



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
MICROEMPRESA DE SERVICIOS “LALO TRAVEL
SERVICIOS TURISTICOS” E.I.R.L. DE LA PROVINCIA
DE HUARAZ, 2020
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

YLDEFONZO RAMIREZ, SUNITA
ORCID: 0000-0002-9394-7484

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606

HUARAZ – PERÚ
2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA
MICROEMPRESA DE SERVICIOS “LALO TRAVEL
SERVICIOS TURISTICOS” E.I.R.L. DE LA PROVINCIA
DE HUARAZ, 2020
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

YLDEFONZO RAMÍREZ, SUNITA
ORCID: 0000-0002-9394-7484

ASESOR

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR
ORCID: 0000-0002-2286-4606

HUARAZ – PERÚ
2022

Equipo de Trabajo

Autora:

Yldefonzo Ramírez, Sunita

ORCID: 0000-0002-9394-7484

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chimbote, Perú.

Asesor:

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Huaraz, Perú.

Jurado de Investigación

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Hoja de firma del jurado y el asesor

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

Presidente

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

Miembro

Mgtr. Manrique Placido, Juana Maribel

Miembro

Mgtr. Quiroz calderón, Baldemar Milagro

Asesor

Agradecimiento

A mis seres queridos por haberme brindado el apoyo y la confianza y a Dios, por su infinita misericordia, por haberme dado sabiduría e inteligencia en el transcurso de mi formación, para ver cristalizado mi anhelo de ser profesional.

A nuestro centro de estudios Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (ULADECH), filial Huaraz, por haber permitido enriquecer mis conocimientos en sus aulas.

Finalmente agradecer a los catedráticos de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y a mis compañeros, por la confianza y el apoyo brindado, en el proceso de mi formación profesional.

Sunita Yldefonzo

Dedicatoria

A mi madre Victoria y mi padre Máximo, por haber contribuido en mi formación profesional, por las horas de desvelo, por su dedicación y desprendimiento en todo momento, por haberme inculcado valores espirituales y morales, por todo su amor

A mi esposo Jean; por su invaluable apoyo, quien me motivo a seguir estudiando y demostrarme que no existe límites.

A mis hijos Sammir y Thaiza, por ser la fortaleza y motivación para culminar esta etapa, por su comprensión, para lograr mis objetivos propuestos.

Sunita Yldefonzo

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. El problema general: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.; de la provincia de Huaraz, 2020? La metodología que se utilizó fue cualitativa, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, la técnica que se utilizó fue el cuestionario. Obteniendo las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 1:** de acuerdo a la revisión de autores en los antecedentes, la mayoría de los micro y pequeñas empresas difunden el código de ética y poseen un personal encargado de monitorear los comportamientos del personal. **Respecto al objetivo específico 2:** de acuerdo al cuestionario aplicado al gerente de la microempresa Lalo Travel E.I.R.L. podemos afirmar que, si se difunde el código de ética a todo el personal. **Respecto al objetivo específico 3:** de acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y 2, la empresa caso de estudio debe de elaborar e implementar el manual de organización y funciones (MOF), identificar los riesgos que afecten a la empresa. **Conclusión general:** Se concluye que la empresa caso de estudio debe de elaborar e implementar el manual de organización y funciones (MOF), establecer un sistema de gestión de riesgo que sea eficaz y establecer un plan de contingencia en la organización ante eventualidades que puedan suceder.

Palabras clave: Control interno, microempresa, servicios, transporte.

Abstract

The general objective of this research was to describe the relevant factors of internal control in the microenterprise of services "Lalo Travel Servicios Turísticos" E.I.R.L. of the province of Huaraz, 2020. The methodology used was qualitative, non-experimental design, descriptive, bibliographic and case, the sample was made up of the manager of the company, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Obtaining the following conclusions: Regarding specific objective 1: according to the authors reviewed in the background, most micro and small companies disseminate the code of ethics and have a staff in charge of monitoring staff behaviors. Regarding specific objective 2: according to the questionnaire applied to the manager of the microenterprise Lalo Travel E.I.R.L. we can affirm that, if the code of ethics is disseminated to all staff. Regarding specific objective 3: according to the results obtained from specific objective 1 and 2, the case study company must prepare and implement the organization and functions manual (MOF), identify the risks that affect the company. General conclusion: It is concluded that the case study company must prepare and implement the organization and functions manual (MOF), identify the risks, as well as apply the external audit in order to provide reasonableness and authenticity of the company's information

Keywords: Internal control, microenterprise, services, transport.

Contenido

Contra Carátula	i
Equipo de Trabajo.....	ii
Hoja de firma del jurado y el asesor	iii
Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
Índice de cuadros	xi
I. Introducción	13
II. Revisión de literatura	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales	19
2.1.2 Antecedentes nacionales	20
2.1.3 Antecedentes regionales.....	24
2.1.4 Antecedentes locales	28
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	33
2.2.1 Teoría del control interno.....	33
2.3 Marco conceptual.....	41
2.3.3 Definición del control interno	41
III. Hipótesis	53
IV. Metodología.....	54
4.1. Diseño de investigación.....	54
4.2. Población y muestra.....	54
4.2.1. Población.....	54
4.2.2. Muestra.....	54

4.3 Definición y operacionalización de variables.....	55
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
4.5. Plan de análisis.....	61
4.6. Matriz de consistencia.....	62
4.7. Principios éticos.....	64
V. Resultados	66
5.1. Resultados.....	66
5.1.1 Referente al objetivo específico 1	66
5.1.2 Referente al objetivo específico 2	68
5.1.3 Referente objetivo específico 3	70
5.2. Análisis de resultados.....	73
5.2.1 Referente al objetivo específico 1	73
5.2.2 Referente al objetivo específico 2	73
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	74
VI. Conclusiones	75
6.1. Conclusiones.....	75
6.1.1 Respecto al objetivo general:	75
6.1.2 Referente al objetivo específico 1	75
6.1.3 Referente al objetivo específico 2	76
6.1.4 Referente al objetivo específico 3	77
Aspectos complementarios	78
Propuestas de mejora.....	78
Referencias bibliográficas.....	79
Anexos	91
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos	91
Anexo 2: Evidencias de validación de instrumento.....	94

Anexo 3: Consentimiento informado.....	95
Protocolo de consentimiento informado para encuestas.....	96
Anexo 4: Consulta RUC	97

Índice de cuadros

Contenido	Página
Cuadro 1: Resultados del objetivo específico 1: Describir los factores relevantes de control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.	66
Cuadro 2: Respecto al objetivo específico 2: Describir los factores relevantes del control interno en la empresa caso de estudio “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.	68
Cuadro 3: Respecto al objetivo específico 3: Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes del control interno para la empresa caso de estudio Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.	70

I. Introducción

Los acontecimientos de despilfarros, banca rotas y quiebras de diversas entidades económicas, ha conllevado a que muchas de ellas busquen un mecanismo que les permita realizar sus operaciones de forma más eficiente, en base a la ética, coordinación empresarial e integridad de sus trabajadores.

En Cuba, Carmona y Barrios (2007) en su investigación evidenció que el sistema de control interno es una herramienta fundamental que enmarca muchos actos, procesos, planes, objetivos y estrategias que buscan de manera conjunta poder conllevar a la empresa hacia el cumplimiento de todos sus metas, controlando los riesgos y sosteniendo las operaciones que se realizan en base a principios correctos, para el cuidado de sus recursos, el monitoreo constante de las funciones laborales y protegiendo la información organizacional que posee.

El mecanismo de control interno en la administración de empresas privadas aun no es realizado con alta claridad, únicamente en las entidades del sector público es ejecutada de manera obligatoria, sin embargo hay diversas opiniones sobre cada principio que comprende este sistema, tal es la situación que algunos directivos o titulares de los entes públicos consideran de manera equivocada que el OCI (Organismo de Control interno) y la CGR (Controlaría general de la Republica) son entes que deben de supervisar las actividades del sector público, mediante procedimientos y evaluaciones constantes, sin embargo las entidades privadas también lo requieren,

actualmente no se ven involucradas pero la participación de estos órganos generaría ganancias para los empresarios y el estado de nuestro país (Leiva y Soto, 2015).

En nuestro país y en la mayoría de los estados, las micro y pequeñas empresas (Mypes), son de gran relevancia para el desarrollo de diferentes aspectos, en el sentido económico, debido a que los tributos y otros ingresos que se obtiene por parte del país son evidenciados a través del PBI, el cual muestra que un gran porcentaje de servicios, producción y bienes por parte de este sector empresarial. Es por ello, que con el pasar de las épocas, buscan poseer un eficiente mecanismo de control interno y lo consideran como importante para ellas y entidades de mayor complejidad, debido a que facilita la evasión a actos de corrupción, fraude, desfalcos o colusión. Asimismo, brinda una seguridad razonable en relación a una mejora constante del desempeño de los empleados y directivos de la entidad; no obstante, gran mayoría de estas no cuentan aun, debido a que genera costos o desembolsos grandes o consideran que es más económico realizarlo de manera empírica. (Miraval et al., 2013)

Vivanco (2017) en su investigación evidenció que la adecuada implementación de un sistema de control interno va a contribuir al logro de los objetivos proyectados de la empresa, siendo un beneficio para los dueños y los trabajadores. Entonces podemos decir que el control interno permite a la empresa lograr los objetivos de manera eficiente y eficaz, dando cumplimiento de sus metas.

El mecanismo de control interno debe de ser empleado por toda clase de organizaciones sea cual sea, el tamaño de su organización, su estructura o tipos de operaciones, o tipo societario y nivel de ventas, siendo definido para poder asegurar en una entidad una confianza casi completa en relación a la eficiencia y efectividad de sus actividades, en la competencia y fiabilidad de los datos financieros y económicos que requiere y difunde a terceros; finalmente el cumplimiento continuo de normativas y los demás lineamientos sujetos a ella. De esa manera este mecanismo se creó como una herramienta que buscan las entidades ante la gran necesidad de luchar contra los actos de corrupción, fraude, pérdida de activo, entre otros hechos que perjudican la continuidad de las empresas privadas y públicas, con metas definidas. (Isaza 2018).

las Mypes representan el 95% de las empresas en el Perú y emplean a un 26.6% de la PEA. De acuerdo a la distribución por tipo de actividad más del 50% de las Mypes formales e informales desarrollan actividades relacionadas al sector servicio, un 35% al comercio y el 13% a la producción. Las Mypes se crearon con la ley de promoción y formalización N°28015, cuyo objetivo es promocionar formalización, competitividad y desarrollo de las Mypes, incrementando la productividad, el empleo y la rentabilidad, de esa manera contribuye al producto bruto interno ampliando el mercado interno y externo. las micro y pequeñas empresas en el Perú se definen como una unidad económica que está constituida por una persona jurídica o natural que este contemplado en la legislación vigente (Apaza, 2021).

La microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020 es una empresa dedicada al servicio de transporte turístico dentro de Callejón de Huaylas y Callejón de Conchucos, asimismo brinda el servicio de guías turísticas de las cuales son beneficiarias las personas interesadas a viajar y conocer el hermoso patrimonio natural y cultural que posee el departamento de Ancash. Los problemas que se suscitan principalmente en esta entidad son el poco control sobre los trabajadores del área administrativa, así como sobre aquellos que laboran en las unidades de transporte y los guías de turismo. Estos son contratados de forma empírica por la escasez de recursos dinerarios, asimismo no se lleva un control sobre su ingreso y salida, no existen mecanismos que controlen ello y además no se logran desenvolver de manera eficiente dentro de su área de trabajo. Otro problema identificado es sobre los bienes de la entidad, las unidades de transporte están en su gran mayoría depreciadas totalmente, generando así que pueda haber accidentes y gastos para la empresa que esta no pueda cubrir y tener que liquidar definitivamente.

en ese sentido por lo antes descrito se realizó este estudio, que lleva por título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Ante lo anteriormente mencionado, la presente investigación opto por resolver el siguiente problema general: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.; de la provincia de Huaraz, 2020

Para dar solución al enunciado general, se propuso como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

Para dar solución al objetivo general se dio a conocer los siguientes objetivos específicos: a) Describir los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. b) Describir los factores relevantes del control interno de la empresa caso de estudio “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. c) Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes del control interno para la empresa caso de estudio Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

Las micro y pequeñas empresas (Mypes) son unidades económicas que tienen una presencia considerable en la economía del país, desarrollan sus actividades en los diferentes sectores económicos, generando puestos de trabajo formales e informales. Sin embargo, estas se enfrentan a una diversidad de problemas que limitan su crecimiento y desarrollo, siendo el problema más relevante el control interno. El tema del control interno es una pieza fundamental para que las empresas puedan poner en marcha sus operaciones, crecer y desarrollarse en el tiempo; sin embargo, lo más importante es la eficiencia de la aplicación de los 5 componentes del control interno, que por su propia naturaleza debe ser liderado por expertos en control interno, así como lo hacen la medianas y grandes empresas, logrando mejorar los resultados en

sus empresas. Se investigó sobre el control interno, características, su importancia, objetivos, los componentes del control interno. La investigación buscó proporcionar información que sea útil a los gestores de las Mypes, permitiéndoles tener información para mejorar sus estrategias de gestión, crecer y desarrollarse; de esa manera contribuir con el desarrollo del país y la sociedad en general. Esta investigación servirá de base para realizar otros proyectos o futuras investigaciones. De otro lado, proporciona información para que las empresas privadas mejoren su gestión.

II. Revisión de literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Rivero et al. (2018) en su tesis titulada: Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.C. en la ciudad de Santa Marta; el cual tuvo como principal objetivo general: Proponer lineamientos para el desarrollo de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.C en la ciudad de Santa Marta. El tipo de investigación fue analítica, aplicando como técnica la encuesta; los resultados que se encontraron son: 15% mencionó que la empresa no cuenta con una estructura definida y un plan estratégico en el que se define los objetivos que quieren alcanzar en el corto plazo, que el 78% mencionó que existe una asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos, 80% indicaron identificar los riesgos; teniendo en cuenta que existen diversos métodos preestablecidos y que en algunos casos son difíciles de detectar y cuantificar, sin embargo; 85 % de la empresa no cuenta con reglamentos claros que definan las actividades propias de cada una de las dependencias de la empresa. El estudio concluyó que ante la no existencia de un sistema del control interno se identificaron las áreas de trabajo como críticas debido a la necesidad de capacitación en los procesos establecidos y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos o áreas de la empresa para poder ajustarse a los requerimientos. Se identificaron los tipos de controles existente en el

desarrollo del diagnóstico eran empíricos y realizados por experiencia de la gerencia, no se guían con controles estandarizados ya que desconocen de la políticas y flujo de procesos.

Salamanca y Tellez (2018) en su tesis titulado: Diseño de un sistema de control interno: Estudio de caso para la empresa Sobre Ruedas Colombia S.A.C. el cual tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S, en la ciudad de Villavicencio. Se aplicó el enfoque cualitativo, el tipo de investigación descriptivo, método inductivo. La técnica aplicada fue la encuesta, el resultado obtenido fue: un 72% de los encuestados manifestaron que el ambiente de control no se encuentra claramente definidos, 50% no cuenta con una evaluación de riesgos establecida, 62% no cuenta con políticas y procedimientos que permitan el buen desarrollo de las actividades de control. El estudio concluyó que tras la identificación de que la empresa “obre Ruedas Colombia S.A.C, no contaba con una estructura organizacional, ni manual de funciones, procesos y procedimientos, se usó como instrumento la aplicación de un cuestionario que permitió conocer e identificar cinco áreas básicas fundamentales, logrando como resultado el desarrollo de los procesos, documentándolos de tal manera que la empresa disminuya los riesgos y responda a las necesidades empresariales.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Guzman (2021) en su tesis titulada : Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú-caso: empresa de transportes “Virtual Express” S.A del distrito de san

juan de Miraflores- Lima 2020; cuyo objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las oportunidades del micro y pequeñas empresas del Perú caso: Emp. Trans. “Virtual Express” S.A del distrito de san juan de Miraflores- Lima 2020. La metodología de la investigación fue: descriptiva de nivel cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico y de caso. Donde se obtuvo los siguientes resultados. Respecto a la revisión bibliográfica se ha obtenido: información de diferentes autores, quienes indicaron que las empresas de transporte urbano carecen de sistema de control interno, que garantiza la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas. Respecto a la aplicación del caso: la empresa de transportes Virtual Express es una empresa constituida y formalizada que cubre rutas urbanas dentro de lima metropolitana, cuenta con documentos y autorización vigente, un 87% indicó que se evalúa y supervisa el servicio y desempeño de los trabajadores que cubren la ruta urbana. El estudio concluyó que al carecen de sistema de control interno la empresa, no garantiza la eficiencia en las operaciones, los objetivos y las metas.

Huaman (2020) en su tesis titulada : Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de el Faique S.A Distrito de San Miguel de el Faique –Piura 2020. Cuyo objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades en la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A”, distrito de San Miguel de El Faique – Piura, año 2020. La metodología de la investigación fue, diseño cualitativo descriptivo, aplicándose un cuestionario

al representante legal, obteniéndose como resultados: Que la empresa mantiene una buena atención a los usuarios al momento de abordar el bus evitando sobrepasar el límite de pasajeros; no cuenta con un mecánico dentro de su personal; no se mantienen equipadas las unidades de buses lo que conlleva de poner en riesgo la integridad de los pasajeros, hace falta una persona encargada del cobro y entrega de boletos poniendo en riesgo la sustracción del dinero. Es por ello que se plantearon propuesta que ayuden a mejorar estas deficiencias mediante la instalación de cámaras que servirán para monitorear constantemente la ruta que efectúa cada chofer, la contratación de una persona que administre la entrega y cobro de boletos; el equipo de emergencia, las herramientas de mantenimiento para solucionar las fallas técnicas que presente durante el recorrido. Se llegó a la conclusión realizar unas propuestas de mejora a las deficiencias que se encontraron en la investigación como es la contratación de un mecánico que proporcionará la atención rápida de los buses, también se propone un equipo de herramientas de mantenimiento dentro de cada bus; mediante estas propuestas se pretende mantener un control interno y reducir riesgos dentro de la empresa.

Nayra (2020) en su tesis titulado: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pablo E.I.R.L, Huancabamba–Piura, 2019; cuyo objetivo general: identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte y turismo interprovincial. La metodología utilizada fue descriptiva y cualitativa de

diseño bibliográfico. El instrumento que se utilizó fue la encuesta; obteniéndose como resultados: Que en un 90% la empresa mantiene un control acerca del itinerario de la salida de buses; sin embargo; en un 72% las funciones de cada trabajador no se cumplen y no se mantiene una buena comunicación dentro de la empresa; estas debilidades al no ser solucionadas afectan al servicio de los clientes, los cuales optan por realizar uso de otros servicios; perjudicando los ingresos a la empresa. Es por ello que se concluyó que la empresa debe establecer un sistema de control interno con el fin de reducir los riesgos, mantener activas las funciones de los trabajadores para un crecimiento favorable.

Pacherres (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021. Cuyo objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021; la metodología fue cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, el instrumento fue el cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: Según los autores revisados de los antecedentes, indicaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable para el logro de objetivos. Respecto al objetivo 02, Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne,

debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa. Objetivo específico 03: De acuerdos a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que obtienen un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, detectando irregularidades que pueden aparecer en cualquier área. Conclusión general: Concluye que la empresa debe contar con sistema de control y manual de organización.

2.1.3 Antecedentes regionales

Huaman (2021) en su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021. Cuyo objetivo general fue: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las MYPE nacionales: Caso empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021. Metodología de investigación fue no experimental, cualitativo, bibliográfico-documental y de casó. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Se encontró los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: Los autores nacionales, regionales y locales señalan que la mayoría de las Mype de nuestro país carecen de un sistema de control interno y las pocas que aplican, son deficientes, por no contar con políticas, normas, estructuras y procedimientos que rijan su eficiente gestión bajo el MOF. Respecto al

objetivo específico 2: De acuerdo a la entrevista realizada al Gerente se llega a la conclusión que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado correctamente. Respecto al objetivo específico 3: Se demuestra que la implementación adecuada y oportuna del control interno en las Mype y para la empresa en estudio es de vital importancia para realizar operaciones sin riesgos, formando una base para el logro de los objetivos. Finalmente se concluye que la empresa debe implementar el sistema de control interno correcto y competente para que pueda trabajar en identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la organización ante eventualidades que puedan suceder.

Campos (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de inventarios de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Servicios de Transporte Inversiones y Multiservicios Flores S.A.C. Trujillo, 2021; cuyo objetivo general: identificar los factores relevantes del control interno para mejorar el área de inventarios de las MYPES nacionales y de la empresa de servicios de transporte Inversiones. La metodología utilizada un diseño no experimental bibliográfico y de caso, la población estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas nacionales. Se obtuvo como resultado que: un 92% mencionó la importancia de contar con un control interno de inventarios para las MYPES, sin embargo; un 80% de la empresa no cuenta con un sistema para el control interno de sus inventarios. Concluyendo que, los factores relevantes del control interno en el área de inventarios, es contar con un sistema usando los componentes de control mediante un software, haciendo

uso del manual de organización y funciones, permitiendo contar con la información confiable y oportuna.

Ponce (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso “Sidecom Representaciones E.I.R.L.” Chimbote, 2021. Tuvo por objetivo general, identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Sidecom Representaciones E.I.R.L.” Chimbote, 2021. La metodología de investigación fue descriptiva–documental-cualitativa y de caso, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario: Respecto al objetivo específico N°01: los autores determinan que las oportunidades de un control interno más eficiente mejoran las oportunidades en las micro y pequeñas empresas. Respecto al objetivo específico N°2: el cuestionario aplicado al gerente describe que se llegó a conocer que la empresa no cuenta con un control interno implementado completamente. Respecto al objetivo específico N°3: nos permite explicar que las micro y pequeñas empresas cuentan con procedimientos, normas y monitoreo, de manera informal e improvisada, lo que no es recomendable, porque podría fallar, ocasionando así riesgos difíciles de solucionar. Se concluye que varias empresas no cuentan con un sistema de control implementado, por lo a la empresa Sidecom representaciones E.I.R.L. se le propone implementar un sistema de control junto a sus componentes para erradicar los riesgos y tomar medidas necesarias para dichos riesgos.

Pinedo (2019) en su tesis titulada: Características de control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018; cuyo objetivo fue: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018. El diseño de la investigación fue descriptivo simple – no experimental; el tipo de indagación fue cuantitativa; el nivel de la investigación fue descriptiva; la población estuvo constituida por 30 encuestados y como muestra se tomó a 15 encuestados de las Mypes de la Provincia de Pomabamba, como técnica se utilizó la encuesta, como instrumento el cuestionario. Obteniendo los siguientes resultados: 65% del personal menciona que la empresa difunde el código de ética, sin embargo; un 72% manifestó no monitorear el comportamiento inadecuado del personal. Finalmente, el estudio concluyó que el control interno es un proceso que se involucra a toda empresa desde la gerencia hasta el último trabajador, diseñado para dar un grado razonable, garantizando la fiabilidad de la información y el cumplimiento de las políticas y normas que son aplicables en la gestión de toda empresa.

