blanco S.A.C. de Casma, 2016; tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa comercial J. Blanco S.A.C. – Casma 2016; tuvo como metodología: fue de tipo no experimental – descriptiva – bibliográfica y de caso, para el recojo de la información me basé en la revisión de la literatura del tema y la aplicación de un cuestionario a la Gerencia de la empresa de caso. Llegando a la siguiente conclusión: La empresa en estudio si considera que el control interno es fundamental para promover la efectividad y eficiencia en la

gestión de sus inventarios, ya que mediante los registros físicos reales que tienen van a determinar y cuantificar lo que se tiene en el almacén para respaldar los créditos que se solicitan ante las entidades bancarios o financieros. Así como también creen que la evaluación de riesgos les permite identificar a tiempo los errores más comunes en cada área de la empresa.

Jaramillo (2018) en su tesis denominada: El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016; cuyo objetivo fue determinar la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba en el 2016; su tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo; su nivel de investigación fue descriptivo; su diseño de la investigación fue descriptivo simple-no experimental, transversal; la población estuvo conformado por 16 propietarios y/o trabajadores; la muestra estuvo conformado por 16 propietarios y/o trabajadores porque el tamaño de la población fue pequeña; la técnica que utilizó fue la encuesta; el instrumento que utilizó fue el cuestionario; la conclusión de esta investigación fue que se ha determinado la incidencia del control interno en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la provincia de Pomabamba en el 2016; con el 63% indicaron que en la micro empresa cumplen con el objetivo de eficacia de las operaciones y el 75% dijeron que aplicaban indicadores de rentabilidad.

#### **d) Antecedentes Locales**

Asencios (2017) en su tesis denominada “Control interno y gestión financiera en las Mype de servicios turísticos rubro transportes” - Huaraz, 2016. Teniendo como objetivo general: Determinar el control interno y la gestión

financiera en las Mype de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz. La metodología de esta investigación indica que fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, como diseño menciona que es descriptivo simple no experimental, con un universo de 65 micro empresarios y muestra de 30 micro empresarios. Conclusión: Se han descrito los componentes el control interno en las Mype de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz en el 2016; con el 53% que afirmaron conocer la filosofía de la dirección en la micro empresa de transportes turísticos, el 83% que afirmaron conocer la práctica de la integridad y valores éticos en la micro empresa, el 90% que afirmaron conocer la estructura organizacional de la micro empresa, el 93% que afirmaron conocer la administración de recursos humanos, el 90% que indicaron conocer la competencia profesional en la micro empresa, el 87% que afirmaron conocer la asignación de autoridad y responsabilidades en la micro empresa.

Díaz (2018) en su tesis “ El control interno en la empresa Sodexo Perú SAC – 2015”, tuvo como objetivo general, conocer el control interno en la empresa Sodexo Perú SAC, 2015; el tipo de investigación fue cuantitativo y de nivel descriptivo; para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta mediante el instrumento del cuestionario, el cual se aplicó a la población muestral de 50 trabajadores de la empresa, llegó a la conclusión que el ambiente de control en la empresa Sodexo S.A. no es el más adecuado, la valoración de riesgos también tiene una visible debilidad, las actividades de control reflejan un mejor nivel de implementación, Las actividades de información y comunicación tienen una ligera mejoría en su implementación y el monitorio que realiza la empresa Sodexo S.A. no es percibido por sus trabajadores.

Guerra (2017) en su tesis: Control Interno y gestión de presupuesto en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2016; tuvo como objetivo: Determinar si el control interno incide en la gestión de presupuesto en la municipalidad provincial de Huaraz en el 2016; su metodología: fue de tipo cuantitativo – básico y de nivel descriptivo, el diseño de investigación fue descriptivo simple, no experimental – transversal, población igual a 336 trabajadores, muestra igual a 48 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Resultados: el 90% afirmaron que percibían la administración estratégica en la municipalidad de Huaraz, el 79% afirmaron que la municipalidad cumplía con la rendición de cuentas, el 75% afirmaron realizar el sistema de información. Conclusión: De acuerdo a los resultados estadísticos según la tabla 21 y las propuestas teóricas consignadas en los antecedentes, bases teóricas y conceptuales se puede concluir que existe una incidencia directa entre el control interno y la gestión presupuestaria en la municipalidad provincial de Huaraz.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Marco Teórico**

#### **Teoría de control interno de acuerdo al Modelo COSO**

El documento emitido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, abarca una porción del informe de inspección para las empresas a nivel mundial; por ende, son denominadas con un mejor renombre y aceptación en dicho ámbito. Dicho informe fue promulgado en el año 1992 y dicho organismo que lo difundió abarca profesionales, conocedores o expertos en problemáticas de contabilidad, finanzas y auditoría.



Es denominado como aquel informe que abarca disposiciones de importante aplicación, para la administración y monitoreo de un control interno a aplicarse en una empresa. El informe COSO se ha transformado con el pasar de los tiempos en un modelo normativo para la ejecución de cada principio (Cabello, 2011)

Si se lograra determinar la manera en que en la actualidad las organizaciones se comportan ante riesgos y los peligros que las asechan, podríamos señalar un término relevante el cual es “dinamismo Las temporadas actuales muestran que las organizaciones están comprometidas con la creación de sistemas o enfoques de sus actividades para obtener ganancias o centralizarse más en los mercados en los que han ingresado.

### **Control interno**

El modelo COSO citado por Fonseca (2011) indica lo siguiente:

El control interno comprende la planificación estratégica de una organización y todas aquellas metodologías y conductas que se efectúan de forma coordinada para facilitar a la organización la protección de activos, la comprobación de confianza de los datos que produce, la generación de operaciones, en un ambiente transparente y leal, finalmente a la obediencia a las normativas y disposiciones a las cuales se halle afecto.

Desde otro enfoque Larramendi (2012) señala que: Son aquellas actividades que se efectúan en cada ámbito de una empresa, se efectúan de modo coordinada respecto a las períodos de la administración organizacional (planeamiento, aplicación y monitoreo). Por ende, el control interno es un instrumento integrado a todas las etapas, buscando asegurar la obediencia

eficiente y supervisada por cada actividad que se efectuó, en resumen, un sistema de gran empleo para la gestión de una empresa.

De acuerdo con Estupiñan (2015) indica que el control interno se clasifica en dos; control interno contable y de gestión, no obstante conceptualiza al control de la siguiente forma “Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un objetivo propuesto”.

De igual manera el escritor señala que posee las siguientes metas:

- Estar actualizado con el contexto económico y financiero de la organización.
- Coordinar y relacionar los cargos del personal.
- Asegurar que se obedezcan las metas diseñadas por la empresa.
- Proponer la ejecución de operaciones eficientes en la empresa conforme a las políticas preestablecidas.

De igual manera Estupiñan (2015) es de opinión que para una empresa pueda ubicar facilidad en el cumplimiento de metas se deben de proponer elementos a cada operación.

- Control al ambiente de trabajo.
- Control de evaluación de riesgos organizacionales
- Control operacional
- Control sobre la información y comunicación
- Control sobre la supervisión

### **Elementos primordiales del sistema de control**

Abdon (2015) es de opinión que el modelo COSO propuesto en el 2013 indica que dicho sistema posee dentro de él cinco elementos, dentro de los cuales

se proponen 17 principios que los directivos de toda organización deben tener en consideración para su correcto desenvolvimiento y gestión patrimonial. Estos son:

**a) Entorno de control**

- ✓ Demuestra el personal de la empresa compromiso con conductas morales correctas.
- ✓ Existe compromiso con la supervisión cíclica.
- ✓ El personal busca efectuar sus cargos en orden, en función a la sujeción de los directivos y la responsabilidad de sus funciones.
- ✓ La organización se compromete a la competitividad profesional de cada trabajador.
- ✓ Cumple con capacitar al personal. (Abdon, 2015)

**b) Estudio de riesgos**

- ✓ La organización propone las metas más relevantes que deben de obedecerse en cada tiempo.
- ✓ La organización identifica y evalúa un peligro.
- ✓ La organización determina y considera que pueden presentarse niveles de fraude en la empresa.
- ✓ La organización evalúa y reconoce reformas de gran importancia (Abdon, 2015).

**c) Acciones u operaciones de control**

- ✓ La organización reconoce y aplica ordenamientos para mitigar peligros.
- ✓ La compañía reconoce y aplica actividades sobre las Tics.
- ✓ La Compañía opera sobre la base de las políticas y procedimientos propuestos.

