



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

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

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

**AUTORA**

**TACARPO ANTIVO, GESELYN MONICA**

**ORCID: 0000-0003-4775-7265**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

**ORCID ID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

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

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

**AUTOR**

**TACARPO ANTIVO, GESELYN MONICA**

**ORCID: 0000-0003-4775-7265**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

**ORCID ID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Tacarpo Antivo, Geselyn Monica

ORCID: 0000-0003-4775-7265

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

### **ASESOR**

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

### **JURADO**

Dr. Espejo Chacon Luis Fernando (presidente)

Código ORCID :0000-0003-37762490

Mgtr. Montano Barbuda Julio Javier (Miembro)

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. Soto Medina Mario Wilmar (Miembro)

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

**FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Dr. Espejo Chacon, Luis Fernando  
ORCID ID: 0000-0003-3776-2490  
**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier  
ORCID ID: 0000-0002-1620-5946  
**MIEMBRO**

---

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar  
ORCID ID: 0000-0002-2232-8803  
**MIEMBRO**

---

Mgtr. Quiroz Calderon, Milagro Baldemar  
ORCID ID: 0000-0002-2286-4606  
**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme una vida saludable, por guiarme a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – ULADECH, por haberme permitido formarme en la institución, gracias por los aportes y conocimientos que me dieron a conocer y así dar culminada mi paso por la Universidad.

Al Mgtr. Quiroz Calderón Milagro Baldemar, Docente Tutor Investigador, por su dedicación, conocimiento, orientación, y su motivación ha sido fundamental para la culminación de mi trabajo de investigación.

**Geselyn Monica**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Adolfo Tacarpo,  
Madeleyne Antivo, por ser parte esencial  
de mi vida mis motores de mis proyectos,  
por el inmenso amor, apoyo profundo y  
alegría que me brindan cada momento  
que compartimos juntos.

A mi Hermano: Anderson Tacarpo Antivo  
por su apoyo incondicional por siempre ser  
mi ejemplo a seguir.

A mi Tío Fray Gabriel Antivo Calvo, por  
su apoyo profundo por sus consejos, sus  
valores, a ti Edgar por la motivación  
constante.

**Geselyn Monica**

## **Resumen**

La siguiente investigación tuvo como problema: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?; fue de objetivo: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa mencionada anteriormente. La metodología aplicada en la presente investigación fue cuantitativa, descriptiva, no experimental y transversal; para la recolección de datos se hizo uso de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario. Obteniéndose como resultados que el 80% de encuestados mencionó promover comportamientos adecuados en el personal, 70% indicó realizar el programa de capacitación al personal, 50% señaló que se aplica la solución de peligros internos y externos oportunamente y el 90% respondió que no existen mecanismos para la comunicación en todas las áreas y que no se practica la auditoria de los estados financieros de manera periódica. El estudio concluyó que se recomienda que el personal que ocupa cada cargo de trabajo cuente con las competencias establecidas en el perfil de su cargo, asimismo se recomienda a la entidad diseñar un Manual de Organización y Funciones MOF, la distribución de funciones para la autorización, aprobación, procesamiento y registración, pagos o recepción de fondos, custodia y manipuleo de fondos, valores o bienes de las operaciones, la buena y constante comunicación con los clientes y proveedores y la evaluación y supervisión en forma cíclica de la calidad y rendimiento de los trabajadores de la constructora.

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

## **Abstract**

The following investigation had as a problem: What are the proposals for improvement of the relevant factors of internal control of the microenterprise "Constructora - Consultora Lucia" E.I.R.L. - Bolognesi, 2020?; The objective was: To determine the proposals for improvement of the relevant factors of internal control for the aforementioned microenterprise. The methodology applied in the present investigation was quantitative, descriptive, non-experimental and transversal; For data collection, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. Obtaining as results that 80% of respondents mentioned promoting appropriate behaviors in staff, 70% indicated that they carry out the staff training program, 50% indicated that the solution of internal and external dangers is applied in a timely manner and 90% answered that they do not exist mechanisms for communication in all areas and that the financial statements are not audited periodically. The study concluded that it is recommended that the personnel who occupy each job position have the competencies established in the profile of their position, it is also recommended that the entity design a MOF Organization and Functions Manual, the distribution of functions for authorization, approval, processing and registration, payments or receipt of funds, custody and handling of funds, securities or assets of operations, good and constant communication with customers and suppliers and cyclical evaluation and supervision of the quality and performance of the construction workers.