Acuña (2019) en su tesis denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa "Negociaciones Angeles S.A.C." - Chimbote, 2016; tuvo como objetivo: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa "Negociaciones Angeles S.A.C." de Chimbote, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para

el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas. Obteniendo los siguientes resultados: que un 88% de las micros y pequeñas empresas no tienen implementados un sistema de control interno en su organización, sin embargo; carecen de un manual de organización y funciones (MOF) . El estudio abordó a la conclusión que los componentes del control interno son parecidos con respecto, a lo descrito por los autores y lo desarrollado por la empresa de caso, no obstante, en el componente ambiente de control se puede ver que la dirección no ha difundido debidamente la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad, asimismo, carecen de un manual de organización y funciones (MOF), entre otros.

2.1.4 Antecedentes locales

Villanueva (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020; cuyo objetivo general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector. La metodología fue descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental; se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: Respecto a la revisión bibliográfica no se encontró trabajos que puedan demostrar estadísticamente que el control interno tiene un impacto en la gestión del área de almacén de las microempresas comerciales peruanas, pues se limitan a describir el impacto entre el control interno y la gestión. Respecto al caso, la microempresa un 85 % no implementa un control interno en el área de almacén, lo que limita la posibilidad de obtener información

confiable, para hacer posible la toma de decisiones por los intereses de la organización y alcanzar los objetivos marcados. Se concluye que, los factores relevantes del control interno lo componen los cinco componentes del modelo COSO, así: el ambiente de control aplicado adecuadamente mejora el desempeño de las áreas de la empresa. La evaluación de riesgos es implementada oportunamente y las actividades de control se aplican de acuerdo a las tareas y responsabilidades de los trabajadores. Así también la información compartida en la empresa es suficiente y oportuna. En cuanto a la supervisión esta se realiza periódicamente logrando plantear mejoras que contribuyan al desarrollo de la empresa.

Sanchez (2019) en su tesis denominada: Características del control interno en la empresa “Yardyc” E.I.R.L. 2017; el cual tuvo como objetivo: Determinar las características del control interno en la empresa “Yardyc” E.I.R.L. 2017. La metodología que se utilizó fue de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo y el diseño no experimental de corte transversal y retrospectivo. Asimismo, se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de investigación. Los resultados fueron: 60% de los encuestados mencionó contratar empleados competitivos, 30% respondió contar con un área de auditoría interna. El 70% practica la identificación de peligros, 80% mencionó que las operaciones de la empresa no son registradas en softwares informáticos y el total indicó no haber sido sujetos de auditoría externa. Finalmente, la investigación concluyó que los 5 componentes de control son muy importantes ya que nos ayudan a corregir y evitar errores, si uno de estos componentes no se realiza de manera correcta ponemos en riesgo el

funcionamiento y los activos de la empresa, corriendo el riesgo de llegar a ser víctima de fraudes.

Depaz (2019) en su tesis denominada: El control interno en el área contable de la empresa grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el cual tuvo como objetivo: Determinar el control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017; el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y retrospectivo, nivel descriptivo y tipo cuantitativo; la población estuvo constituida por 20 trabajadores, del cual se escogió una muestra de 13 personas quienes fueron los informantes, la técnica aplicada fue la encuesta, a través de un cuestionario estructurado de 20 preguntas. Los resultados permitieron describir a los cuatro elementos del control interno: Organización, procedimientos, personal, y supervisión. Asimismo, se cumplió con el plan de análisis y se consignó los principios éticos de la investigación, cuyos resultados obtenidos en la empresa son: el 92% de los trabajadores indican, que las actividades se realizan conforme a los planes y objetivos establecidos por la gerencia, el 69% expresaron que la empresa tiene un plan de capacitaciones para el personal y el 54% manifestaron que se ha implementado la supervisión interna para un mejoramiento de las actividades y procesos. Finalmente se llegó a la conclusión general que, el control interno en la empresa Grupo Ortiz cuenta con personal capacitado, los procedimientos aplicados se siguen, sin embargo, requiere un cronograma de capacitaciones para alcanzar los objetivos trazados, en la organización se cumplen las normas y se conocen los valores institucionales, pero lo más

importante es que no han implementado una supervisión externa para las mejoras de las actividades que se realiza.

Celmi (2019) en su tesis titulada: Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017. Tuvo como objetivo general: determinar las características del control interno en la empresa hotelera de categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017, el estudio fue de tipo cuantitativo, de diseño no experimental – descriptivo, la muestra estuvo constituida por 15 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Se obtuvo los siguientes resultados: el 83% manifestó conocer el reglamento interno, el 100 % afirmó que la gerencia y la administración demuestran integridad y valores, fomentan el buen clima laboral, supervisan con independencia y delegan autoridad. También el 100% indicó que la organización define objetivos para identificar riesgos, capacita al personal responsable, está pendiente de fraudes y evalúa los cambios del entorno. Respecto a la separación de funciones el 100% dijo que si se lleva acabo, así como también el control sobre la tecnología que se adquiere, el 87% afirmó que el personal responsable realiza el control de manera oportuna. El 100% señaló que aseguran veracidad y objetividad de la información, el 100% afirmó que la administración si comunica las deficiencias a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas. Finalmente, la investigación concluyo que la mayoría de trabajadores dijeron que sí conocen la misión, visión, y el reglamento de la empresa, y la totalidad afirmó que los encargados de la organización demuestran valores éticos e

integridad, delegan funciones a sus trabajadores, y que ejecutan su responsabilidad de supervisión con independencia.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría del control interno

El control interno es un mecanismo que permite a la empresa identificar los riesgos a los cuales está expuesto.

Mendoza et al.(2018) afirma que el control interno promueve la eficiencia, la efectividad de sus operaciones dentro de la entidad, para brindar un servicio de calidad al cliente, así mismo su fin es resguardar los bienes y recursos de la empresa con la finalidad de evitar las pérdidas, deterioro o uso indebido e ilegal. El control interno permite a la organización promover la eficiencia, la efectividad, resguardando y garantizando la confiabilidad de la información.

El control interno es muy importante para las empresas, ya que permite el logro de los objetivos, evitando gastos y funciones innecesarios. Al respecto los autores Calle et al. (2020) en su investigación refiere que el control interno es un proceso de gestión integrado y dinámico, brinda un alto estándar de seguridad a los objetivos operacionales, siendo su función fundamental es promover las condiciones necesarias para un trabajo en equipo y de esa manera lograr el mejor desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

2.2.1.1 Importancia del control interno

Permite el cumplimiento efectivo de las operaciones y reduce la pérdida de bienes por el mal uso, reduce los riesgos que pueda presentar la empresa.

Mendoza et al. (2018) refiere que, el control interno es una herramienta surgida por la necesidad de disminuir los riesgos significativos que afectan a

los distintos tipos de organización públicas o privadas, siendo el control interno la base donde reposa todas operaciones o actividades de una empresa; quiere decir que diferentes actividades como: la producción, administración, entre otras, se rigen bajo el reglamento del control interno.

El control interno es importante porque es una herramienta eficiente que permite la utilización de los recursos de la organización de manera óptimo.

Martínez et al.(2021) refiere en su investigación que es importante la actualización constante del sistema de control para un óptimo cumplimiento de los objetivos dentro de cada una de las áreas, de esa manera evitar, fraudes, desfalcos perdida o robos.

2.2.1.2 Características del control interno

Paredes (2018) en su investigación evidenció que las características del control interno son: a) identificar y medir las desviaciones. b) la auditoría interna es una medida de control y un elemento del SCI. c) el mecanismo de control debe de estar redactado dentro de las normas de la empresa. d) la segregación de funciones permite realizar un trabajo eficiente dentro de la organización.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Los objetivos del control interno permiten a las empresas brindar un servicio de calidad, que sea eficiente, eficaz.

Mendoza et al.(2018) refiere que los objetivos del control interno son: a) Promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad. b) Custodiar los recursos y bienes de la empresa ante cualquier acto indebido, perdidas o deterioro. c) Cumplir la normatividad

aplicable a la entidad y sus operaciones. d) Garantizar que la información sea fiable y oportuna. e) Practica de los valores institucionales.

Así mismo nos permite dar cumplimiento de las normativas aplicadas a la entidad, impulsar y fomentar las prácticas de los valores éticos de la organización.

En cuanto a los objetivos del control interno permite reconocer y localizar los errores o fraudes de manera oportuna.

Bardales (2018) los objetivos del control interno son los siguientes: “a) Prevenir fraudes. b) Descubrir robos y malversaciones. c) Obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna. d) Localizar errores administrativos, contables y financieros. f) Proteger y los bienes, valores, propiedades y demás activos. g) Promover la eficiencia del personal.” (p.67)

Así mismo es un proceso que nos brinda una seguridad razonable, brindando una información confiable y suficiente para la empresa.

2.2.1.4 Tipos de control interno

Los tipos de control interno permite a la empresa cumplir con sus políticas gerenciales de manera óptima y eficiente.

Según, Bardales (2018) el control interno puede ser de dos tipos: a) Control interno contable: esta referido al plan de organización, medidas de coordinación y métodos que se asumen dentro de una empresa para promover las políticas gerenciales establecidas y la eficiencia operacional. b) Control interno administrativo: Son reglas, acciones, conjunto de principios, mecanismos que constituyen un medio para el cumplimiento de las metas, objetivos y fines de la organización.

Cada uno de los tipos de control interno permite a la empresa el logro de sus objetivos mediante las acciones y conjuntos de principios que aplica.

2.2.1.5 Componentes del control interno

Centeno y Zavaleta (Como se cito en COSO 2013) menciona que los componentes del control, interno son 5 y es aplicado para dar seguridad razonable a los objetivos y son los siguientes: Ambiente de control, Evaluación de los riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, Monitoreo.

2.2.1.6 Informe COSO

El modelo COSO es un instrumento de gestión que permite hacer evaluaciones durante la ejecución de las actividades en cada de las unidades de gestión de la empresa.

Según, Centeno y Zavaleta (El informe COSO I establecido por el Committee of Sponsoring Organizations 1992) , donde se modificó los principales conceptos del Control Interno dándole a este una mayor amplitud para su aplicación. Este informe define que el más relevante componente que lo sostiene es el entorno o ambiente de control, este es definido como un conglomerado de hechos que comprenden los comportamientos y conductas de una empresa desde el punto de vista del mecanismo de control interno, son por ello procedimientos que la entidad debe de ejecutar para corregir comportamientos inadecuados y falta de compromiso en los trabajadores con el cumplimiento de metas. Es importante señalar que el las actitudes de la gerencia y administración reflejaran mucho sobre los trabajadores de los demás niveles jerárquicos de la entidad, de ellos depende la difusión y

monitoreo de estos. Este componente posee los siguientes factores importantes.

El modelo coso es un instrumento de gestión eficiente e importante en las empresas públicas, ya que permite una aplicación adecuada del control interno, sin embargo, también se está implementando progresivamente en las empresas privadas, particularmente en las Mypes.

Así mismo, Centeno y Zavaleta (COSO 2013) Refiere que el informe COSO III presentado en mayo de 2013, es una nueva versión actualiza del Marco Integrado de Control Interno, cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones. Las siguientes modificaciones más importantes que propone este informe, son: Este mecanismo comprende cinco componentes los cuales son el entorno de control, la evaluación de riesgos, acciones o actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el monitoreo constante. El entorno de control es considerado como el cimiento de todo el sistema, comprende factores como el estilo de dirección íntegro y la conducta organizacional moral, la filosofía de gestión y su manera de dirección, el diseño y difusión de un organigrama institucional, la correcta distribución de funciones y la correcta gestión y capacitación de trabajadores. En este informe se determina la relación entre los elementos del control interno para enfatizar la relevancia del mecanismo. Este informe amplia datos sobre el personal directivo de la entidad, haciendo mención la

diferencia de estructuras, tipos de sociedades, tamaños y los retos que viven las organizaciones en la actualidad. Se destaca al monitoreo constante como el componente para que el control interno no pierda su eficiencia y pueda mejorar constantemente.

Estos cambios en el modelo COSO ha permitido mejorar los resultados en su implementación que hacen las empresas.