- ✓ Los empleados demuestran sus funciones a través de documentación que lo fundamente. (Abdon, 2015)

**d) Sistemas informáticos y de comunicación**

- ✓ La organización se comunica internamente fluida.
- ✓ La organización posee canales de comunicación externa e interna que sean fluidos y rápidos para transmitir información. (Abdon, 2015)

**e) Monitoreo y supervisión continua**

- ✓ La empresa efectúa de manera constante monitorios o es sujeto de auditorías de carácter independiente.
- ✓ La organización da a conocer y comunica a los principales involucrados con los hallazgos de control ubicados.(Abdón, 2015)

**Factores del control interno**

**Ambiente o entorno de control**

Este es considerado el primer elemento del control interno y determina aquel contexto donde el personal va poner en funcionamiento sus compromisos y obligaciones con la organización, a través de este elemento también se proponen aquellas disposiciones de como se efectuaran; este es el elemento que promueve ayudar al desarrollo de la empresa y conocimiento del sistema que será aplicado por el personal, el ambiente de control es el más importante de los componentes del sistema en general (Rodríguez, 2010)

▪ **Conductas adecuadas y en función a la moral y ética**

Las metas y fines que quiera obtener una organización, así como la forma en que desee conseguirlos, son fundamentados por un estudio de

preferencias, conductas, así como la forma en que será direccionada la empresa.

Dichos lineamientos o preferencias son reconocidas en la gestión de una empresa, a través de conductas consientes y morales, siendo primordial del personal directivo, asimismo también con su forma de comprometerse en la comunicación de los mismo. Es por ese motivo fundamental que las conductas éticas e integras en la administración de negocios son un pilar para el largo beneficio en las organizaciones. (Rodríguez, 2010)

- **Competitividad del personal**

En todas las empresas, debe haber políticas establecidas para desarrollar, capacitar, contratar y retener empleados eficientes y competitivos de manera efectiva en el lugar de trabajo a medida que se desarrollarán dentro de la organización. Las habilidades, además de las actividades de la empresa, están orientadas a alinearse con los objetivos y enfocarse en abordar las deficiencias de los clientes y otros terceros participantes, por lo que cada empleado debe competir en esta área. Debe proporcionar todos los materiales que necesita, estudiar su desempeño y brindarle las ventajas de un gran desempeño (Rodríguez, 2010).

- **Área de control interno**

El área de control interno adentro de la organización, es aquel ámbito que se halla de forma primordial en empresas con enorme estructura, por ello sus cargos primordiales son las de monitorear el sistema de control de una empresa y los cargos que efectúa cada empresa, sea de forma externa o interna.

Igualmente el personal que la integra debe ser elegido por los socios o personal de gerencia (Rodríguez, 2010)

- **Organización estructural**

Una organización debe de estar correctamente organizada, esto como pilar para el planeamiento, supervisión, transformación y estar al pendiente de las labores que se efectúen para cumplir con metas y fines del control. A través de un organigrama organizacional se establecen los cargos, los compromisos del personal, dando solución así contextos en que logren advertir involucrados gerentes de otros ámbitos o espacios en condiciones que no les corresponda y en las cuales incumben de retirarse. (Rodríguez, 2010)

- **Distribución de responsabilidades y cargos**

Toda organización debe de motivar a que su personal conozca sus cargos y compromisos así que tal, desde ya se sabe que los lineamientos internos que la fundamenten para su desempeño, asimismo a manera de aquellas leyes y molestas que tienen que recibirse. El personal directivo es el principal comprometido con la emisión de disposiciones y difundirlas a cada trabajador de la manera en que consideren conveniente (Rodríguez, 2010)

- **Manejo de los recursos humanos**

Las características de los empleados en la organización determinan la efectividad del control interno. Por tanto, sus habilidades, experiencia y cualidades deben gestionarse de forma eficaz, fomentando la rotación laboral, recompensas inesperadas, el compromiso de mejorar el clima laboral y otros compromisos (Rodríguez, 2010).

- **Evaluación o estudio de riesgos**

Es la descripción y valoración de los riesgos que conlleva la vulneración de objetivos, indicando el pilar que se debe gestionar para abordarlos rápidamente. (COSO, 2013). El riesgo se conceptualiza como la probabilidad de que un evento interfiera con éxito en el logro de los objetivos de control. Los siguientes contextos son ejemplos de riesgos que pueden surgir en la organización:

- Libros de contabilidad en error o diseñados sin obedecer a los principios de contabilidad aceptados.
- Desembolsos enormes que no fundamentan el poco lucro que se consigue.
- Reglamentos poco claros diseñados por los directivos.
- Hechos de fraude o la pérdida de bienes en la empresa.
- Mala imagen, desventajas ante la competencia de direccionar la organización.
- Impedimento de actividades.
- Manipulación al personal de la empresa. (Rodríguez, 2010)

### **Acciones o actividades de control**

Estas directivas y órdenes son también los comportamientos de los empleados en función de los riesgos detectados para que se puedan introducir mejores soluciones o medidas de control y así no se comprometan los objetivos de la unidad. Esto debe realizarse de acuerdo con los controles establecidos por la dirección y de acuerdo con la visión, misión y planes previos de la empresa (Rodríguez, 2010).

### **Tipos de acciones de control**

- ✚ **Identificación de personal con alto desempeño:** “Estas se realizarán previas evaluaciones y teniendo en cuenta los sacrificios que realicen para la empresa;

pudiendo ser en periodos anteriores apoyo para contingencias futuras y también como se desenvuelven frente a la competencia” (Rodríguez, 2010, p. 68).

- ✚ **Actos de gestión o generales:** Abarcan aquellos cargos o labores de las acciones de la entidad, supervisando de forma constante hallazgos que puedan presentarse por su aplicación oportuna.
- ✚ **Procesamiento de información:** Se efectúan diversas clases de control para poder visualizar que se obedezcan conforme a las aprobaciones y autorizaciones del personal responsable. Los datos que se ingresan deben estar inscritos en la información institucional de la empresa.
- ✚ **Control de activos:** Se realiza la comparación periódica de la posesión de activos con el inventariado realizado por la empresa de forma documentada, ello con el fin de evadir pérdidas por fraude o robo. (Rodríguez, 2010).
- ✚ **Estudio de desempeño:** Se debe de evaluar y comparar con tiempos antaño, el nivel económico, financiero y desempeño de la empresa de manera general (Rodríguez, 2010)

### **Información y comunicación**

La organización debe de realizar el reconocimiento, comunicación y recopilación de los datos necesarios con el fin de que sirva de evidencia de los cargos y compromisos de sus empleados.

Los sistemas de datos ocasionan de manera constante documentos que comprende información de las operaciones, movimientos financieros y desempeño del personal, los cuales se comprometen por el desarrollo de la organización. En función a ello cada sector debe de poseer canales de información, con el fin que le ayude a relacionarse en relación a sus operaciones y contextos



que se presenten dentro de la empresa o desde el exterior. Debe de existir comunicación pertinente y efectiva en un contexto amplio, que fluya desde arriba hacia abajo y horizontalmente (Rodríguez, 2010)

### **Monitoreo y supervisión**

El último elemento llamado operaciones de monitoreo posee la actividad de certificar la eficiencia y efectividad del control interno, reconocer hallazgos negativos por cada sector de la organización y en función a ello determinar propuestas o sugerencias que puedan apoyar a la empresa a mejor de forma continua (Coopers & Lybrand, 1997)

Las organizaciones deben de auditarse por un empleado propio, con el fin de que sistema de control este en constantes mejoras y ajustes; de igual manera de evaluarse por empleados independientes, con el fin de identificar desviaciones que deshonren la imagen organizacional y puedan ser gestionados oportunamente. (Rodríguez, 2010)

## **2.2.2 Marco Conceptual**

### **Ambiente laboral**

Rodríguez (2010) es de opinión que este elemento abarca aquellas disposiciones y políticas, asimismo también son conductas que el personal adopta en función a los peligros que se reconocen, para poderles dar respuesta o mayor control y así no vean vulneradas las metas de la empresa. Estas deben ser efectuadas acorde a los reglamentos propuestos por la junta, en función a la misión y visión de la organización y sus planes estratégicos y operativos previos.

### **Entorno de control**

Este es considerado el primer elemento del control interno y determina aquel contexto donde el personal va poner en funcionamiento sus compromisos y obligaciones con la organización, a través de este elemento también se proponen aquellas disposiciones de como se efectuarán; este es el elemento que promueve ayudar al desarrollo de la empresa y conocimiento del sistema que será aplicado por el personal, el ambiente de control es el más importante de los componentes del sistema en general (Rodríguez, 2010)

### **Constructoras**

“Casa o sociedad mercantil o industrial fundada para emprender o para llevar a cabo construcciones, negocios o proyectos de importancia” (Bardales, 2018)

### **Control interno**

Larramendi (2012) sostiene que: “Son aquellas operaciones que se realizan en cada sector de una organización, se realizan de manera dinámica en relación a las etapas de la gestión empresarial (planificación, ejecución y supervisión)” (p.45).