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



## Índice

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Título de la tesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Equipo de Trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iii
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice... ..	ix
Índice de tablas .....	xi
Índice de figuras.....	xii
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
2.1. Antecedentes.....	6
a) Antecedentes internacionales.....	6
b) Antecedentes Nacionales .....	7
c) Antecedentes Regionales .....	9
d) Antecedentes Locales .....	11
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	13
III. Hipótesis .....	26
IV. Metodología.....	27
4.1. Tipo de investigación.....	27
4.2. Nivel de investigación .....	27
4.3. Diseño de investigación .....	27
4.4. Población y muestra.....	28

4.5. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	29
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	32
4.7. Plan de análisis .....	32
4.8. Matriz de consistencia .....	33
4.9. Principios éticos.....	34
V. Resultados.....	36
5.1. Resultados.....	36
5.2. Análisis de resultados .....	47
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	54
6.1. Conclusiones.....	54
6.1.1. En relación al objetivo general: .....	54
6.1.2. En relación al objetivo específico 1:.....	54
6.1.3. En relación al objetivo específico 2:.....	55
6.1.4. En relación al objetivo específico 3:.....	55
6.1.5. En relación al objetivo específico 4:.....	55
6.1.6. En relación al objetivo específico 5:.....	56
Aspectos complementarios .....	59
Referencias bibliográficas.....	59
Anexo 1: Instrumento de recolección de datos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Consentimiento Informado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 3: Graficos Estadísticos .....	65

## Índice de tablas

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Tabla 1: Sustentan el control interno en los valores éticos .....	36
Tabla 2: Existen planes de capacitación para la mejora de competencia de los empleados .....	36
Tabla 3: Existe un compromiso con la elaboración de la información financiera .....	37
Tabla 4: Los trabajadores tienen asignadas sus responsabilidades .....	37
Tabla 5: Existen políticas para impedir que los directivos se muevan libremente ....	38
Tabla 6: Se estiman los riesgos internos y externos.....	38
Tabla 7: Se da solución a los riesgos internos y externos .....	39
Tabla 8: Existen procedimientos capaces de adaptar a los cambios a la entidad.....	39
Tabla 9: Se dan procedimientos para mitigar riesgos .....	40
Tabla 10: Las labores están distribuidas de forma formal .....	40
Tabla 11: Sustentan sus funciones de forma documentaria .....	41
Tabla 12: Esta normada la distribución de funciones .....	41
Tabla 13: Existe la privacidad de información institucional.....	42
Tabla 14: Existen sistemas informáticos para el control de información .....	42
Tabla 15: Practican la evaluación de desempeño.....	43
Tabla 16: Existen Normativas laborales internas.....	43
Tabla 17: Poseen información de calidad .....	44
Tabla 18: La información circula con fluidez en la organización.....	44
Tabla 19: Existen canales de comunicación interna .....	45
Tabla 20: Existen canales de comunicación externa.....	45
Tabla 21: Se evalúa el control interno de forma periódica .....	46
Tabla 22: Se audita la información financiera de la entidad.....	46
Tabla 23: Existen procedimientos capaces solucionar las deficiencias de la entidad	47

## Índice de figuras

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Gráfico 1: Sustentan el control interno en los valores éticos .....	69
Gráfico 2: Existen planes de capacitación para la mejora de competencia de los empleados .....	70
Gráfico 3: Existe un compromiso con la elaboración de la información financiera..	71
Gráfico 4: Los trabajadores tienen asignadas sus responsabilidades .....	72
Gráfico 5: Existen políticas para impedir que los directivos se muevan libremente .	73
Gráfico 6: Se estiman los riesgos internos y externos .....	74
Gráfico 7: Se da solución a los riesgos internos y externos.....	75
Gráfico 8: Existen procedimientos capaces de adaptar a los cambios a la entidad ...	76
Gráfico 9: Se dan procedimientos para mitigar riesgos .....	77
Gráfico 10: Las labores están distribuidas de forma formal .....	78
Gráfico 11: Sustentan sus funciones de forma documentaria .....	79
Gráfico 12: Esta normada la distribución de funciones .....	80
Gráfico 13: Existe la privacidad de información institucional .....	81
Gráfico 14: Existen sistemas informáticos para el control de información .....	82
Gráfico 15: Practican la evaluación de desempeño .....	83
Gráfico 16: Existen Normativas laborales internas.....	84
Gráfico 17: Poseen información de calidad .....	85
Gráfico 18: La información circula con fluidez en la organización .....	86
Gráfico 19: Existen canales de comunicación interna .....	87
Gráfico 20: Existen canales de comunicación externa.....	88
Gráfico 21: Se evalúa el control interno de forma periódica .....	89
Gráfico 22: Se audita la información financiera de la entidad.....	90
Gráfico 23: Existen procedimientos capaces solucionar las deficiencias de la entidad .....	91