2.2.2 Teoría de las micro y pequeñas empresas (MYPE)

Szlechter et al. (2020) define como la interrelación de un cierto número de personas que desean lograr un objetivo común, a través de la división de trabajo, las responsabilidades y jerarquías. Es decir que las organizaciones se definen como una realidad diversificada y compleja que debe de ser analizada científicamente tanto el desarrollo conceptual y practico empresarial.

Caldas et al.(2017) evidencio en su investigación que las empresas u organizaciones necesitan llevar una serie de procesos que refleje la gestión administrativa eficiente y eficaz para el funcionamiento diario de la misma. Así mismo se puede definir la empresa como una unidad de capital, que integra un equipo humano y cuyo objetivo es la satisfacción de las necesidades.

2.2.2.1 Características

García (2021) refiere en su investigación que una de las características más importante es enfatizar en la parte teórico y práctico, buscando con ello que busca en ello un criterio de optimización, la excelencia.

Quinaluisa et al.(2021) mencionó en su investigación que las características del control interno es el plan de organización para que sea efectivo debe de ser

flexibles y simples, limitando las funciones de los funcionarios de cada una de las dependencias.

2.2.3.1 Registro de las micro y pequeñas empresas (REMYPE)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2019) refiere en su investigación que, con el fin de acogerse al régimen laboral especial, así como las demás beneficios tributarios , que están establecidos en el decreto supremo N° 013-2013, las micro y pequeñas empresas necesariamente tienen que inscribirse en el registro nacional de micro y pequeñas empresas (REMYPE), disponible en la página web del Ministerio de Trabajo. Es decir que para acceder a los beneficios tributarios o financieros las empresas tienen que estar inscritas o certificadas en el registro de las micro y pequeñas empresas.

2.2.2.2 Objetivos

Mungaray et al.(2017) afirma que, el aspecto gerencial de la empresa podría tener objetivos diferentes de acuerdo a la maximización de los beneficios, como el incremento de las ventas, aprovechamiento de capital, minimización de los costos.

Trigoso, (2019) en su investigación plantea que, en la realidad, las empresas fijan precios de acuerdo a los costos, lo que da un gran impacto en las utilidades ayudando a maximizar los beneficios.

2.2.2.3 Ley 28015

Diario el Peruano (2003) refiere que la ley 28015 tiene como finalidad la formalización, competitividad y el crecimiento de las Mypes para el desarrollo de un empleo sostenible, la productividad y la rentabilidad, ampliación de los mercados internos y externos, así mismo contribuirá al producto bruto interno.

2.2.2.4 Ley 30056

(Escalante, 2016) en su estudio sobre la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. En este sentido tiene por objetivo el establecimiento del marco legal para la formalización, desarrollo de la competitividad de las micro y pequeñas empresas, los cuales incluyen las modificaciones de leyes.

2.2.3 Teoría del sector servicio

Al respecto Fernandez y Bajac, (2018) define en su teoría que el factor servicio debe ser de interés para todos los tipo de empresa, también nos menciona que un factor llamativo es la baja productividad el cual es uno de los puntos débiles del sector servicio. Es así que en la actualidad las empresas emprendedoras necesitan implementar estrategias para mejorar los servicios para cubrir la necesidad de los clientes.

2.2.3.1 Clasificación

(Trigoso, 2019) en su investigación mencionó que la clasificación de las Mypes involucra 3 diferentes formas de empresa: mediana, pequeña y micro de las cuales la mediana empresa representaría un 99,6 de los negocios que son formales existentes en el Perú, a pesar de tener la misma categoría, cada una de estas empresas tienen sus propias características, los cuales los diferencia. Es decir que las empresas difieren cada uno de ellas de acuerdo a sus características y categoría al cual pertenecen.

2.2.4 Empresa en estudio

La empresa caso de estudio con razón social Lalo Travel servicios turísticos EIRL, 2020, con RUC: 20531046812, con dirección fiscal jr. José de sucre nro. 765,

Huaraz, estado de contribuyente: activo, condición del contribuyente: habido, sistema de contabilidad: computarizado y comprobantes de pago que emite: factura, boleto de venta y manifiesto de pasajeros. Es una empresa dedicada a brindar servicios turísticos de alta calidad, con personal idónea que brinda una atención personalizada a sus clientes.

Visión

Brindar una atención y servicio de calidad con honestidad y profesionalismo, contamos con personal calificado para atender los requerimientos de nuestros clientes de manera personalizada y satisfacer sus necesidades.

Misión

Ser líder en el rubro del servicio turístico a nivel internacional, nacional y regional, asegurando la confianza y seguridad de nuestros clientes.

2.3 Marco conceptual

2.3.3 Definición del control interno

Quinaluisa et al.(2018) menciona en su investigación que el control interno es proceso que permite salvaguardar todos los recursos de la empresa para el óptimo, eficiente y eficaz logro de los objetivos.

Ambiente de control

El ambiente de control es la base de la administración de la empresa, que permite enfrentarse a los riesgos que le puedan aquejar.

Fierro (2016) el ambiente de control interno es la base fundamental de una institución u organización, ya que influye en diversos factores dentro de dicha organización; permite establecer un entorno seguro que afiance la esencia de cualquier negocio es su gente -sus atributos individuales, incluyendo la

integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

Así mismo busca promover el compromiso y la conciencia de los trabajadores, promoviendo los valores éticos en cada una de ellas. Así mismo el ambiente de control influye en el desarrollo de las operaciones, en el establecimiento de los objetivos y se minimiza los riesgos. En general influye en el comportamiento del sistema de información y la supervisión.

Factores del ambiente de control

Centeno & Zavaleta (como se cito en COSO, 2013) en su investigación evidenció que el informe COSO III, nos proporciona una información actualizada sobre los componentes del control interno los cuales se clasifican en:

- **Comportamientos en base a los valores éticos e integridad**

El comportamiento de acuerdo a los valores éticos permitirá a los trabajadores tener un comportamiento adecuado dentro de la organización. Tienen por finalidad que en la organización se difundan comportamientos íntegros y transparentes en cada trabajador o participante de la entidad durante la ejecución de sus labores, debido que la eficiencia del control le corresponde de manera esencial a ellos, a la prestación de sus servicios basado al compromiso y la responsabilidad. Centeno y Zavaleta (como se cito en COSO, 2013), es decir, esta referida a la transparencia y la veracidad con los cuales debe contar cada trabajador dentro de una empresa.

- **Es relevante establecer una forma adecuada de difundir conductas adecuadas**

Las funciones de la alta gerencia son claves para la difusión de políticas y ordenamientos que regulen una adecuada conducta organizacional. Sin embargo, si es que el más alto nivel jerárquico, da el ejemplo de cómo debe ser la compostura en relación a los objetivos, los demás trabajadores seguirán con este sendero. Centeno y Zavaleta. (como se cito en COSO, 2013), así que la empresa debe de difundir a todo el personal las políticas para una aplicación adecuado de las mismas, por los trabajadores.

- **Debe de proveerse aquellos peligros o aspectos que puedan afectar los comportamientos correctos de los trabajadores.**

Los principales aspectos que provocan ello son mecanismos débiles o la no presencia de ellos, debilidad en las labores de auditoria o poca presencia de sanciones para aquellas personas que se comportan de manera incorrecta. Centeno & Zavaleta (como se cito en COSO, 2013), lo que significa que, la empresa debe de implementar mecanismos que permitan detectar los comportamientos inadecuados de los trabajadores, con la finalidad de prevenir riesgos internos dentro de la organización.

- **Competitividad**

Son aquellas aptitudes y destrezas que poseen los trabajadores para realizar sus funciones, en este principio la entidad debe de contratar en todo momento a trabajadores que posean habilidades para ayudar a cumplir las metas organizacionales Centeno & Zavaleta. (como se cito en COSO, 2013), es decir el personal debe de estar debidamente capacitado para cumplir con sus labores de manera eficiente.

- **Sector de auditoría interna o comité auditor**

Su importancia principal recae en ayudar a que la efectividad del control interno no se pierda en una entidad, es importante sobre todo que los que pertenecen a esta área ejerzan sus funciones con mayor compromiso, responsabilidad y objetividad para ayudar al ente a cumplir sus metas. Centeno & Zavaleta. (como se cito en COSO, 2013), lo que significa que, la implementación de un área de auditoria es esencial para la empresa con la finalidad de brindar información fiable de los procesos contables y financieros.

Evaluación de riesgos

Permite determinar y examinar los riesgos a los cuales está expuesto la empresa de manera oportuna, permitiendo a la entidad mejorar los riesgos.

Quispe (2020) menciona que: La evaluación de riesgos es la identificación y estudio de los hechos negativos importantes para la consecución de metas y el cumplimiento para buscar maneras en que dichos problemas puedan ser solucionados. Así también, hace referencia a aquellos métodos necesarios para reconocer y manipular los hechos enfocados a cambios adversos a las metas de la entidad.

En toda organización es necesaria la determinación de metas, tanto generales que provoquen la ejecución de actividades importantes, consiguiendo con ello una base para identificar y medir factores de riesgo que impacten su cumplimiento adecuado.

Factores de la evaluación de riesgos

Según Melendez (2016) los factores que comprende la evaluación de riesgo son los siguientes:

- **Planeación de la administración de riesgos**

Es desarrollo o proceso para documentar estrategia claras, entendibles y coordinadas para reconocer y valorar aquellos hechos que puedan afectar en una empresa impidiendo sus metas. Por ende la empresa debe elaborar planes, métodos de solución y supervisión, así como una programación para la recepción de recursos para establecer actividades de solución a riesgos (Melendez, 2016). Es decir, es el plan estratégico que debe definir toda empresa con el fin de evitar los riesgos a los cuales está expuesto.

- **Identificación de riesgos**

En este factor se clasifican todos los riesgos que pueden impactar en contra de la empresa por medio de factores internos y externos. Aquellos factores externos comprenden la economía, el medioambiente, la política, la sociedad y tecnología. Sin embargo lo interno corresponde a la estructura organizacional, trabajadores, tecnología y procedimientos (Melendez, 2016). Así que, la empresa debe conocer los procesos de sucesos que podría producirse dentro de la organización y las consecuencias que podría tener en el logro de los objetivos.

- **Valoración de riesgos**

El estudio de riesgo le facilita a la empresa establecer como ciertos peligros puedan afectar las metas de la entidad. Comienza con un análisis detallado de temas puntuales que se hallan decidido verificar. La finalidad es recopilar suficientes datos de acontecimientos sospechosos, para estimar la posibilidad de que ocurra, solución, tiempo y consecuencias (Melendez, 2016). Es decir, la valoración de riesgo permitirá reconocer y examinar los riesgos que enfrenta la empresa para conseguir los objetivos.

- **Respuesta al riesgo**

El personal administrativo reconoce las diferentes soluciones al riesgo teniendo en cuenta la probabilidad e impacto con enfoque a la tolerancia del peligro y su relación al enfoque costo – beneficio (Melendez, 2016). Es decir que la empresa debe evaluar y desarrollar técnicas y procedimientos que le permita lograr mejores oportunidades y disminuir las amenazas.

Actividades de control

La actividad de control es aquella tarea realizada por la entidad con el fin de cumplir las actividades asignadas.

Mendoza et al.(2018) hace mención lo siguiente: Son el conjunto de acciones que ejecuta el personal de gerencia y resto de los trabajadores de una entidad para obedecer a las actividades que se les ordena de forma diaria. Dichas actividades están conformadas por políticas, sistemas y procedimientos.

Claros ejemplos de ellos son las aprobaciones, autorizaciones, monitoreo, revisión, separación de labores y capacitación y entrenamiento oportuno del personal.

Actividad de control permite a la empresa realizar matrices de segregación de funciones que permita a la empresa desarrollar sus actividades de manera eficiente. Así mismo las actividades de control poseen diversas particularidades, pueden ser realizadas de manera manual, computarizada, operacional, preventiva, general o específica, no obstante, todas se enfocan en los hechos desfavorables para la empresa.