### **Estudio de riesgos**

Es la caracterización y la evaluación de los riesgos relevantes que vulneran el cumplimiento de objetivos, proponiendo así un pilar sobre el cual deben de administrarse para su pronta solución.(COSO, 2013)

### **Gestión de personal**

Es el procedimiento de gestión que se efectúa para aumentar y mantener el energía, fortaleza, prácticas, destrezas y otros aspectos del personal de una empresa en bien de la empresa (Lagual, 2013)

### **Información y comunicación**

Los métodos de datos ocasionan de manera diaria documentos que comprenden información de las operaciones, manejo financiero y desempeño del personal, los cuales buscan esforzarse para la continuidad de la organización (COSO, 2013)

### **Supervisión**

El último elemento llamado operaciones de monitoreo posee la actividad de certificar la eficiencia y efectividad del control interno, reconocer hallazgos negativos por cada sector de la organización y en función a ello determinar propuestas o sugerencias que puedan apoyar a la empresa a mejor de forma continua (Coopers & Lybrand, 1997)

### **Organigrama**

Es una representación gráfica de la estructura organizacional, el cual demuestra los cargos y niveles jerárquicos que existen dentro de ella. Facilita contar con una idea simple de cómo está estructurada la empresa, u otro organismo sin fin de lucrar (Raffino, 2019).

## **III. Hipótesis**

El presente estudio no aplica hipótesis, al respecto Fresno (2019) menciona: “ Son proposiciones tentativas acerca de las posibles relaciones entre dos o más variables y que cumplen con los cinco requisitos mencionados”

## **IV. Metodología**

### **1.1. Tipo de investigación**

El tipo de Investigación fue cuantitativo; implicó el uso de herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados, con el propósito de cuantificar el problema en busca de resultado.

### **1.2. Nivel de investigación**

Según Jimenez (1998) la investigación descriptiva – correlacional trata de describir hechos que den solución al problema planteado, haciendo la búsqueda de conceptos para poder esclarecer el problema. Por ende, el proyecto de investigación es descriptiva - correlacional porque narra los hechos según la variable escogida y cuál es la relación entre ellas.

### **1.3. Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental – transeccional, trata de investigaciones que recopilan datos en un momento único y específico. Se indagan las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables en un enfoque cuantitativo. (Hernandez et al., 2014)

**M** ————— **O 1**

Donde:

M = es la muestra de estudio conformado por 10 trabajadores de la

microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., Bolognesi –  
2020.

O1 = observaciones de la variable (control interno)

## **1.4. Población y muestra**

### **Población**

La población de estudio estuvo conformada por todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al contexto donde se ha realizado la investigación. Para la investigación, la población estará compuesta por 10 propietarios y encargados de microempresa sujeta a estudio (Carrillo, 2015).

### **Muestra**

Es una parte o subgrupo representativo de la población, donde los resultados obtenidos se han generalizado para toda la población. Para la investigación, la muestra estará compuesta por 10 propietarios y encargados de microempresa sujeta a estudio (Carrillo, 2015).

### 1.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control interno	Larramendi (2012) menciona que: Son aquellas operaciones que se realizan en cada sector de una organización, se realizan de manera dinámica en relación a las etapas de la gestión empresarial (planificación, ejecución y supervisión).	Ambiente o entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamientos íntegros y morales</li> <li>▪ Competitividad organizacional</li> <li>▪ Área de control interno o comité auditor</li> <li>▪ Estructura empresarial</li> <li>▪ Asignación de autoridad y/o responsabilidad</li> <li>▪ Gestión de recursos humanos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa posee un código de ética?</li> <li>2. ¿Existe un plan de capacitación anual que contribuye al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los trabajadores?</li> <li>3. ¿Los funcionarios tienen asignadas responsabilidades?</li> <li>4. ¿Posee un área y encargados de la supervisión interna de operaciones?</li> </ol>
		Análisis o evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de los riesgos</li> <li>▪ Estimación de riesgos</li> <li>▪ Manejo ante cambios</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia?</li> <li>6. ¿Existe una solución de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia?</li> <li>7. ¿Existen procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios?</li> </ol>
		Actividades o acciones de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de trabajadores con alto desempeño</li> <li>▪ Acciones de administración o generales</li> <li>▪ Procesamiento de datos</li> <li>▪ Controles de activos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. ¿Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados?</li> <li>9. ¿Las tareas y responsabilidades están asignadas a personas diferentes?</li> <li>10. ¿Se tiene como política la sustentación de labores por documentos?</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de desempeño organizacional.</li> </ul>	<p>11. ¿Se practica la rotación de responsabilidades?</p> <p>12. ¿La empresa posee MOFs, ROFs y RITs?</p>
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de calidad</li> <li>▪ Comunicación interna</li> <li>▪ Comunicación externa</li> </ul>	<p>13. ¿La información circula en todos los sentidos dentro de la Organización?</p> <p>14. ¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los trabajadores de la empresa?</p> <p>15. ¿Existen canales de comunicación adecuados con proveedores, clientes, Estado, entidades financieras, otros terceros?</p>
		Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del sistema de control interno</li> <li>▪ Eficacia del sistema de control interno</li> <li>▪ Deficiencias detectadas</li> </ul>	<p>16. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección?</p> <p>17. ¿Se evalúa el desempeño de sus trabajadores?</p> <p>18. ¿La empresa fue auditada por terceros?</p>

## 1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnicas de investigación

**La encuesta:** Para lograr un mayor acopio de información, la encuesta es una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos.(Gómez, 2012)

### Instrumento de investigación

**El cuestionario:** Constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.(Gómez, 2012)

## 1.7. Plan de análisis

Los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario a los 10 propietarios y encargados de microempresa sujeta a estudio. **Posteriormente** van a ser introducidos en el programa Microsoft Excel 2016 para poder realizar la tabulación y así obtener los resultados de la encuesta.



## 1.8. Matriz de consistencia

**Título:** Características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia”  
E.I.R.L. – Bolognesi, 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p><b>Enunciado del problema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> </ul> <p><b>Enunciado específico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes del entorno de control de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de servicios “¿Constructora - ¿Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de servicios “¿Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de los sistemas de información y comunicación de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> <li>- ¿Cuáles son las características de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar las características de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Describir las características de los factores relevantes del entorno de control de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</li> <li>- Describir las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</li> <li>- Describir las características de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</li> <li>- Describir las características de los factores relevantes de los sistemas de información y comunicación de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</li> <li>- Describir las características de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.</li> </ul>	<p>No aplica</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptivo simple</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental – un corte</p> <p><b>Población y muestra de estudio</b> 10 trabajadores de la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L.–Bolognesi, 2020.</p>

## **1.9. Principios éticos**

### **Protección a las personas**

El desarrollo del presente estudio buscó en cada etapa de la recolección de información, buscara la protección de los derechos humanos y respeto hacia sus creencias, religión, opinión y entre otros (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

### **Cuidado del medio ambiente**

En la elaboración del presente trabajo se buscó proteger el medio ambiente, por ende, las clases de ahora lo permiten ya que son virtuales y no se aplica mucho uso de materiales físicos, como hojas y otros (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

### **Libre participación y derecho a estar informado**

Se cumplió con este principio al realizar el previo documento al personal pertinente de la aprobación de la aplicación de la técnica de investigación, se buscará también la participación voluntaria de los participantes que deseen obtener beneficios de ello (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

### **Beneficencia no maleficencia**

Este principio fue obedecido por parte de nosotros al querer buscar que la entidad sujeta a investigación, perciba datos que le ayuden a mejorar continuamente en el desarrollo de sus operaciones y pueda cumplir sus objetivos institucionales (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

### **Justicia**

Este principio fue obedecido por parte de nosotros al realizar la recopilación, identificación, y análisis de información de manera justa, sin modificar lo encontrado y expresando tal y como se muestre la aplicación de los factores en la empresa sujeta a investigación (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

### **Integridad científica**

El desarrollo del presente proyecto de trabajo de investigación buscó la aplicación correcta de nuestra carrera profesional, en relación a las normas deontológicas que la regulan (Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, 2021).

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:

**Tabla 1**

*Posee un código de ética organizacional*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 2**

*Planifican la capacitación de personal*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 3***Practican la distribución de funciones*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 4***Poseen encargados de supervisión operacional*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

**Tabla 5**

*Estiman riesgos, evaluando su probabilidad*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 6**

*Dan solución a los riesgos oportunamente*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 7**

*Existen procedimientos para tener información confiable*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

**Tabla 8**

*Se dan procedimientos para reducir peligros operacionales*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 9**

*Se asignan responsabilidades de manera individual*

Alternativa	fi	%
Si	10	100,00
No	0	0,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 10**

*Se efectúa la documentación de labores*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.



**Tabla 11**

*Se efectúa la rotación de responsabilidades*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 12**

*Poseen lineamientos internos*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

#### 5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:

**Tabla 13**

*La información circula de manera rápida*

Alternativa	fi	%
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total, respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 14**

*Se comunican internamente de manera fluida*

Alternativa	fi	%
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total, respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 15***Poseen canales de comunicación fluidos*

Alternativa	fi	%
Si	2	20,00
No	8	80,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**5.1.4. Respecto al objetivo específico 5:****Tabla 16***Se evalúa el control interno de forma periódica*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 17***Evalúan desempeño del personal*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

**Tabla 18***Fueron auditados de manera independiente*

Alternativa	fi	%
Si	0	0,00
No	10	100,00
Total respuestas	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos a través del cuestionario efectuado a los empleados de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico 1:

Respecto al ambiente de control se puede contemplar en las tablas que el total de los trabajadores mencionó que no cuentan con un código de tica que les ayude a regular el comportamiento de los empleados, asimismo el 100% señaló que la empresa posee un plan de capacitación anual que contribuye el mejoramiento de las competencias de los trabajadores, también el mismo

porcentaje mencionó que dentro de la empresa se encuentran asignadas las responsabilidades de cada trabajador y que la empresa carece de un área y encargados de la supervisión interna de las operaciones.