## **I. INTRODUCCIÓN**

Con el transcurrir del tiempo, el control interno ha ido tomando un mecanismo de gran relevancia, hasta el día de hoy se puede concluir como una parte esencial de las organizaciones, debido a que ofrece una seguridad constante, en el desenvolvimiento de las áreas de contabilidad, finanzas, administración, entre otras que comprenden las organizaciones con la intención de poder obedecer sus fines y objetivos.

El mecanismo de control interno debe de ser puesto en funcionamiento por todas las organizaciones, esto sin depender de su magnitud, estructura, giro de negocio y clase de sus actividades e implementado de tal forma que asegure a la entidad una garantía razonable en relaciona la eficiencia y efectividad operacional, los datos financieros y obediencia a la normativa (Lopez, 2019).

Así también este sistema está dentro de las diferentes entidades a nivel mundial, no solo en nuestro País, ahora veremos cómo es en otros países, al respecto Romero (2016) mencionan que:

En los países de España y Portugal se registran niveles mayores en relación a desarrollo y cumplimiento de recomendaciones realizadas a los gobiernos corporativos, se verifico que hay un compromiso grande de las organizaciones en obedecer con su compromiso de control organizacional sea por su puesta en marcha y difusión a los trabajadores y por la supervisión que se les realizara a los mismos, para el eficiente logro de rentabilidad y éxito para las entidades.

En los EE.UU., los efectos del “caso Enron”, la gran quiebra institucional del contexto de dicha nación y es un auténtico escándalo que dio lugar como por ejemplo para todas las deficiencias del mecanismo de control organizacional,

tanto en entes privados, como del Estado, creados con la finalidad de detener desastres como el de aquella empresa de giro eléctrico, cuyo efecto fue la quiebra de una de las empresas de gran magnitud a nivel mundial, asimismo, creo una desconfianza de las labores de una de las organizaciones de Auditoría interna y externa (Arroyo et al., 2019).

Una gran cantidad de empresas de la ciudad de Valdivia en Chile, ponen en marcha el control interno, porque es un mecanismo estratega que facilita el cumplimiento de objetivos con el fin de proteger activos y controlar los pasivos de la entidad (Mendoza et al., 2018).

La empresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. ubicada en la provincia de Bolognesi, actualmente no cuenta con una estructura orgánica en las áreas financieras ni contables, debido a que no aplican técnicas, procedimientos, políticas, principios relacionados al control interno, no se hace uso de un plan de cuentas de acuerdo a la dinámica dentro del país, por lo tanto, la información financiera es deficiente. Por la ausencia y desconocimiento en control interno dentro de esta entidad, no se ha logrado cumplir con las metas establecidas.

Ante lo anteriormente señalado, la problemática de estudio formulada es el siguiente: ¿Cuáles son las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “¿Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020?

La presente tesis pretendió dar solución como principal fin general: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

Como fines secundarios, tenemos los siguientes:

- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes del ambiente de control de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la evaluación de riesgos de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de las actividades de control de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la información y comunicación de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.
- Diseñar las propuestas de mejora de los factores relevantes de la supervisión de la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

En el aspecto teórico el estudio se justificó porque comprende en el marco teórico una gran cantidad de teorías en relación al control organizacional de acuerdo al informe COSO III, así como se estudiará un marco conceptual por medio de la descripción de principios, definiciones, características, metas, elementos, los cuales le darán un soporte teórico al presente estudio. Lo mencionado anteriormente es de mucha relevancia en la estructura de esta investigación, debido a que aparte de ser su soporte, propone la doctrina que se

espera cumplir por parte de la empresa sujeta a investigación, le ayudara a adecuarse a dicha normativa y no despegarse de ella.

En el aspecto práctico, este estudio se justificó porque se prueba en función a la aplicación del control organizacional adecuado que se medirá en la microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. buscando que este obtenga un buen mecanismo de control, ocupándose de la buena toma de decisiones que se tomaran a futuro, estimando las falencias para poderles dar solución dentro de la entidad, buscar la contratación de personal competente y de acuerdo a los objetivos proyectos. Asimismo, este estudio servirá como antecedente para las futuras investigaciones para los investigadores del programa de contaduría, especialistas y todas las demás personas que estén interesados en el tema.