Factores de las actividades de control

- Actividades de autorización y aprobación

Las actividades de autorización y aprobación son realizadas por personas con rango de autoridad competente.

La responsabilidad por cada procedimiento, labor o tareas empresariales deben de estar claramente definidos, siendo asignada, formalizada y difundida a cada trabajador. La ejecución de estos debe de contar con la aprobación del personal que le corresponda. (Melendez, 2016)

Todas las autorizaciones se deben comunicar claramente y deben de ser documentados, así mismo se deben incluir condiciones y términos.

- Distribución de funciones

La distribución de funciones permite reducir los riesgos y errores de fraude que podrían ocurrir dentro de la empresa.

Melendez (2016) la distribución de funciones en cada labor o equipo laboral debe de beneficiar a mitigar los hechos fraudulentos o de riesgo en cada procedimiento, actividad o labor.

La distribución de funciones permite evitar la colisión, porque evita mantener en el mismo puesto a la misma persona por mucho tiempo.

- Estimación del costo – beneficio

(Melendez, 2016) refiere que el diseño y puesta en marcha de cualquier operación o proceso debe de ser antecedido por un predio estudio del costo – beneficio estableciendo como ítems la factibilidad y el beneficio en función a la consecución de metas, entre otros. Es decir, la estimación de costo – beneficio nos permite reconocer si la próxima inversión realizada será rentable para la empresa o no.

- Controles sobre el acceso a recursos o archivos

Para poder tener acceso a bienes o recursos de la entidad debe de limitarse a pocos trabajadores autorizadas para su empleo o protección de estos. El compromiso en cuanto al empleo y protección debe de ser evidenciado mediante el registro de recibos, inventarios constantes o cualquier otro documento formal que llegue a controlar estos bienes (Melendez, 2016). Es decir que el control de acceso de recursos y archivos permitirá asignar responsabilidades a cada trabajador y establecer restricciones a los mismos en el acceso de los archivos.

- Verificación y conciliación

La conciliación y verificación permitirá a la empresa garantizar la integridad de la información contable. Todos los procesos, labores o acciones primordiales deben de ser supervisados posterior a su ejecución, así mismo se de registrar y clasificar para su posterior revisión (Melendez, 2016). Es decir, la conciliación permite conocer si es que la contabilización se llevó de manera transparente.

Información y comunicación

A través del mecanismo de información y comunicación la empresa garantiza la difusión de la información.

Al respecto, Estupiñan (2015) sostiene: “Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información” (p.33).

La información y comunicación permite generar confianza, brindando un conocimiento más preciso y exacto de la empresa.

Factores de la información y comunicación

Según Melendez (2016) este componente posee los siguientes factores:

- Suficiencia y calidad de la información

El director o gerente de la entidad deben de afianzar la confianza, pertinencia, calidad, oportunidad y eficiencia de los datos que se generen y comuniquen. Por eso se debe de crear, estudiar y proponer métodos necesarios que aseveren las particularidades con las que debe de comprender todo dato importante como parte del mecanismo de control (Melendez, 2016). Es decir, la suficiencia de información es importante dentro de la empresa para garantizar la confianza, calidad y eficiencia de los datos.

- Flexibilidad al cambio

La flexibilidad al cambio permite a las personas adaptarse a los cambios.

La información debe de ser sujeto de inspección constante y periódicamente, de ser necesario, reestablecidos cuando se pueda dar cuenta que existen deficiencias en ellos. Cuando la empresa cambie metas, métodos, políticas, entre otros debe de estudiarse el nivel de influencia en los sistemas de información para tomar medidas de corrección. (Melendez, 2016). Es decir, es la habilidad de adaptarse a los entornos laborales, a los cambios constantes que pueden ocurrir, así como entender la postura de los demás.

- Comunicación interna

Es importante tener buenas relaciones entre el personal y las áreas competentes de la empresa. “Los canales de comunicación interna deben enfocarse en determinar un conjunto de acciones y técnicas para agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización o impactar en las perspectivas,

comportamientos y virtudes de los usuarios de la entidad, con la finalidad de la consecución de metas”. (Melendez, 2016) Así la comunicación interna ayudara a simplificar el flujo de mensaje, facilitando las relaciones interpersonales.

- Comunicación externa

Son aquellos canales enfocados a la fluida y correcta comunicación con los proveedores, clientes, estado, entre otro interesado cercano a la entidad (Melendez, 2016). Es decir, la comunicación externa esta referida a la interacción de la empresa con el sector externo.

Supervisión y/o monitoreo

La supervisión y monitoreo es un proceso que nos permite evaluar el funcionamiento de la empresa y el desempeño del personal frente a los compromisos adquiridos.

De manera genérica los mecanismos de control están creados para poder ser ejecutadas en distintas ocasiones, previo a ello debe de considerarse los objetivos, peligros y aquellas limitaciones inherentes al control, no obstante, a medida que la empresa continua, las necesidades y condiciones cambian debido a aspectos del microentorno o macroentorno, logrando que los controles pierdan su nivel de eficiencia.(Mendoza et al., 2018)

En función a ello, el personal de gerencia debe de realizar constantemente la supervisión, revisión y evaluación de cada factor y principio que corresponda al control interno; no obstante, no significa que deba de revisarse por completo, ni tampoco todo al mismo tiempo, de ello dependerá la condición en que se vea la entidad, los niveles de efectividad que se observan en cada componentes y factores de control.

Factores de la supervisión y/o monitoreo

- Diseño de reporte de deficiencias

Las desviaciones y debilidades de cumplimiento encontradas posterior a la supervisión del control interno deben de ser inscritas y puestas a las manos de los principales responsables con la finalidad de que estos adopten las medidas correctas para su mejora (Melendez, 2016). Así el diseño de reporte de deficiencias permite tener por escrito las debilidades y deficiencias.

- Seguimiento y puesta en marcha de acciones de solución

Cuando se identifique o reconozcan errores o deficiencias que comprendan conformidades de mejora, la empresa debe de proponer acciones más simples y correctas para conseguir las metas y mayores recursos organizacionales, realizándose el seguimiento constante a su puesta en marcha y consecuencias (Melendez, 2016).es así que la empresa debe conocer e identificar los errores con la finalidad de dar solución a los errores identificados.

- Autoevaluación

La autoevaluación consiste en identificar de las debilidades y fortalezas de cada uno de los trabajadores dentro de la empresa.

“Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad, por cuyo mérito podrá verificarse el comportamiento institucional e informarse las oportunidades de mejora identificadas”. (Melendez, 2016, p. 95).

La autoevaluación permite evaluar la labor del trabajador dentro de la empresa permitiendo conocer las falencias y debilidades del trabajador.

2.3.2 Definición de las micro y pequeñas empresas (Mypes)

Dini y Stumpo (2018) define que las microempresas es una gestión que responde a las necesidades de las personas, sin embargo, muchas de ellas se encuentran en una situación de informalidad, lo cual dificulta acceder con facilidad recursos financieros, niveles bajos en cuanto al capital humano, realización de las actividades con bajo rendimiento técnico.

III. Hipótesis

para el estudio de la investigación que se realizó no corresponde hipótesis por ser un estudio cualitativo, descriptivo y de caso.

Al respecto Valdivia, Palacios, Ñaupas, & Romero (2013) mencionan que no corresponde la formulación de hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo. Los estudios descriptivos estudian situaciones que generalmente ocurren en condiciones naturales.

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental – descriptivo, es descriptivo porque se recolectaron los datos de la realidad natural, no experimental ya que durante el proceso de ejecución se realizará sin manipular exageradamente las variables en estudio.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Para el recojo de la población, se tomó a todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2. Muestra

La muestra es un sub grupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

En el caso de este estudio, la muestra censal está comprendida por la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

4.3 Definición y operacionalización de variables.

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Variables	Dimensiones	Indicador	Items
<p>Control interno</p> <p>Rivas (como se citó en Coopers & Lybrand, 2011) define al control interno desde el punto de vista del modelo COSO así: Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: (1) efectividad y eficiencia de las operaciones (2) confiabilidad en la información financiera (3)</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Es la base fundamental de una institución u organización, ya que influye en diversos factores dentro de dicha organización; permite establecer un entorno seguro que afiance la esencia de cualquier negocio (Fierro, 2016).</p>	<p>Integridad y valores éticos</p> <p>Es la difusión de comportamientos íntegros y transparentes en cada trabajador o participante de la entidad durante la ejecución de sus labores (COSO, 2013).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se difunde el código de ética de la empresa? - ¿Conoce usted la misión y visión institucional? - ¿Conoce usted los objetivos de la empresa? - ¿Se monitorean comportamientos inadecuados para la organización? - ¿La empresa busca retener al personal competente? - ¿La empresa busca el favorecimiento del clima laboral?
		<p>Difusión de objetivos institucionales</p> <p>Las funciones de la alta gerencia son claves para la difusión de políticas y ordenamientos que regulen una adecuada conducta organizacional (COSO, 2013).</p>	
		<p>Monitoreo de conductas adversas</p> <p>Los principales aspectos que provocan ello son mecanismos débiles o la no presencia de ellos (COSO, 2013).</p>	
		<p>Competitividad</p> <p>Aptitudes y destrezas que poseen los trabajadores para realizar sus funciones (COSO, 2013).</p>	

cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.		Comité de auditoría Su importancia principal recae en ayudar a que la eficiencia y eficiencia del control interno no se pierda en una entidad (COSO, 2013).	- ¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna?
	Evaluación de riesgos Estupiñan (2015) menciona que: La evaluación de riesgos es la identificación y estudio de los hechos negativos importantes para la consecución de metas y el cimiento para buscar maneras en que dichos problemas puedan ser solucionados.	Planeamiento de la administración de riesgos Es aquel proceso para documentar y desarrollar estrategias claras, entendibles y coordinadas para reconocer y valorar aquellos hechos que puedan afectar en una empresa impidiendo sus metas (Melendez, 2016).	- ¿La empresa realiza la determinación de metas a corto mediano y largo plazo?
		Identificación de riesgos En este factor se clasifican todos los riesgos que pueden impactar en contra de la empresa por medio de factores internos y externos. (Melendez, 2016).	- ¿La empresa reconoce aquellos peligros internos o externos que afecten sus metas?
		Valoración de riesgos Le facilita a la empresa establecer como ciertos peligros puedan afectar las metas de la entidad, para estimar su probabilidad de que ocurra, tiempo, solución y consecuencias (Melendez, 2016).	- ¿La empresa evalúa la probabilidad de ocurrencia de los riesgos? - ¿La empresa evalúa el costo – beneficio por cada operación a realizar?