Al respecto, estos resultados son semejantes con la tesis de Morales (2020) en el cual en la empresa constructora “Grupo Rubynelr” S.A.C. de Chimbote en el cual se obtuvo como resultados que el gerente señaló que la entidad no posee un mecanismo de control interno implementado de manera formal, asimismo indicó que la entidad no reconoce y promueve los aportes del personal que favorecen a efectuar sus operaciones, no incentiva a desarrollar transparentemente las operaciones de gestión, no posee misión visión y objetivos estratégicos y no poseen manuales, reglamentos u otros documentos normativos.

De igual manera son parecidos con la investigación de Alvarez (2019) en la cual la empresa “Veles Contratistas Generales S.A.C.” demuestra estar comprometido con la integridad y valores éticos, cuenta con misión y visión y poseen un plan estratégico y operativo para dar cumplimiento a sus metas. No obstante, posee deficiencias como la falta de un ambiente laboral para cumplir metas, asimismo carece de normativas manuales y organigrama empresarial, no posee compromiso para contratar, capacitar y mantener profesionales competitivos para cada área, así como la falta de supervisión respecto a cada área.

Sin embargo estos resultados difieren con la tesis de Neyra (2019) en la cual la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C. obtuvo como resultados que posee un mecanismo de control interno, así como un plan estratégico. Sin embargo, no posee un manual de organización y funciones que describan los

requisitos de cada uno de sus sectores, no posee trabajadores con mucha experiencia y no se fomenta la integración de personal a un ambiente adecuado.

Asimismo en relación al marco teórico, El COSO citado por Fonseca (2011) menciona que: El control interno abarca un planeamiento estratégico de una empresa y todos aquellos métodos y comportamientos que se realizaran de manera dinámica para permitir a la empresa proteger sus bienes, comprobar la fiabilidad de la información que posee, generar en sus actividades, un ambiente laboral honesto y eficaz y obedecer a los reglamentos y normativas a las que se encuentre sujeto.

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

Respecto a la evaluación de riesgos se puede contemplar en las tablas que el total de los trabajadores señaló que la empresa no realiza la estimación de riesgos, evaluando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos, asimismo el 100% señaló que la empresa propone soluciones ante los riesgos, sean de operación, información o normativos y finalmente el mismo porcentaje indicó que la empresa practica procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios.

Estos resultados difieren con la investigación de Morales (2020) en el cual en la empresa constructora “Grupo Rubynelr” S.A.C. de Chimbote en el cual se obtuvo como resultados que la empresa sí reconoce los peligros internos y externos, si reconoce aquellos hechos que puedan vulnerar la ejecución de sus operaciones identificando su probabilidad de ocurrencia, no

Sin embargo estos resultados son semejantes con la tesis de Neyra (2019) en la cual la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C. obtuvo como resultados que la empresa posee sus objetivos claros, el área de gestión se enfoca

hacia posibles riesgos y actos de fraude, la empresa identifica aquellos riesgos respecto a cada área de la empresa así como las provenientes del exterior.

De igual manera son contradictorios con la investigación de Álvarez (2019) en la cual la empresa “Veles Contratistas Generales S.A.C.” si realiza el reconocimiento y evaluación de posibles riesgos organizacionales, así también efectúa la evaluación de probabilidad de fraude al estimar peligros. No obstante, también posee deficiencias como la falta de objetivos claros y a detalle, no se toman acciones para un impacto menor de los riesgos sobre las metas y tampoco se disponen acciones para dar seguimiento a los objetivos planteados.

El marco teórico, a través de Melendez (2016) indica que sobre este componente que es la descripción y el estudio de los peligros importantes que afectan el cumplimiento de metas, estableciendo así un cimiento sobre el cual deben de ser gestionados para su solución oportuna. El riesgo es definido de la siguiente manera: Es la posibilidad que logre impactar de manera negativa al logro de objetivos de control interno.

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

Respecto a las actividades de control se puede contemplar en las tablas que el 100% señaló que la empresa practica procedimientos de control para poder reducir peligros de operación, información o normativas, asimismo el total de los trabajadores señaló que la empresa asigna tareas y responsabilidades a cada trabajador que la contiene, el total señaló que la empresa cuenta como política la sustentación de labores por medio de documentos, también el mismo porcentaje señaló que la empresa a través de la gerencia practica la rotación de cargos y el 100% señaló que la empresa no cuenta con ningún lineamiento interno para poder controlar sus operaciones.

Estos resultados difieren con la investigación de Morales (2020) en el cual en la empresa constructora “Grupo Rubynelr” S.A.C. de Chimbote en el cual se obtuvo como resultados que la empresa efectúa de forma periódica la rotación de funciones para disminuir riesgos de fraude, asimismo se proponen políticas de documentación de funciones, el acceso de los recursos están evidenciadas por medio de informes, se practica el inventariado y se establece medidas de seguridad hacia sus activos.

Sin embargo estos resultados difieren con la tesis de Neyra (2019) en la cual la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C. en la cual dentro de la empresa existen mecanismos para reconocer las operaciones que afectan sus metas, asimismo toda operación está fundamentada por medio de documentos como informes u otros.

Finalmente son contradictorios con la tesis de Álvarez (2019) en la cual la empresa “Velas Contratistas Generales S.A.C.” en la cual obtuvo como resultados que esta organización no define y desarrolla operaciones que favorecen a mitigar riesgos, asimismo no practica la distribución de responsabilidades hacia cada trabajador. No obstante, únicamente cuenta con procedimientos y políticas para la rendición de cuentas.

El marco teórico, a través de Melendez (2016) indica que las actividades de control son aquellos lineamientos y ordenanzas, asimismo también son comportamientos de los trabajadores en función a los riesgos que se detectaron, para poderles dar solución o mayor control y así no se vean afectados los objetivos del ente. Estas deben de ser realizadas en función a las normativas



implantadas por la dirección, en cumplimiento a la visión y misión de la empresa y sus planes previos.

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

Respecto a la información y comunicación se puede contemplar en las tablas que el 80% total de los trabajadores señaló que la empresa carece de una información que circule en todos los sentidos de la empresa., asimismo el 80% señaló que la empresa carece de mecanismos que aseguren la comunicación en todos los empleados de la organización y el mismo porcentaje señaló que la empresa carece de canales adecuados para comunicarse con proveedores, clientes, Estado, entidades financieras, entre otros.

Estos resultados difieren con la investigación de Morales (2020) en el cual en la empresa constructora “Grupo Rubynelr” S.A.C. de Chimbote en el cual se obtuvo como resultados que la información de la gestión financiera de la empresa es evaluada y gestionada para la toma de decisiones, se poseen políticas para garantizar el adecuado cuidado de datos, asimismo la empresa está integrada a un sistema de datos y establece canales de comunicación para su personal.

Sin embargo estos resultados son semejantes a la tesis de Neyra (2019) en la cual la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C. en la cual en la empresa no brinda datos necesarios y suficientes al personal, no desarrollan un sistema de información eficiente. No obstante, si proponen canales de comunicación que brindan los datos a los trabajadores, considerándolos como la base de calidad de su giro empresarial.

Finalmente son similares con la tesis de Álvarez (2019) en la cual la empresa “Veles Contratistas Generales S.A.C.” en la cual obtuvo como

resultados que esta organización si cuenta con una comunicación fluida interna, los trabajadores conocen sus responsabilidades y funciones, toman en consideración la opinión de sus empleados para solucionar problemáticas de información y capacitan a sus trabajadores sobre cada uno de sus cargos. La única deficiencia es la carencia de información respecto al control interno.

Los sistemas de información generan diariamente documentación que abarca datos de las actividades, finanzas y desempeño de los trabajadores, los cuales se esfuerzan por la continuidad de la empresa. Es por ello que cada área debe contar con canales de información, para que así puedan relacionarse en cuestión de actividades y hechos que se susciten dentro del ente o desde afuera. Debe existir una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacía en todos los sentidos (abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización) (Estupiñán, 2016).

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

Respecto a la supervisión se puede contemplar en las tablas que el total de los trabajadores señaló que la empresa no evalúa constantemente el control interno propuesto por la gerencia, el 100% señaló que la empresa carece de una evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores y el mismo porcentaje señaló que la empresa aún no ha sido auditada por terceros.