En el aspecto metodológico se justificó porque el presente estudio se justificó por que propone la ejecución de la descripción las propuestas de mejora de la variable en la empresa dedicada a los servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. asimismo se justifica por la naturaleza y particularidades propias de la investigación, lo que busca la aplicación de una encuesta en base a la variable de estudio, con la finalidad de una sencilla y rápida recolección de información. El instrumento de investigación se formulará por medio del enunciado general de la problemática de estudio, los fines y la matriz de operacionalización de variables.

Los resultados de este estudio fueron: El 80% mencionó promover comportamientos adecuados en el personal, 70% indicó realizar el programa de capacitación al personal, 60% señaló que existe un compromiso constante en la elaboración de EE.FF, 50% señaló que se aplica la solución de peligros internos y



externos oportunamente, 70% negó que las tareas y responsabilidades estén designadas individualmente, el 90% respondió que no existen mecanismos para la comunicación en todas las áreas y que no se practica la auditoria de los estados financieros de manera periódica.

El estudio concluyó: Se determinó que, en relación al ambiente de control, este es un componente el cual es deficiente en cumplimiento por parte de los trabajadores de la organización, ya que se carece del diseño de normativas que puedan definir las políticas, lineamientos y dirección de las metas de la empresa. En relación a la evaluación de riesgos, su cumplimiento es a medias, ya que no se realiza la programación de metas y la evaluación de aquellos peligros que puedan afectarlo a corto o largo plazo. En relación a las actividades de control existe un cumplimiento razonable, los procedimientos son aplicados para la búsqueda de la eficiencia de operaciones y confiabilidad de la información financiera. De igual manera la información y comunicación de la empresa es de calidad y se establecen canales para la comunicación interna. Finalmente, en función a la supervisión se realizan los monitoreos periódicos a las actividades de la empresa y la búsqueda de la mejorar continua por parte de los directivos es una política ya implementada.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

#### a) Antecedentes internacionales

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### c) **Antecedentes Regionales**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### **Marco Teórico**

#### **Teoría del control interno según COSO**

El informe elaborado por el (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), comprende parte del modelo de control para las entidades en todo el mundo, por tanto, son consideradas de mayor renombre y aceptación a nivel mundial. Este documento, fue publicado en el periodo 1992 y dicha organización que lo divulgó comprende especialistas, competitivos, expertos en temas esenciales de contaduría, auditoría y finanzas (Estupiñán, 2021).

Es considerado como aquel documento que comprende normativas de esencial ejecución, para la gestión y supervisión de un mecanismo de control aplicado a una entidad. El Documento COSO se convirtió con el transcurrir de las épocas en una normativa prototipo para la aplicación de cada factor. (Estupiñan, 2021).

Si se pudiera describir la forma en que actualmente actúan las empresas antes peligros y riesgos que las afectan, podríamos mencionar una palabra importante “dinamismo”. Las épocas actuales a las cuales las empresas están inmersas las incentiva a crear mecanismos o enfoques a sus operaciones para lucrar más o posicionarse en el mercado donde laboran (Estupiñan, 2021).

### **Control interno**

El COSO citado por Garcia et al. (2020) afirma que:

El control organizacional comprende una planificación de carácter transcendental de una empresa y todos aquellos mecanismos y comportamientos que se efectuaran de manera ordenada para suministrar al ente económica el cuidado de sus recursos, aseverar la información fiable y oportuna, ocasionar en sus operaciones, un entorno laboral en función a la honestidad y eficiencia, así como la obediencia a las normativas y reglamentos a los cuales este sujeto.

Desde otra perspectiva Garcia et al. (2020) opina que: Comprende las acciones que se desarrollaran en cada área de la entidad economía, se aplican de forma ordenada en función a los procesos de gestión (proyección, ampliación y seguimiento). Por tanto, el control organizacional es un mecanismo que se integra en cada una de estas fases, asegurando el cumplimiento eficiente y monitoreado

por cada acción que se realice, en conclusión, un mecanismo de gran uso para la dirección de un ente.

Finalmente Estupiñan (2021) menciona que el control se divide en dos, el contable y el administrativo, sin embargo conceptualiza al control organizacional como: “Es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar mediante el establecimiento de un objetivo propuesto”. Asimismo, el autor menciona los siguientes objetivos:

- Estar al tanto del contexto bancario y mercantil de la empresa.
- Relacionar y regularizar las funciones de los trabajadores.
- Garantizar de que se obedezcan con las metas propuestas por la organización.
- Establecer una operatividad eficiente en la organización de acuerdo a las políticas diseñadas.