		<p>Respuesta al riesgo</p> <p>El personal administrativo reconoce las opciones de solución al riesgo considerando su probabilidad e impacto con enfoque a la tolerancia del peligro y su relación al enfoque costo – beneficio (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿La empresa da solución pronta a los riesgos que se presenten?</p>
	<p>Actividades de control</p> <p>Estupiñan (2015) hace mención lo siguiente: Son el conjunto de acciones que ejecuta el personal de gerencia y resto de los trabajadores de una entidad para obedecer a las actividades que se les ordena de forma diaria. Dichas actividades están conformadas por políticas, sistemas y procedimientos.</p>	<p>Actividades de autorización y aprobación</p> <p>La responsabilidad por cada procedimiento, labor o tareas empresariales deben de estar claramente definidos (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿Conoce usted el manual de organización y funciones?</p> <p>- ¿La empresa ejecuta la distribución de funciones y responsabilidades?</p>
		<p>Distribución de funciones</p> <p>En cada labor o equipo laboral debe de beneficiar a mitigar los hechos fraudulentos o de riesgo en cada procedimiento, actividad o labor (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿La empresa posee un encargado para la protección de archivos institucionales?</p>
		<p>Estimación del costo – beneficio</p> <p>El diseño y puesta en marcha de cualquier operación o proceso debe de ser antecedido por un</p>	<p>- ¿La empresa practica la rotación de funciones?</p>

		predio estudio del costo – beneficio (Melendez, 2016).	
		Controles sobre el acceso a recursos o archivos Para poder tener acceso a bienes o recursos de la entidad debe de limitarse a pocos trabajadores autorizadas para su empleo o protección de estos. (Melendez, 2016).	
		Verificación y conciliación Todos los procesos, labores o acciones primordiales deben de ser supervisados, así también deben ser registrados y clasificados para su posterior revisión (Melendez, 2016).	
	Información y comunicación Al respecto, Estupiñan (2015) sostiene: Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control.	Calidad y suficiencia de la información El titular o gerente de la entidad deben de asegurar la confianza, calidad, pertinencia, oportunidad y eficiencia de los datos que se generen y comuniquen. (Melendez, 2016).	- ¿La empresa posee información contable y financiera de calidad? - ¿La empresa es adaptable a los cambios que puedan suscitarse?
		Flexibilidad al cambio	

		<p>La información debe de ser sujeto de inspección constante y periódicamente, de ser necesario, reestablecidos cuando se pueda dar cuenta que existen deficiencias en ellos. (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿La empresa posee una comunicación interna fluida y efectiva con sus empleados?</p>
		<p>Comunicación interna Deben determinar un conjunto de acciones y técnicas para agilizar y simplificar el flujo de mensajes entre los trabajadores de una organización. (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿La empresa aplica estrategias para mejorar la comunicación con empresas, proveedores, clientes, estado?</p>
		<p>Comunicación externa Son aquellos canales enfocados a la fluida y correcta comunicación con los proveedores, clientes, estado, entre otro interesado cercano a la entidad (Melendez, 2016).</p>	
	<p>Supervisión y/o monitoreo De manera genérica los mecanismos de control están creados para poder ser ejecutadas en distintas ocasiones, previo</p>	<p>Diseño de reporte de deficiencias Las desviaciones y debilidades de cumplimiento, deben de ser inscritas y puestas a las manos de los principales responsables con la finalidad de que</p>	<p>- ¿La entidad realiza el monitoreo constante de sus operaciones?</p>

	<p>a ello debe de considerarse los objetivos, peligros y aquellas limitaciones inherentes al control, no obstante a medida que la empresa continua, las necesidades y condiciones cambian debido a aspectos del microentorno o macroentorno, logrando que los controles pierdan su nivel de eficiencia (Estupiñan, 2015).</p>	<p>estos adopten las medidas correctas para su mejora (Melendez, 2016).</p>	<p>- ¿La entidad evalúa el desempeño de sus trabajadores?</p> <p>- ¿La empresa ha sido sujeto de auditorías externas?</p>
		<p>Puesta en marcha y seguimiento de acciones de solución</p> <p>Cuando se identifique o reconozcan errores o deficiencias que comprendan conformidades de mejora, la empresa debe de proponer acciones más simples y correctas para conseguir las metas (Melendez, 2016).</p>	
		<p>Autoevaluación</p> <p>“Se debe promover y establecer la ejecución periódica de autoevaluaciones sobre la gestión y el control interno de la entidad” (Melendez, 2016, p. 95).</p>	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que fue utilizada en esta investigación fue la entrevista; y el instrumento que se empleó en la investigación fue el cuestionario; que estará diseñado con preguntas que lograron garantizar la confiabilidad y validez de la información. Este instrumento estuvo relacionado con el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación (Hernandez et al., 2014).

4.5. Plan de análisis

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para elaborar el objetivo específico N° 01, se utilizó una documentación bibliográfica sobre los antecedentes.
- Para elaborar el objetivo específico N° 02, se utilizó un cuestionario con preguntas referidas al control interno a la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L.
- Para elaborar objetivo específico N° 03, se propuso la propuesta de mejora para la aplicación del control interno de manera adecuada en la empresa Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. mediante los resultados hallados.

4.6. Matriz de consistencia

Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020</p>	<p>Problema general ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “¿Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020?</p>	<p>Objetivo general Describir los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. - Describir los factores relevantes del control interno de la empresa caso de estudio “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. - Elaborar un plan de mejora de los factores relevantes del control interno para la empresa caso de estudio Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. 	<p>No aplica</p>	<p>Control interno</p>	<p>Tipo de investigación Cualitativo</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Universo y muestra Gerente</p> <p>Técnicas e instrumentos de investigación</p>

					Entrevista y cuestionario estructurado Plan de análisis Estadística descriptiva
--	--	--	--	--	--

4.7. Principios éticos

Los siguientes principios que se aplicarán están reguladas en la Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica (2019) titulada “Código de ética para la investigación científica – Versión 002”:

Protección a las personas:

Se evaluará la pertinencia de desarrollar un protocolo de consentimiento Informado para cada uno de los participantes en la encuesta a realiza y se informará claramente el propósito de la investigación cada uno de ellos. Se le informará al encuestado que puede retirarse del estudio en cualquier momento y sin perjuicio alguno, así como abstenerse a participar en alguna parte de la investigación que le genere incomodidad como abstenerse a responder una pregunta de la encuesta. También se le hará saber al encuestado que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones.

Beneficencia y no maleficencia:

En el presente estudio no se aplicará este principio ético por tratarse de una investigación de nivel descriptivo simple.

Principio de justicia:

Se les informará a los participantes que podrán tener acceso a los resultados de la investigación por medio de su correo personal; asimismo se realizará el trato justo antes, durante y después de la participación de los encuestados, se tendrá en cuenta:

- La selección justa de participantes, el trato sin perjuicio a quienes rehúsan de continuar la participación del estudio.

- El trato respetuoso y amable siempre enfocándonos el derecho a la privacidad y confidencialidad garantizando la seguridad de las personas.

Integridad científica:

Se les informará a los participantes que la información obtenida será almacenada en una PC personal al que solo accederán los miembros del equipo por un periodo de cinco años y, luego, será borrada. Y también se les comunicará en caso información obtenida involucren a terceros, todos estos participantes serán tratados de manera confidencial o anónima.

Consentimiento informado y expreso:

Se respetará la participación voluntaria, libre e informada, específica e inequívoca; para que los responsables de la información puedan proporcionar a la investigadora en forma voluntaria y autoricen su utilización para el desarrollo del presente trabajo de investigación; asimismo ante las dudas que tendrán sobre la investigación, serán contestadas en su momento.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:

En el presente estudio no se aplicará este principio ético por tratarse de una investigación de nivel descriptivo simple.

V. Resultados

5.1. Resultados

5.1.1 Referente al objetivo específico 1

Cuadro 1

Referente al objetivo específico 1:

Autor y/o autores	Resultados
Benites (2018)	El autor mencionado nos confirma que las empresas carecen de un sistema de control interno adecuado, no tiene un manual de organización y funciones (MOF) que regule los cargos y responsabilidades en la empresa, asimismo supervisa y evalúa el desempeño en la ejecución del servicio e informa de manera inmediata a la administración las falencias que se presenten. La empresa caso de estudio tiene implementado el sistema de control interno; sin embargo, tiene falencias los cuales dificultan el desarrollo y crecimiento de la empresa.
León (2020)	Menciona que se practica los valores y el código de ética, los trabajadores cumplen con las jerarquías o rangos de mando según la estructura organizacional, son capaces de llevar a cabo las responsabilidades asignadas a cada uno de los trabajadores, se difunden los objetivos y metas a todo al personal, los procedimientos de información implementados ayudan a la toma de las decisiones.

Malpaso (2018)	Menciona que se ejercen responsabilidades de supervisión dentro de la empresa, se tiene los instrumentos de gestión estratégica para una buena administración, así mismo refieren ser competitivos y capacitados para la labor que desempeñan, mencionan tener un plan estratégico para minimizar los riesgos y conocer los riesgos que pudieran afectar a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos.
Paredes (2018)	menciona que el control interno esta referido al método, procedimientos y plan de la empresa, que permitirá proteger los recursos de dicha empresa, de esa manera evitar las perdidas, negligencias, así certificar la eficiencia de las operaciones.
Pinazo (2019)	Sostiene que la empresa de estudio si cuenta con metas definidas, se pone en práctica los valores éticos dentro de la organización.
Nota:	Datos obtenidos a partir de los antecedentes

5.1.2 Referente al objetivo específico 2

Cuadro 2

Referente al objetivo específico 2

Elemento de comprobación	Resultados objetivo específico 1	Resultados objetivo específico 2	Plan de mejora
Ambiente de control	Según Paredes (2018), Chero (2018) y Malpaso (2018) concuerdan con que los trabajadores poseen un código de ética, realizan la difusión y buscan el conocimiento total de los valores, misión y metas de la entidad, y se realiza monitoreo de los comportamientos del personal.	La empresa caso de estudio posee código de ética, difunde la visión, misión y monitorea el comportamiento del personal, sin embargo, no cuenta con un equipo de auditoría interna para poder supervisar sus operaciones.	Si coincide
Evaluación de riesgos	Pinazo (2019) y Paredes (2018) si cuenta con metas definidas, ha puesto en funcionamiento un plan para reconocer y estudiar los riesgos, la probabilidad de ocurrencia de riesgo es evaluada de manera inapropiada.	La microempresa si cuenta con metas definidas, ha puesto en funcionamiento un plan para reconocer y estudiar los riesgos, sin embargo, no evalúan la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.	Si coincide

Actividades de control	Palomino (2020) mencionó que existe dentro de la empresa un encargado del manejo adecuado de los datos de protección.	La empresa caso de estudio ejecuta la distribución de funciones y responsabilidades, sin embargo, el manual de organización y funciones no está implementada, no hay un encargado para la protección de archivos institucionales.	No coincide
Información y comunicación	Malpaso (2018), Sánchez (2016) afirma que la empresa identifica y estudia aquellos cambios relevantes que puedan darse, existe una comunicación interna fluida y efectiva con sus empleados	La empresa caso de estudio identifica y estudia aquellos cambios relevantes que puedan darse, existe una comunicación interna fluida y efectiva con sus empleados, sin embargo, no posee información contable y financiera de calidad.	coincide
Supervisión y/o monitoreo	Benites (2018) señala que se realiza el monitoreo constante de las operaciones.	La empresa caso de estudio realiza el monitoreo constante de las operaciones, sin embargo, la empresa no ha sido sujeto a auditorías externas.	coincide

Nota: Datos obtenidos en base a antecedentes nacionales e internacionales.