Estos resultados difieren con la investigación de Morales (2020) en el cual en la empresa constructora “Grupo Rubynelr” S.A.C. de Chimbote en el cual se obtuvo como resultados que la empresa efectúa acciones de supervisión para conocer de manera pronta si estas se realizan conforme a lo planificado, asimismo sobre aquellos procedimientos que involucran a personal para poder implementar planes de mejora que serán ejecutados a posteriori.

Asimismo son contradictorios con el estudio de Neyra (2019) en la cual la empresa Constructora de Ingeniería Perú S.A.C. demostró realizar planes de mejora continua, efectúa auditorías internas y externas para mejorar su control interno, evalúa de forma constante a su personal así como revisa de forma continuo sus metas propuestas.

Finalmente son similares con la tesis de Álvarez (2019) en la cual la empresa “Veles Contratistas Generales S.A.C.” demostró que no diseña un cronograma de supervisiones y auditorias para obtener información pronta, asimismo los resultados encontrados son monitoreados con los principales responsables y no efectúa evaluaciones periódicas para realizar ajustes sobre el control interno.

El ultimo componente denominado actividades de supervisión tiene la función de asegurar la eficiencia y eficacia del control interno, detectar desviaciones por cada área de la empresa y diseñar propuestas de mejora que puedan ayudar a la organización a mejorar continuamente (Melendez, 2016).

## **VI. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

#### **6.1.1. En relación al objetivo general:**

Las características de los factores relevantes del control interno son: Respecto al ambiente de control se busca ejercer una adecuada gestión de los recursos humanos, sin embargo, se carece de un código de ética que lo sustente. Respecto a la evaluación de riesgos, carecen de evaluaciones constantes a los proyectos, futuros. En función a las actividades de control, se debe ejercer procedimientos para fundamentar cargos y funciones. En la información y comunicación se carece de mecanismos de apoyo para con los clientes, proveedores, entidades financieras y Estado. Finalmente, respecto al monitoreo se requiere de un área de auditoría interna que apoye a esta labor de periodicidad continua.

#### **6.1.2. En relación al objetivo específico 1:**

Las características de los factores relevantes del entorno de control son las siguientes: Esta empresa no cuenta con un código de ética que les ayude a regular el comportamiento de los empleados, no obstante si poseen un plan de capacitación anual que contribuye el mejoramiento de las competencias de los trabajadores, dentro de su estructura se encuentran asignadas las responsabilidades de cada trabajador pero carece de un MOF que pueda formalizarlas, asimismo carece de un área y encargados de la supervisión interna de las operaciones.

### **6.1.3. En relación al objetivo específico 2:**

Las características de los factores relevantes de la evaluación de riesgos son las siguientes: La empresa no realiza la estimación de riesgos, evaluando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos, así también propone soluciones ante los riesgos, sean de operación, información o normativos y finalmente practica procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios respecto a sus metas o fines empresariales.

### **6.1.4. En relación al objetivo específico 3:**

Las características de los factores relevantes de las actividades de control son las siguientes: La empresa practica procedimientos de control para poder reducir peligros de operación, información o normativas, asimismo asigna tareas y responsabilidades a cada trabajador que la contiene, cuenta como política la sustentación de labores por medio de documentos, se practica a través de la gerencia practica la rotación de cargos; sin embargo no se cuenta con ningún lineamiento interno para poder controlar sus operaciones.

### **6.1.5. En relación al objetivo específico 4:**

Las características de los factores relevantes de la información y comunicación son las siguientes: La empresa carece de una información que circule en todos los sentidos de la empresa., asimismo carece de mecanismos que aseguren la comunicación en todos los empleados de la organización, así como canales adecuados para comunicarse con proveedores, clientes, Estado, entidades financieras, entre otros.

#### **6.1.6. En relación al objetivo específico 5:**

Las características de los factores relevantes de la supervisión: La empresa no evalúa constantemente el control interno propuesto por la gerencia, asimismo carece de una evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores y aún no ha sido auditada por terceros.

## 6.2. Recomendaciones

- Se sugiere a los directivos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. diseñar un manual de conductas con el cual puedan manejar los comportamientos de su personal, asimismo implementar un reglamento de organización y funciones con el cual definir los cargos, es necesario finalmente un comité u encargados de la supervisión de la eficiencia del control interno propuesto.
- Se sugiere a los directivos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. practicar la continua evaluación de riesgos internos y externos por cada proyecto u operación que realice, asimismo por cada área definir un mapa de peligros y adaptarse a los cambios por medio de políticas y metas bien planteadas.
- Se sugiere a los directivos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. ejercer con una periodicidad adecuada la rotación de personal e implementar un organigrama, misión y visión para mantener hacia una sola dirección sus objetivos.
- Se sugiere a los directivos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. poner en funcionamiento mecanismos o estrategias para una fluida comunicación con usuarios ajenos a las operaciones, asimismo implementar un área de sugerencias y reclamos para los clientes que perciben de sus servicios.
- Se sugiere a los directivos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. la evaluación de sus objetivos con la finalidad de

considerar ajustarlos y poder proponer mejores opciones de acuerdo a las actuales condiciones y necesidades que son cambiantes en cualquier empresa.



## Aspectos complementarios

## Referencias bibliográficas

Abdon, M. (2015). *COSO III - Marco integrado del control interno*.

[www.erp.uladech.edu](http://www.erp.uladech.edu)

Aguirre, R. y Armenta, C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. In *Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 Enero*.

Aguirre, R., & Armenta, C. (2012). Importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli, XII(76)*, 1–17.

Alvarez, M. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector construcción del Perú: Caso empresa Veles Contratistas Generales S.A.C. - Nuevo Chimbote, 2018*.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15481/CONTROL\\_INTERNO\\_ALVAREZ\\_SALAS\\_MARIANA\\_DEL\\_CARMEN.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15481/CONTROL_INTERNO_ALVAREZ_SALAS_MARIANA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Angeles, M. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA GRUPO MERCANTIL SAENZ E.I.R.L– CASMA 2017* [ULADECH].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_DIAZ\\_LUCIANO\\_JUAN\\_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DIAZ_LUCIANO_JUAN_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Asencios, A. (2017). *Control interno y gestión financiera en las mype de servicios turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016*. ULADECH.

- Bardales, J. (2018). *Caracterización del control interno en la gestión de inventario de las empresa de servicio del Peru: Caso de la empresa OB Ingenieros Contratistas S.R.L. de Chimbote, 2016.*
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3508/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_INVENTARIOS\\_BARDALES\\_CASTRO\\_JOSE\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3508/CONTROL_INTERNO_GESTION_INVENTARIOS_BARDALES_CASTRO_JOSE_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bondarenko, N., & Huanulef, K. (2007). *CONTROL INTERNO CONTABLE Y SU APLICACIÓN EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA.* [Universidad Austral de Chile].
- <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2007/feb711c/doc/feb711c.pdf>
- Cabello, N. (2011). *Que es COSO?? | Auditoría, Contabilidad & Economía.*
- <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Calle, M. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS – RUBRO HOTELES DE UNA ESTRELLA EN LA CIUDAD DE PIURA, 2016.*
- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL\\_INTERNO\\_HOTELES\\_DE\\_UNA\\_ESTRELLA\\_CALLE\\_PINTADO\\_MARIA\\_DEL\\_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL_INTERNO_HOTELES_DE_UNA_ESTRELLA_CALLE_PINTADO_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Carrillo, A. (2015). *POBLACIÓN Y MUESTRA.*
- <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Compañía Logística Internacional SAS.*

- Coopers & Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA15&hl=es&source=gbs\\_toc\\_r&cad=4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA15&hl=es&source=gbs_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false)
- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*.
- Diaz, J. (2018). *EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SODEXO PERÚ SAC- 2015* [ULADECH].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_DIAZ\\_LUCIANO\\_JUAN\\_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DIAZ_LUCIANO_JUAN_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Eca, J. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018* [ULADECH].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTROL\\_INTERNO\\_SEGURIDAD\\_ECA\\_ALVAREZ\\_JESSICA\\_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTROL_INTERNO_SEGURIDAD_ECA_ALVAREZ_JESSICA_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, M., & Quintana, M. (2014). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y PROPUESTAS DE MEJORA PARA EL MOLINO RIO VIEJO* [Universidad del Bio-Bio]. [http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/509/1/Espinoza\\_Fuentes%2C María José.pdf](http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/509/1/Espinoza_Fuentes%2C%20María%20José.pdf)
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI\\_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwg9udpI_pAhVPc98KHbVXBzIQ6AEINjAC#v=)

onepage&q=control interno&f=false

Estupiñán, R. (2016). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. In E. Ediciones (Ed.), *Audalianexia*.

Fonseca, O. (2011). Control interno para organizaciones guía practica y orientaciones para evaluar el control interno. In *ICB Research Reports* (Issue 9).

[http://www.icb.uni-due.de/fileadmin/ICB/research/research\\_reports/No9.pdf](http://www.icb.uni-due.de/fileadmin/ICB/research/research_reports/No9.pdf)

Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación*.