Asimismo Estupiñan (2021) considera que para que una entidad pueda encontrar simplicidad en la consecución de objetivos de se deberán establecer los siguientes componentes a cada actividad:

- El control del entorno laboral
- El control del análisis de peligros o riesgos,
- El control de sus operaciones
- La inspección de los mecanismos de datos y comunicación
- La inspección de sus actividades de monitoreo o supervisión.

### **Fundamentos principales del control interno**

Gomez y Lazarte (2019) menciona que el informe COSO difundido en el año 2013 menciona que el control interno contiene dentro de sí cinco

componentes, los cuales establecen 17 fundamentos que el personal directivo de toda empresa debería de tener en cuenta para su correcta marcha y la dirección de la entidad. Estos son:

**a) Ambiente o entorno de control organizacional**

- ✓ Muestran los trabajadores de la entidad compromiso con los comportamientos íntegros y valores morales.
- ✓ Están comprometidos los trabajadores con ser supervisados continuamente.
- ✓ Los trabajadores buscan realizar sus funciones en orden, en base al mandato de la autoridad y en base a la responsabilidad
- ✓ La empresa está comprometida con la competencia profesional de sus trabajadores.
- ✓ Obedece la empresa a las responsabilidades de los trabajadores (Gomez & Lazarte, 2019).

**b) Evaluación o análisis de riesgos**

- ✓ La empresa establece los objetivos más importantes que debe de cumplir en cada periodo
- ✓ La empresa reconoce y estudia un riesgo
- ✓ La empresa considera que pueda existir fraude dentro de la organización
- ✓ La entidad analiza y detecta modificaciones de gran relevancia. (Gomez & Lazarte, 2019).

**c) Actividades u operaciones de control**

- ✓ La empresa identifica y ejecuta operaciones para controlar riesgos.
- ✓ La empresa identifica y ejecuta operaciones sobre los tics.
- ✓ La empresa trabaja en base a sus políticas y procedimientos ya propuestos

- ✓ Los trabajadores sustentan sus labores mediante información que la sustente. (Gomez & Lazarte, 2019).

**d) Información y comunicación**

- ✓ La empresa se comunica por medio de sus trabajadores.
- ✓ La empresa posee buenos canales de comunicación interna y externa. (Gomez & Lazarte, 2019).

**e) Actividades de monitoreo**

- ✓ La entidad realiza constantemente supervisiones y/o es sujeto de auditorías independientes.
- ✓ La empresa difunde y comunica a los responsables de las desviaciones de control identificadas. (Gomez & Lazarte, 2019).

**Componentes del control organización**

**Ambiente o entorno de control**

Capote (2019) menciona que este es el primer componente del control interno y establece aquel ambiente donde los trabajadores van a poner en práctica sus responsabilidades y compromisos con la empresa, por medio de este también se establece aquellas pautas de cómo deben de ser realizadas, asimismo, este es el componente que logra ayudar al progreso del negocio y conocimiento del mecanismo que se aplicara por parte de los trabajadores, el entorno de control es el cimiento de todo el mecanismo en general, y sobre este se apoyan los siguientes principios:

- **Comportamientos íntegros y morales:**

Los objetivos y metas que quiere conseguir una empresa, así como la manera en que desee obtenerlos, son sostenidos por un análisis de preferencias, comportamientos, así como la manera en que se dirigirá un negocio.

Dichas preferencias y políticas son ubicadas en la administración de un ente, por medio de los comportamientos íntegros primeramente del personal de gerencias, asimismo también con su manera de hacerse responsables de la difusión de estos. Es por ello esencial que el comportamiento ético e íntegro en la gestión empresarial general a lo largo éxito en las empresas. (Capote, 2019).

- **Competitividad organizacional:**

En toda organización es fundamental que se posea la política de agrado, desenvolvimiento, retención y capacitación de trabajadores eficientes y competentes en el campo laboral donde se desarrollarán dentro de la empresa. Las virtudes, así como las actividades de la entidad buscan cumplir metas y dirigirse hacia cumplir las necesidades de los usuarios y demás participantes terceros, por ello cada trabajador debe estar en la capacidad de trabajar eficientemente dentro de su área, asimismo la empresa como tal deberá de suministrarle todo el material que requiera, evaluar su desempeño y darle bonificaciones si se da el caso de un gran desenvolvimiento (Capote, 2019).