5.1.3 Referente objetivo específico 3

Cuadro 3

Referente al objetivo específico 3

Elemento de comprobación	Resultados objetivo específico 2	Plan de mejora
Ambiente de control	La empresa caso de estudio posee el código de ética, difunde la visión, misión y monitorea el comportamiento del personal, sin embargo, no cuenta con un equipo de auditoría interna para poder supervisar sus operaciones.	Se recomienda implementar una auditoría interna, con la finalidad de dotar de razonabilidad a las operaciones.
Evaluación de riesgos	La microempresa si cuenta con metas definidas, ha puesto en funcionamiento un plan para reconocer y estudiar los riesgos, sin embargo, no se evalúa la probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.	Como propuesta de mejora la empresa necesita establecer un sistema de gestión de riesgo que sea eficiente dentro de su organización con la finalidad de disminuir las amenazas a los objetivos y mejorar las oportunidades, norma ISO 31000
Actividades de control	La empresa caso de estudio ejecuta la distribución de funciones y responsabilidades, sin embargo, no	Como propuesta de mejora la empresa debería elaborar e implementar el (MOF), con la

<p>cuenta con un manual de organización y funciones, no existe un encargado para la protección de archivos institucionales.</p>	<p>finalidad de definir las responsabilidades y funciones de cada uno de sus trabajadores, así mismo debe asignar responsabilidades para protección de la información institucional.</p>
---	--

<p>Información y comunicación</p>	<p>La empresa caso de estudio identifica y estudia aquellos cambios relevantes que puedan darse, existe una comunicación interna fluida y efectiva con sus empleados, sin embargo, no posee información contable y financiera de calidad.</p>	<p>Como propuesta de mejora la empresa debe tener información precisa, útil y fiable sobre la parte contable y financiera, con la finalidad tomar decisiones sobre el suministro de recursos a la entidad.</p>
--	---	--

<p>Supervisión y/o monitoreo</p>	<p>Empresa caso de estudio realiza el monitoreo constante de las operaciones, sin embargo, la empresa no ha sido sujeto a auditorías externas.</p>	<p>Como propuesta de mejora la empresa debe aplicar la auditoría externa en la entidad con la finalidad de dotar de razonabilidad y autenticidad los sistemas de información de la empresa en</p>
---	--	---

concreto y de ese modo poder
tomarse decisiones en las
declaraciones plasmadas en el
informe de auditoría externa
realizada

Nota: Datos obtenidos en base a los antecedentes nacionales e internacionales.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1 Referente al objetivo específico 1

De acuerdo a los autores: Benites (2018), León (2020), Malpaso (2018), Paredes (2018), Pinazo (2019), coinciden en sus trabajos realizados, que las empresas no cuentan con un sistema de control interno adecuado, teniendo en cuenta que esta herramienta es de mucha importancia, lo cual nos permite poner en práctica métodos, normas, políticas, registros y sobre todo procedimientos y que mediante su aplicación ayudará a las micro y pequeñas empresas a desarrollarse eficazmente y con transparencia. Así su objetivo principal es proteger y salvaguardar los activos de las empresas, disminuyendo los riesgos, fraudes y bancarrotas en la que puede incurrir, proporcionando una información veraz y oportuna para el cumplimiento de los objetivos trazados.

5.2.2 Referente al objetivo específico 2

La empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L. no cuenta con un equipo de auditoría interna financiera, no evalúan la probabilidad de ocurrencia de riesgo, no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), no posee información contable y financiera de calidad y no ha sido sujeto a auditorías externas, lo cual no permite el crecimiento y desarrollo óptimo de la empresa. Implementar el control interno de manera adecuado ayudaría a que la gestión sea buena empresarialmente y así poder cumplir con los objetivos trazados. Se debería realizar capacitaciones constantes al personal, implementar y difundir los objetivos, así como los potenciales efectos de cada uno de los posibles riesgos identificados y que todo ello pueda definir los procedimientos para las posibles soluciones internas y externas. Además,

debe plantear procedimientos para el logro de los objetivos, con suficientes actividades de control y políticas para que las acciones correctivas sean oportunas.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

La empresa debe contar con un sistema de control interno adecuado, lo cual permitirá lograr los objetivos trazados de manera eficiente, elaborar e implementar el manual de organización y funciones (MOF), con la finalidad de describir e identificar las funciones de cada uno de los trabajadores. De igual modo se debe analizar e identificar los posibles riesgos, errores o fraudes para tomar acciones correctivas que sean oportunas, de esa manera evitar hechos que puedan dañar el logro de los objetivos, minimizar los riesgos y cumplir con las actividades que se han proyectado. Es así que la implementación adecuada del control interno aportara al cumplimiento de las actividades, los cuales están direccionadas a la disminución de los posibles riesgos y que todo ello pueda permitir tomar decisiones acertadas.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

6.1.1 Respecto al objetivo general:

Se concluye que la empresa empresa Lalo Travel Servicios Turísticos E.I.R.L, debe elaborar e implementar el manual de organización y funciones (MOF), tener un código de ética impreso, ya que esto permitirá conocer las funciones que debe cumplir cada uno de los trabajadores en la empresa, rigiéndose en los procesos, normas y procedimientos ya establecidos, logrando de esta manera los objetivos trazados de la empresa, no solo en el ámbito contable y administrativo, sino a la vez en lo personal.

El personal debe de ser capacitado previo a su contratación, así como también posterior a su incorporación, con la finalidad de desarrollar las capacidades, habilidades y destrezas, con miras al logro de los objetivos de la empresa.

Como valor agregado al usuario final, se recomienda a todos los trabajadores de la empresa Lalo Travel, practicar las recomendaciones plasmadas en el presente estudio, como contar con un código de ética impreso, contar con un MOF, realizar capacitaciones constantes; así mismo se recomienda a los futuros investigadores abordar el problema en otros contextos bajo un enfoque cualitativo, con el fin de proveer nuevos guías, manuales, que ayuden a mejorar el funcionamiento del control interno en las empresas.

6.1.2 Referente al objetivo específico 1

Se concluye de acuerdo a los autores revisados de los antecedentes nacionales, regionales, locales y los bases teóricos, nos mencionaron que las empresas cuenta

con un sistema de control interno, aplican los valores éticos, la integridad empresarial, implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización; sin embargo, se encontró algunas deficiencias como es la elaboración de manual de organización y funciones, evaluación de riesgos, los cuales no están implementados y no permite a la empresa desarrollar sus actividades de manera eficiente. Toda empresa que implemente un sistema de control interno de manera adecuada mejorara sus actividades logrando una mayor seguridad razonable que reafirmé el logro de los objetivos trazados. El control interno es una herramienta importante, ya que nos permite lograr el cumplimiento de las metas y objetivos trazados, su aplicación es responsabilidad de la gerencia, quien debe dar a conocer a todos los niveles y ámbitos de la organización.

6.1.3 Referente al objetivo específico 2

De acuerdo al resultado encontrado con la aplicación del cuestionario al gerente de la empresa Servicios Lalo Travel Servicios Turísticos EIRL. se pudo evidencia algunas debilidades y falencias en cuanto a la implementación del mecanismo del control interno los cuales son: la elaboración del manual de organización y funciones (MOF), un sistema de gestión de riesgo, que sea eficiente dentro de la organización para alcanzar los objetivos y minimizar las amenazas. Por ello se sugiere a la empresa elaborar e implementar el manual de organización y funciones, que ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados de la empresa. Así mismo la aplicación del control interno es importante ya que permitirá prevenir las pérdidas, fraudes, mejorar la ética, reducirá los riesgos e impulsará a la empresa en la realización de las metas y objetivos propuestos.

6.1.4 Referente al objetivo específico 3

De acuerdo a los análisis realizados en el objetivo específico 1 y objetivo específico 2 para una aplicación adecuado del mecanismo de control interno la empresa caso de estudio: Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L de la provincia de Huaraz, 2020. Debe implementar un equipo de auditoría interna financiera para poder supervisar sus operaciones, establecer un sistema de gestión de riesgo que sea eficiente dentro de su organización, para disminuir las amenazas y mejorar las oportunidades, puesto que ayuda a detectar irregularidades que podría aparecer en cualquiera de las áreas u operaciones y tomar las medidas correctivas necesarias de manera oportuna, debe elaborar e implementar el (MOF), con la finalidad de definir las responsabilidades y funciones de cada uno de sus trabajadores, debe tener información precisa, útil y fiable sobre la parte contable y financiera.

Aspectos complementarios

Propuestas de mejora

- En general se recomienda implementar todo un sistema de control interno, el cual debe ser conocido por todo el personal, para asegurar el buen desempeño de los trabajadores y un ambiente laboral reconfortante, permitiendo de esa manera detectar de manera oportuna los riesgos a los cuales está expuesto, para evitar sabotajes y fraudes.
- La empresa necesita elaborar e implementar el manual de organización de funciones (MOF), para definir las funciones y responsabilidades de cada trabajador dentro de la organización.
- Se recomienda a la empresa tener información precisa, fiable sobre el área contable y financiera, con la finalidad dar a sus trabajadores información de buena calidad, que sea suficiente y oportuna para el desarrollo óptimo, eficiente y eficaz de sus labores.

Referencias bibliográficas

Acuña, A. (2019). *Caracterización del control interno de las MYPES del sector comercio del Perú: caso empresa “Negociaciones Ángeles S.A.C.”-Chimbote, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Privada los Angeles de Chimbote].*

Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/11772>

Apaza, Y. (2021). *Proyecto de ley que promueve el desarrollo de la micro y pequeña empresa industrial.* Recuperado de:

https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/PL07332-20210315.pdf

Bardales, E. (2018). *Caracterización del control interno en el area de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Comercial Arica E.I.R.L.” - Breña, Lima 2017. [Tesis de pregrado, Universidad Privada los Angeles de Chimbote].*Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4094/CONTRO
L INTERNO INVENTARIOS BARDALES PEREZ ELENA DEL PILAR.p
df?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/4094/CONTRO%20L%20INTERNO%20INVENTARIOS%20BARDALES%20PEREZ%20ELENA%20DEL%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caldas, M., Reyes, C., y Heras, A. (2017). *Empresa e iniciativa emprendedora.* 1–
21. Recuperado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-ukpDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA239&dq=empresa+&ots=QhSSStS5D0J&sig=SD6e5JrbAAXWX3Qi53ltNWsJH9s#v=onepage&q=empresa&f=false>

Calle, G., Narváez, C., y Erazo, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.* 6 (Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda.), 1–37. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>

Campos, E. (2021). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de inventarios de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Servicios de Transporte Inversiones y Multiservicios Flores S.A.C. Trujillo, 2021. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Angeles de Chimbote]. Recuperado de :

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23955>

Carmona, M., y Barrios, Y. (2007). Nuevo paradigma del control interno y su impacto en la gestión pública. *Economía Y Desarrollo*, 141(1), 152–171. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541595009.pdf>

Celmi, H. (2019). *Características del control interno en la empresa Hotelera de Categoría tres estrellas INEISA S.A.C. del distrito de Independencia - Huaraz, 2017.* [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recuperado

de :

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/12114>

Centeno, H., y Zavaleta, J. (2019). *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios , en el distrito de El Agustino , año 2018*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17748>

Chero, D. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa plataforma de la construcción E.I.R.L. de Casma, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/17748>

COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework..* Recuperado de:

<https://dair.nps.edu/bitstream/123456789/2964/1/SEC809-SMP-13-0077.pdf>

Depaz, Y. (2019). *El control interno en el área contable de la empresa Grupo Ortiz de la ciudad de Huaraz, 2017*. -[Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10230>

Dini, M., y Stumpo, G. (2018). *Mypes en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos gracias por su interés*. Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf

Escalante, E. (2016). *Promulgan Ley N° 30056 que modifica la actual Ley MYPE y otras normas para las micro y pequeñas empresas*. Recuperado de :

<https://www.mep.pe/promulgan-ley-no-30056-que-modifica-la-actual-ley-mype-y-otras-normas-para-las-micro-y-pequenas-empresas/>

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III*.

Recuperado de:

https://www.academia.edu/37046081/Control_Interno_y_Fraudes_2da_edici%C3%B3n

Fernandez, P., y Bajac, H. (2018). *Gestion de Marketing de Servicios* (Gracia S.A).

Recuperado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=28OgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA345&dq=libros+de+sectores+de+servicios&ots=ajjqf-PhtB&sig=M6IYq8mLww-11ss2TWIKx11oNtw#v=onepage&q&f=false>

Fierro, E. (2016). *El sistema de control interno y su contribución en la gestión empresarial: caso entidades cooperativas [recurso electrónico]*. Recuperado de:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/9989/CB-0542489.pdf;jsessionid=C520AF4034BFDF0BAC4CE8704D45E6DE?sequence=1>

Huaman, F. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control internodelasmicro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Angeles de

Chimbote]. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25938>

García, S. (2021). *Teoría económica de la empresa* (D. de Santos (ed.); 2da edición).

Recuperado de:

<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788490522950.pdf>

Guzman, J. (2021). Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno

de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. “Virtual

Express” S.A del Distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020 [Tesis de

pregrado -Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Recuperado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19997>

Hernández, R; Fernández, C; Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*

(Sexta). McGraw-Hill. Recuperado de:

[https://www.esup.edu.pe/wp-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la*

investigacion. Recuperado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huaman, D. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control*

interno en la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San

Miguel de EL Faique S.A Distrito de San Miguel de EL Faique–Piura 2020

[Tesis de pregrado-Universidad los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17553/CONTROL_INTERNO_MANTENIMIENTO_HUAMAN_TOCTO_DERFIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad* (Ediciones).

Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&lpg=PA20&ots=zFn91utCmB&dq=revistas%20sobre%20control%20interno%20&lr&hl=es&pg=PA1#v=onepage&q&f=false>

Leiva, D., y Soto, H. (2015). *Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Recuperado de:

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/\\$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/97D59BF5DEC57F7905257F870071C2AA/$FILE/021-daniel_leiva-hugo_soto.pdf)

León, M. (2020). *Características del control interno de la pequeña empresa*

“Agroindustria La Perla del Huascarán” S.R.L. de la provincia de Huaraz,

2019. [Tesis pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17153/CARACTERISTICAS_CONTROL_INTERNO_LEON_HUAMAN_MERY_BERNARDINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malpaso, M. (2018). *Control interno en la librería Multiservicios Jhandeth - Huaraz,*

2017- [Tesis, Universidad Privada los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-123456789-17009>

Martínez, G., Álvarez, K., y García, A. (2021). La importancia del control interno en

el area de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones e Investigación*, 15(1), 1–11. file:///C:/Users/Administrator/Downloads/4692-Texto del artículo-16703-1-10-20210618 (3).pdf Recuperado de:

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4692>

Melendez, J. (2016). *Control interno*. Recuperado de:

<https://docplayer.es/54400600-Juan-bladimiro-melendez-torres-control-interno-universidad-catolica-los-angeles-de-chimbote-sistema-de-universidad-abierta-1.html>

Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. In *Dominio de las Ciencias*, ISSN-e 2477-8818, Vol. 4, N°. 4, 2018, págs. 206-240 (Vol. 4).
<http://dx.doi.org/10.23857/>. Recueprado de:

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

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2019). Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa. *Boletín Informativo Laboral*, 85, 1–9.

Recuperado de:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REM_YPE_-_Enero_2019.pdf

Miraval, C., Chocano, Y., Arias, T., y Riva, J. (2013). Las micro y pequeñas empresas y su desarrollo empresarial en la provincia de Huánuco. *Investigación Valdizana*, 7(1), 23–30. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/5860/586061884004.pdf>

Mungaray, A., Aguilar, J., y Osorio, G. (2017). *Los objetivos económicos de la micro y pequeña empresa en México. Un análisis desde las elasticidades de factores productivos*. 24, 129–146. Recuperado de:

<https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2884>

Nayra Bautista, M. N. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pedro E.I.R.L, Huancabamba–Piura, 2019*-[Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15792>

Pacherres, M. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa servicios multiples y transportes VIRGEN DEL CISNE S.R.L. – TUMBES, 2021*- [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26872>

Palomino, E. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: Empresa “Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. del distrito de Huaraz, 2019*- [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16920>

Paredes, A. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa transporte Carranza Chimbote, 2018-* [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote].

Recueprado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17367/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PAREDES_NUNEZ_JULIO .pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17367/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_PAREDES_NUNEZ_JULIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paredes, J. (2018). *Auditoria I Control Interno UpeU* (U. de la U. P. Union (ed.)).

Recuperado de:

<https://es.calameo.com/books/00572145794c6b95cb3d9>

Peruano, D. (2003). *Ley de promocion y formalizacion de las micros y pequeñas empresas. 1999*(December), 1–6. Recuperado de:

<https://base.socioeco.org/docs/ley-28015.pdf>

Pinazo, Y. (2019). *Caracterización del control interno en el área de almacén de la empresa Ferrelux H & M E.I.R.L. de Puno, periodo 2018-* [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-17891>

Pinedo, H. (2019). *Características de control interno en las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Pomabamba, 2018-* [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-123456789-14267>

Ponce, S. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: CASO “Sidecom*

representaciones E.I.R.L.” Chimbote, 2021- [Tesis de pregrado, Universidad los Angeles de Chimbote]. Recueprado de:

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23926/PROPUESTA_DE_MEJORA_CONTROL_INTERNO_PONCE_CORTEGANA_SERGIO_MARLON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (n.d.). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&tlng=en

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

Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2c%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica. (2019). *Código de ética para la investigación. Version 002*. Recuperado de:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4, 115–136. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Rivero, R., Forero, Y., y Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema*

de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.C. en la ciudad de Santa Marta. Recuperado de:

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%C3%B1o_sistema.pdf

Salamanca, Y., y Tellez, L. (2018). *Diseño de un Sistema de Control Interno:*

Estudio de caso para la empresa “Sobre Ruedas Colombia S.A.S.” Universidad de los Llanos. Recuperado de:

<https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/handle/001/743/DISE%20DIO%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20PARA%20LA%20EMPRESA%20SOBRE%20RUEDAS%20COLOMBIA%20SAS.pdf;jsessionid=BA0FD446CF681A8012CAEFD68E2354CC?sequence=1>

Sanchez, N. (2019). *Características del control interno en la empresa “Yardyc”*

E.I.R.L. 2017-[tesis de grado- Universidad Privada los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2274/1/TUSDCYA037-2015.pdf>

Sánchez, T. (2016). *Los tributos locales y los principios constitucionales de justicia*

tributaria: especial estudio de los beneficios fiscales . -[tesis de grado- Universidad Privada los Angeles de Chimbote]. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=111535>

Szlechter, D., Agoff, S., y Anzoátegui, M. (2020). Teorías de las organizaciones Un enfoque crítico, histórico y situado. In *Universidad Nacional de General de*

Sarmiento (América, Issue December). Reduperado de:

<https://ediciones.ungs.edu.ar/wp-content/uploads/2020/03/9789876303279-completo.pdf>

Trigoso, M. (2019). *la empresa en el Perú : clasificación y la responsabilidad social empresarial*. 323–332. Recuperado de:

<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>

Valdivia, M., Palacios, J., Ñaupas, H., & Romero, H. (2013). *Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa*. Recuperdo de:

<https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

Villanueva Gómez, M. A. (2021). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicios “Group Corporate Alessia & Mark” E.I.R.L. de Huaraz, 2020-[Tesis de pregrado, Universidad Privada los Angeles de Chimbote]. Reccuperdo de:

<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-22709/Details>

Vivanco, M. (2017). *los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización*. 9(3). Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038

Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

Cuestionario

En el proyecto de investigación que es sobre: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020. Por ello se aplica el método de cuestionario que tiene por finalidad recoger toda la información y toda la información obtenida será utilizada sólo con fines académicos y de investigación.

Encuestador (a): Yldefonzo Ramirez, Sunita

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

Instrucciones: Marcar dentro del paréntesis con una (X) el número que representa su idea con respecto a los siguientes ITEMS, tome de referencia la tabla vista anteriormente.

ITEMS	Alternativas		
¿Se difunde el código de ética de la empresa?	SI	NO	DESCONOCE
¿Conoce usted la misión y visión institucional?	SI	NO	DESCONOCE
¿Conoce usted los objetivos de la empresa?	SI	NO	DESCONOCE
¿Se monitorean comportamientos inadecuados para la organización?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa busca retener al personal competente?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa busca el favorecimiento del clima laboral?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa cuenta con un área de auditoría interna?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa realiza la determinación de metas a corto mediano y largo plazo?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa reconoce aquellos peligros internos o externos que afecten sus metas?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa evalúa la probabilidad de ocurrencia de los riesgos?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa evalúa el costo – beneficio por cada operación a realizar?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa da solución pronta a los riesgos que se presenten?	SI	NO	DESCONOCE
¿Conoce usted el manual de organización y funciones?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa ejecuta la distribución de funciones y responsabilidades?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa posee un encargado para la protección de archivos institucionales?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa practica la rotación de funciones?	SI	NO	DESCONOCE

¿La empresa posee información contable y financiera de calidad?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa es adaptable a los cambios que puedan suscitarse?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa posee una comunicación interna fluida y efectiva con sus empleados?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa aplica estrategias para mejorar la comunicación con empresas, proveedores, clientes, estado?	SI	NO	DESCONOCE
¿La entidad realiza el monitoreo constante de sus operaciones?	SI	NO	DESCONOCE
¿La entidad evalúa el desempeño de sus trabajadores?	SI	NO	DESCONOCE
¿La empresa ha sido sujeto de auditorías externas?	SI	NO	DESCONOCE

Anexo 2: Evidencias de validación de instrumento

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta dirigida a los trabajadores de la microempresa de servicios "Lalo Travel Servicios Turísticos" E.I.R.L. provincia de Huaraz.

OBJETIVO:

Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios "Lalo Travel Servicios Turísticos" E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRE DEL EVALUADOR:

Rubina Lucía Félix

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:

Dr. epec en ciencias de la Educación

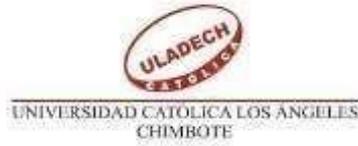
VALORACION:

CONDICION DEL INSTRUMENTO	DEL	CALIFICACION
Debe modificar totalmente, el instrumento no es posible aplicarlo.	el	Pésimo
El instrumento debe ser modificado de acuerdo con las observaciones del experto.		Regular
El instrumento está bien elaborado y puede ser aplicado.		Bueno ✓

Rubina Lucía Félix
Dr. G.P.C.G. Felix Rubina Lucía
MATRICULA 06 - 946

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo 3: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Yldefonso Ramirez Sunita, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada:

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la microempresa de servicios “Lalo Travel Servicios Turísticos” E.I.R.L. de la provincia de Huaraz, 2020

La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.

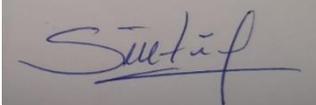
La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.

Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode.

Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.

Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: sunitayr@hotmail.com o al número 941026127 Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico <https://www.uladech.edu.pe/>

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	José Luis Anaya Rodríguez
Firma del participante:	
Firma del investigador:	
Fecha:	24 -03- 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Protocolo de consentimiento informado para encuestas

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

La presente investigación se titula “**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA MICROEMPRESA DE SERVICIOS “LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS” E.I.R.L. DE LA PROVINCIA DE HUARAZ, 2020**” y es dirigido por **Yldefonso Ramirez Sunita**, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Para **Optar el título profesional de contador público**. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

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

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

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

Anexo 4: Consulta RUC

28/8/22, 11:44

SUNAT - Consulta RUC

Consulta RUC

Resultado de la Búsqueda
Número de RUC: 20531046812 - LALO TRAVEL SERVICIOS TURISTICOS EIRL
Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA
Nombre Comercial: -
Fecha de Inscripción: 13/12/2006 Fecha de Inicio de Actividades: 13/12/2006
Estado del Contribuyente: ACTIVO
Condición del Contribuyente: HABIDO
Domicilio Fiscal: JR. JOSE DE SUCRE NRO. 765 INT. 07 CENTRO CIVICO ANCASH - HUARAZ - HUARAZ
Sistema Emisión de Comprobante: MANUAL Actividad Comercio Exterior: SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad: COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s): Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE Secundaria 1 - 7911 - ACTIVIDADES DE AGENCIAS DE VIAJES
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816): FACTURA BOLETA DE VENTA

<https://e-consultaruc.sunat.gob.pe/cl-ti-itmrconsruc/jcrS00Alias>

1/2

MANIFIESTO DE PASAJEROS
Sistema de Emisión Electrónica: FACTURA PORTAL DESDE 09/01/2022 BOLETA PORTAL DESDE 17/03/2022
Emisor electrónico desde: 09/01/2022
Comprobantes Electrónicos: FACTURA (desde 09/01/2022),BOLETA (desde 17/03/2022)
Afiliado al PLE desde: -
Padrones: NINGUNO
Fecha consulta: 28/08/2022 11:39