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

Granda, S. (2017). *Caracterización del control interno y su relación en la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hoteles del distrito de Tumbes, 2015*. [ULADECH].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_MYPES\\_GRANDA\\_IZQUIERDO\\_SEGUNDO\\_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2559/CONTROL_INTERNO_GESTION_MYPES_GRANDA_IZQUIERDO_SEGUNDO_LUIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. [www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com](http://www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com)

Iglesias, J. (2017). *Sistema de control interno en la Empresa Alfa Técnica S.C., ubicada en el Cantón Mejía* [Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13104/1/T-UCE-0003-CA042-2017.pdf>

Jaramillo, Y. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión financiera en las Mypes en el rubro ferreterías de la Provincia de Pomabamba, 2016*. tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Pomabamba, Perú.

- Jimenez, R. (1998). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN ELEMENTOS BÁSICOS PARA LA INVESTIGACIÓN CLÍNICA*.  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_1998.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bioestadistica/metodologia_de_la_investigacion_1998.pdf)
- Lagual, Y. (2013). *Gestion de recursos humano*.  
<https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/10/gestion-de-recursos-humanos/>
- Larramendi, V. (2012). *Automatización de la gestión del control interno en el sector empresarial (etecsa)*. <https://www.proquest.com/products-services/ebooks/ebooks-main.html>
- Lazarte, S. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ CASO: EMPRESA COMERCIAL J.BLANCO S.A.C. – CASMA 2016* [ULADECH].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL\\_INTERNO\\_SECTOR\\_COMERCIO\\_LAZARTE\\_MACEDO\\_STHEFANY\\_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_LAZARTE_MACEDO_STHEFANY_MARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melendez, J. (2016). *Control interno*. [www.uladech.edu.pe](http://www.uladech.edu.pe)
- Morales, L. (2020). *Caracterización del control interno de las empresas constructoras del Perú: Caso empresa Constructora “Grupo Rubynelr S.A.C.” - Chimbote*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16907/EMPRESAS\\_CONSTRUCTORAS\\_CONTROL\\_INTERNO\\_MORALES\\_ROMAN\\_LEIDY\\_ESTEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16907/EMPRESAS_CONSTRUCTORAS_CONTROL_INTERNO_MORALES_ROMAN_LEIDY_ESTEFANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Neyra, J. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas*

*empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa constructora de Ingeniería Perú S.A..C - Chimbote, 2018.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15549/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIO\\_NEYRA\\_VARGAS\\_JUNIOR\\_KEVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15549/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIO_NEYRA_VARGAS_JUNIOR_KEVIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rafiino, M. (2019). *Organigrama: Concepto, Tipos y Usos.*

<https://concepto.de/organigrama/>

Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica. (2021). *Codigo de etica para la investigacion - Version 004.* ULADECH.

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>

Rodelo, J., & Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de Control Interno en la Empresa Prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* [Universidad de Cartagena].

<https://www.coursehero.com/file/34491109/TESIS-CONTROL-INTERNO-PRESENTACION-FINALpdf/>

Rodriguez, B. (2010). *Control interno.*

<https://es.slideshare.net/HENRYHHSS/auditoria-control-interno>

## ANEXOS

### Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		X														
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación		X														
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X			
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														X		
15	Redacción de artículo científico																X

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% o Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			100.00
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>% ó Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			652.00
<b>Total (S/.)</b>			1,950.00



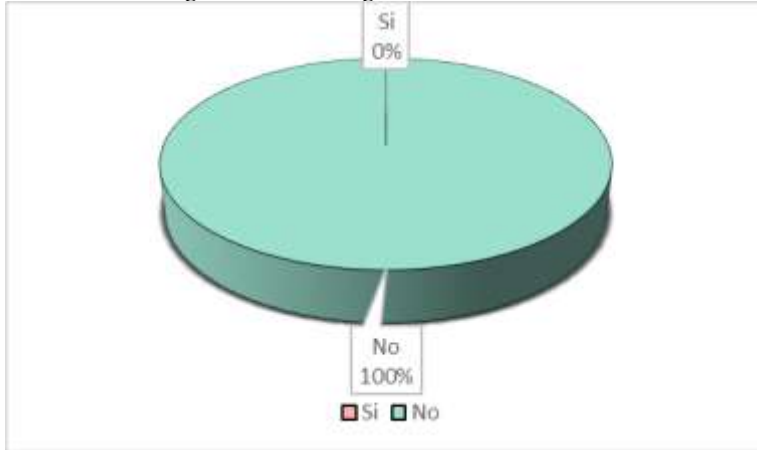


10. ¿Se tiene como política la sustentación de labores por documentos?  
a) Si b) No
11. ¿Se practica la rotación de responsabilidades?  
a) Si b) No
12. ¿La empresa posee MOFs, ROFs y RITs?  
a) Si b) No
13. ¿La información circula en todos los sentidos dentro de la Organización?  
a) Si b) No
14. ¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los trabajadores de la empresa?  
a) Si b) No
15. ¿Existen canales de comunicación adecuados con proveedores, clientes, Estado, entidades financieras, otros terceros?  
a) Si b) No
16. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección?  
a) Si b) No
17. ¿Se evalúa el desempeño de sus trabajadores?  
a) Si b) No
18. ¿La empresa fue auditada por terceros?  
a) Si b) No

## Anexo 4: Gráficos Estadísticos

**Figura 1**

*Posee un código de ética organizacional*

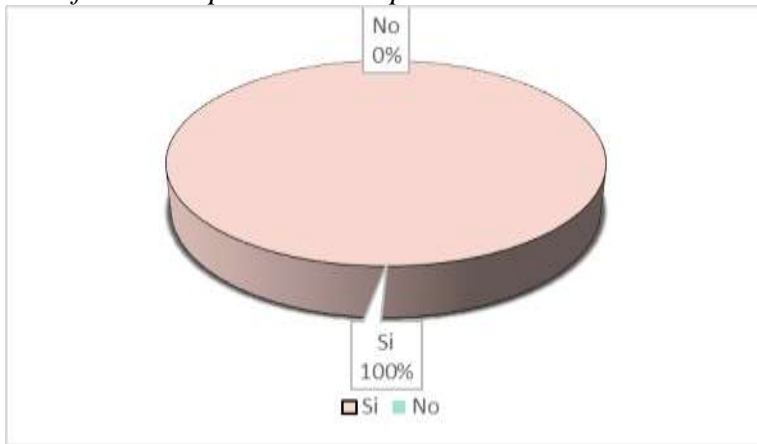


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores mencionó que no cuentan con un código de ética que les ayude a regular el comportamiento de los empleados.

**Figura 2**

*Planifican la capacitación de personal*

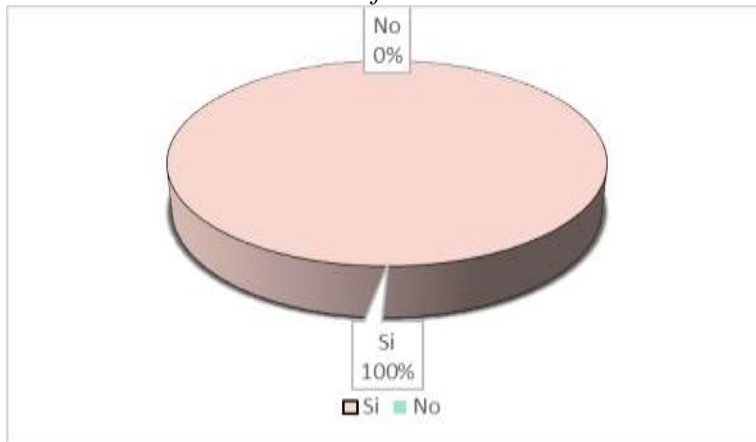


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa posee un plan de capacitación anual que contribuye el mejoramiento de las competencias de los trabajadores.

**Figura 3**

*Practican la distribución de funciones*

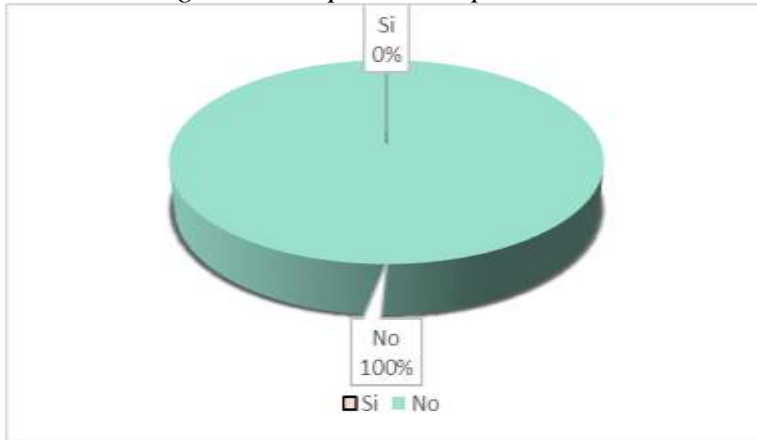


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que dentro de la empresa se encuentran asignadas las responsabilidades de cada trabajador.

**Figura 4**

*Poseen encargados de supervisión operacional*

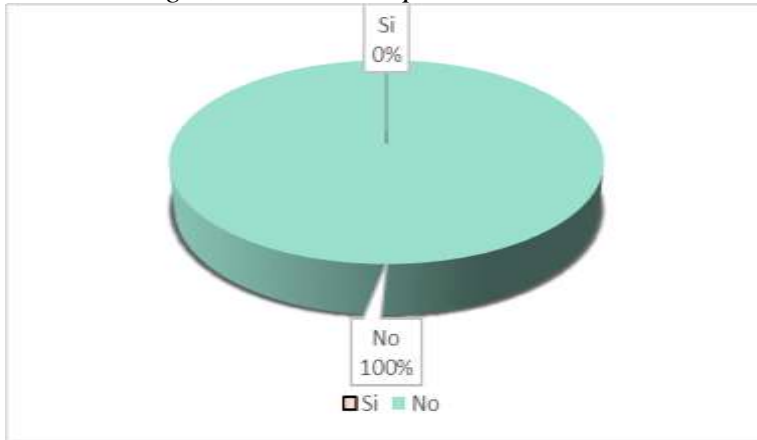


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa no cuenta con un area y encargados de la supervisión interna de las operaciones.

**Figura 5**

*Estiman riesgos, evaluando su probabilidad*

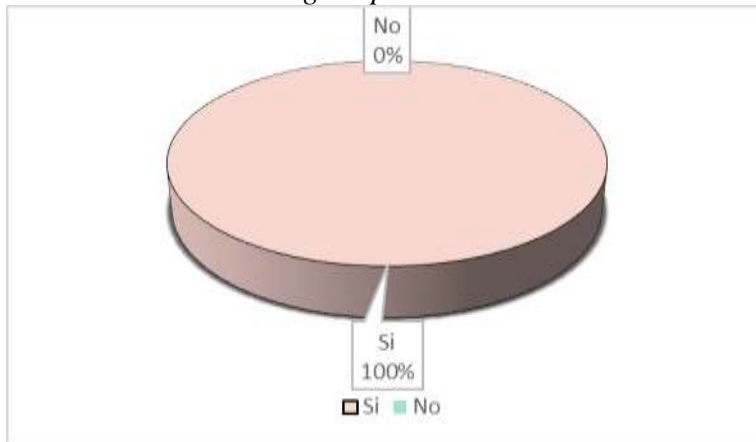


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa no realiza la estimación de riesgos, evaluando la probabilidad de ocurrencia de cada uno de ellos.

**Figura 6**

*Dan solución a los riesgos oportunamente*



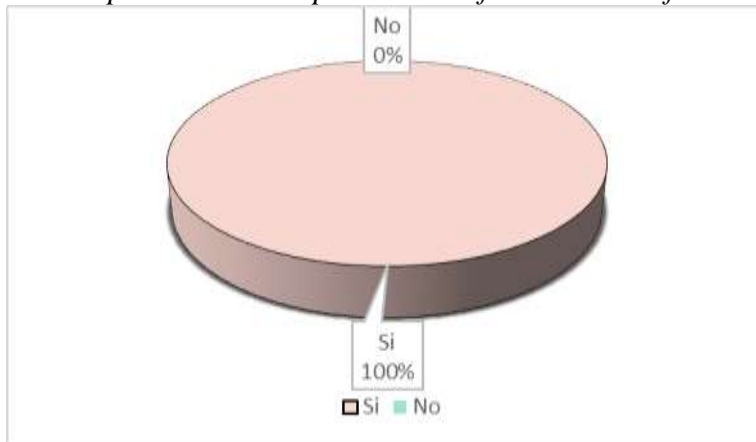
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa propone soluciones ante los riesgos, sean de operación, información o normativos.



**Figura 7**

*Existen procedimientos para tener información confiable*

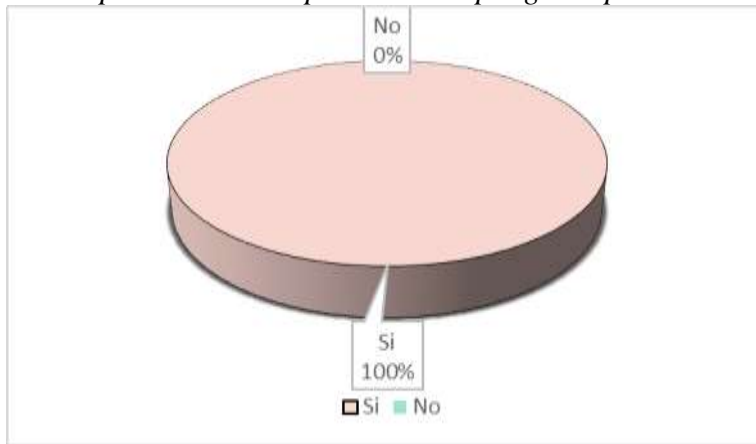


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa practica procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios.

**Figura 8**

*Se dan procedimientos para reducir peligros operacionales*

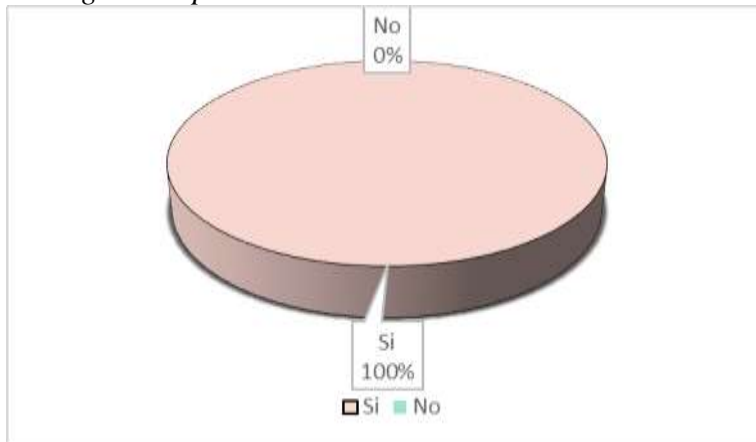


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa practica procedimientos de control para poder reducir peligros de operación, informacion o normativas.

**Figura 9**

*Se asignan responsabilidades de manera individual*

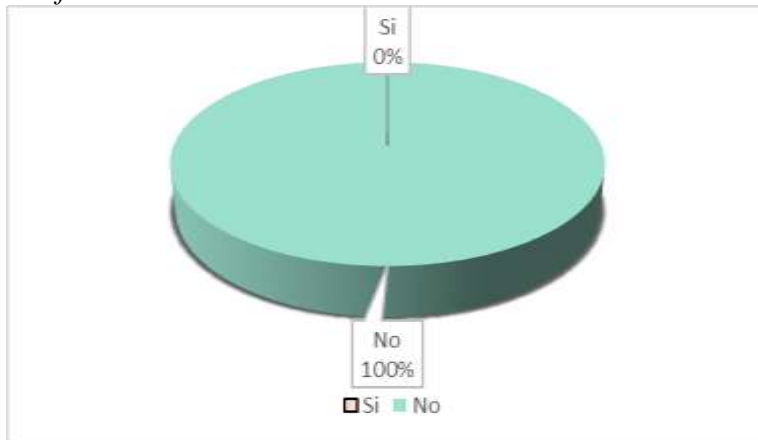


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa asigna tareas y responsabilidades a cada trabajador que la contiene.

**Figura 10**

*Se efectúa la documentación de labores*

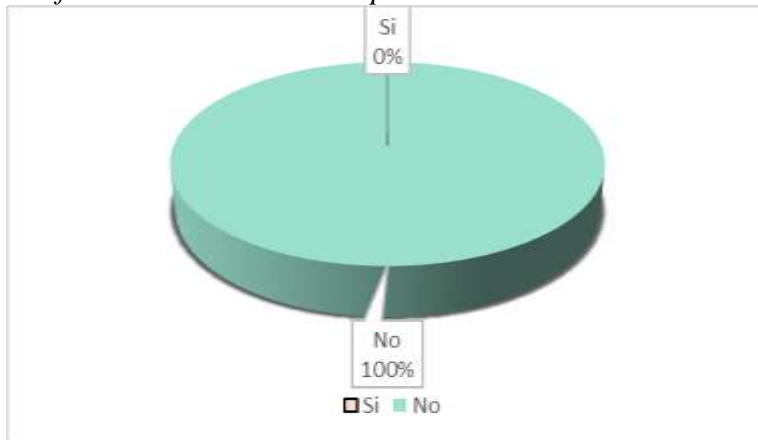


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa cuenta como política la sustentación de labores por medio de documentos.

**Figura 11**

*Se efectúa la rotación de responsabilidades*

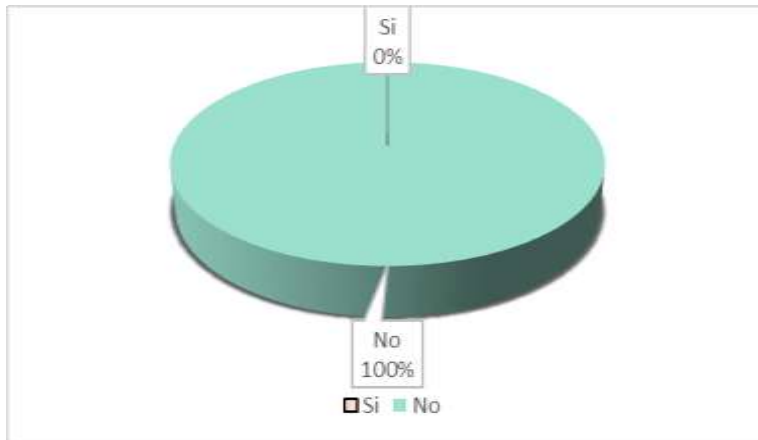


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa a través de la gerencia practica la rotación de cargos.

**Figura 12**

*Poseen lineamientos internos*

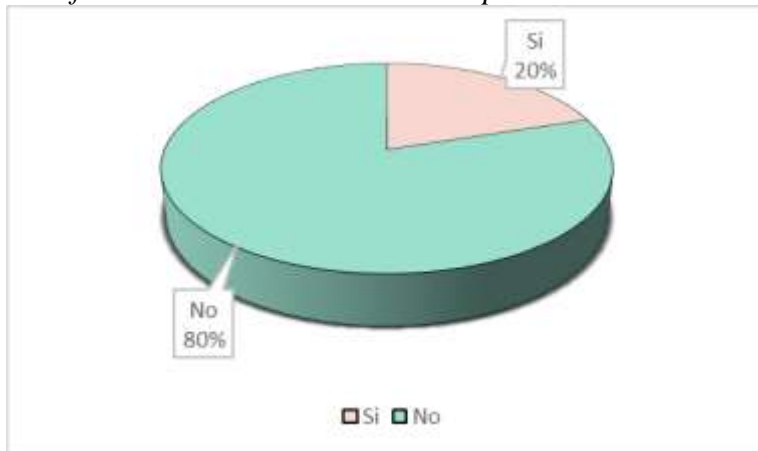


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa no cuenta con ningún lineamiento interno para poder controlar sus operaciones.

**Figura 13**

*La información circula de manera rápida*

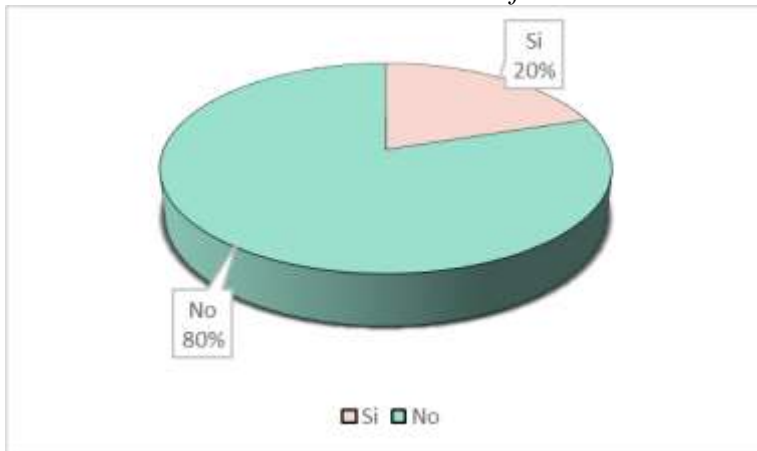


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el 80% total de los trabajadores señaló que la empresa carece de una información que circule en todos los sentidos de la empresa.

**Figura 14**

*Se comunican internamente de manera fluida*



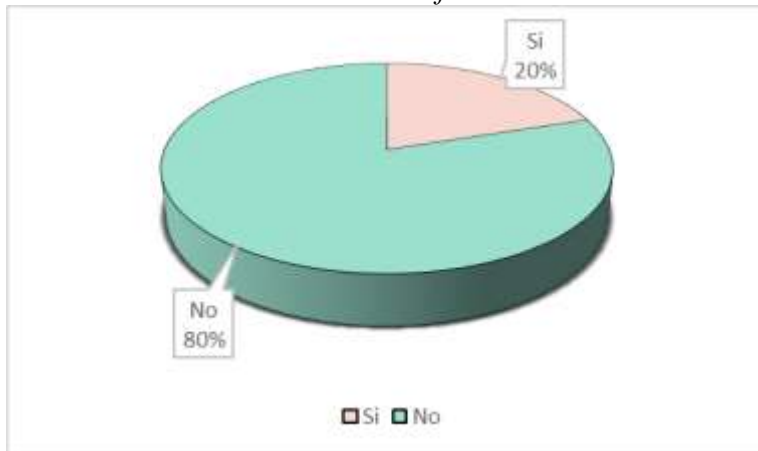
**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el 80% total de los trabajadores señaló que la empresa carece de mecanismos que aseguren la comunicación en todos los empleados de la organización.



**Figura 15**

*Poseen canales de comunicación fluidos*

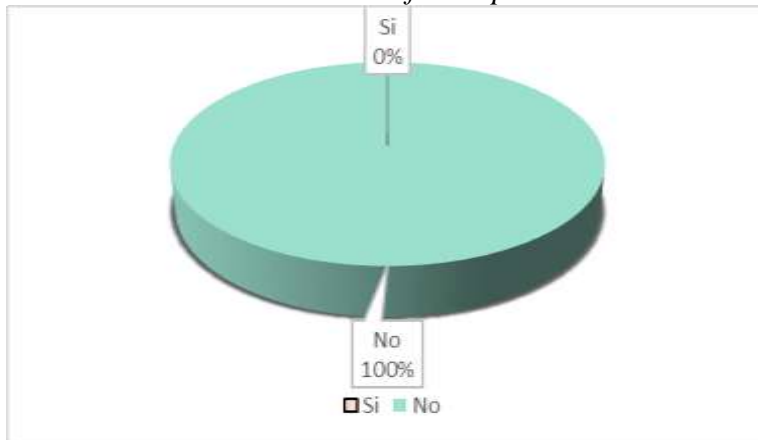


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el 80% total de los trabajadores señaló que la empresa carece de canales adecuados para comunicarse con proveedores, clientes, Estado, entidades financieras, entre otros.

**Figura 16**

*Se evalúa el control interno de forma periódica*

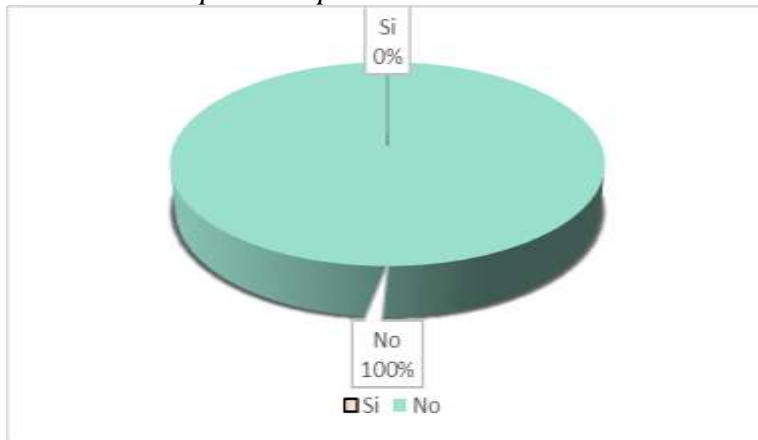


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa no evalúa constantemente el control interno propuesto por la gerencia.

**Figura 17**

*Evalúan desempeño del personal*

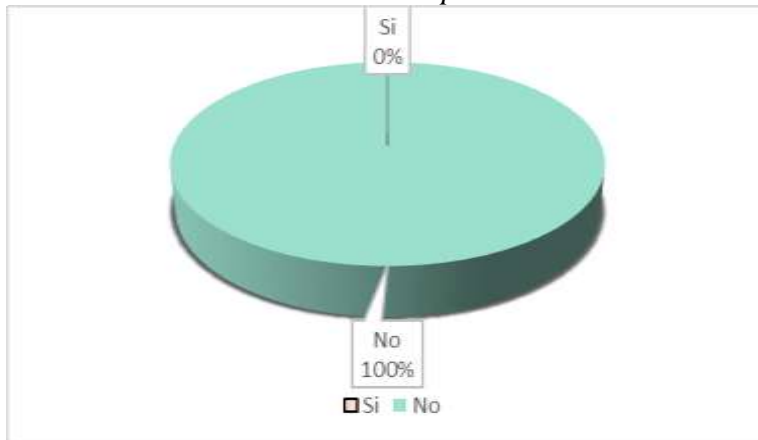


**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa carece de una evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores.

**Figura 18**

*Fueron auditados de manera independiente*



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la presente figura se puede contemplar que el total de los trabajadores señaló que la empresa aún no ha sido auditada por terceros.