- **Área de control interno o comité auditor:**

El órgano o comité de auditoría dentro de una empresa, es aquel sector que se encuentra principalmente en entidades de gran magnitud, por ello sus funciones principales son las de supervisar el mecanismo de control interno de una entidad y las labores que realiza cada trabajador, sea de manera interna o

externa. Asimismo los que la componen deberán de ser escogidos por la junta general o el personal de dirección (Capote, 2019).

- **Estructura empresarial:**

Una empresa debe de estar debidamente estructurada, esto como conocimiento para la programación, transformación, supervisión y estar al tanto de los trabajos que se realizan para obedecer a las fines y metas de control organizacional. Por medio de un organigrama institucional se delimitan las funciones, las obligaciones de sus trabajadores, solucionando así casos donde puedan verse entrometidos jefes de otros sectores o áreas en situaciones que no les incumbe y en las cuales estos deben de ser excluidos (Capote, 2019).

- **Asignación de autoridad y/o responsabilidad:**

Toda empresa debe de incentivar a que los trabajadores conozcan sus funciones y obligaciones como tal, desde luego las normativas internas que la sustentan para su cumplimiento, así como de las sanciones y faltas que de ser el caso tocaría recibirlas. El personal de dirección es el principal responsable de emitir normativas, ser independientes de soberanía y de difundir las funciones que le corresponden a cada uno de ellos (Capote, 2019).

- **Gestión de recursos humanos:**

Aquellas características que posean las personas dentro de una empresa determinaran la eficiencia del control organizacional. Por tanto, sus aptitudes, virtudes y experiencias se deben de gestionar de la mejor manera, deberá existir rotación de personal, bonificaciones, reuniones que mejoren el ambiente laboral y otros (Capote, 2019).

## **Evaluación o análisis de riesgos**

Comprende el reconocimiento y valoración de los peligros trascendentales que quebrantan la obediencia de fines planteando así una base sobre la cual deben de ser administrados para su rápida respuesta. El peligro es conceptualizado como aquella probabilidad de que un acontecimiento logre influir de modo negativa al acatamiento de las metas de control organizacional. A continuación, se muestran ejemplos de peligros que puedan presentarse en una organización:

- Libros contables errados o elaborados sin obediencia a los principios de contaduría generalmente aprobados.
  - Costeos sobrevalorados que no sustentan los pocos beneficios que se obtienen.
  - Normativas sin sentido emitidas por la dirección.
  - Actos fraudulentos o la pérdida de bienes de la organización.
  - Obstaculización de operaciones.
  - Necesidad de cumplir con objetivos y metas.
  - Mala imagen – desventajas ante la capacidad de dirigir la empresa
  - Manipulaciones a los trabajadores del ente. (Estupiñan, 2021).
- **Estudio de peligros:** El cálculo de complicaciones en la organización nace en las evaluaciones y descripciones de aquellos factores que podrían impedir el cumplimiento de objetivos y fines, es por ello plasmar estudios que estén enfocados en la detección de riesgos, su debido estudio y la solución para ello. Cada empresa cuando realiza variaciones en relación a componentes externamente e intrínsecos, se topará con circunstancias que deben de ser estimadas de acuerdo a la posibilidad de ocurrencia, el índice con que



impactara en los recursos de la entidad y si es inmediata controlarla (Estupiñan, 2021).

### **Actividades o acciones de control**

Comprende aquellos ordenamientos, lineamientos, acciones y conductas del personal respecto a los riesgos que se identificaron previamente, para lograr solucionar o mitigar y así con ello no ver vulnerados la finalidad de la empresa. Estas deben ser realizadas en relación a los lineamientos internos propuestos por el personal directivo, en referencia a la misión y visión de la unidad económica y su planificación previa. (Estupiñan, 2021).

### **Clases de actividades de control**

- ✚ **Reconocimiento de trabajadores con alto sacrificio:** Esta actividad se efectuará previo estudio y teniendo en consideración el desempeño que efectúen para la organización; pudiendo ser por tiempo, apoyo para problemas futuros y también como se desarrollan frente a otra competencia.
- ✚ **Acciones de administración o generales:** Regulan aquellas labores o funciones de las actividades de la empresa, verificando constantemente desviaciones que logren suceder por su ejecución pronta.
- ✚ **Proceso de información:** Se efectuará diversos tipos de controles para poder verificar que se cumplan de acuerdo a las autorizaciones y/o aprobaciones de los colaboradores correspondiente. La información que se ingresa debe de quedar grabada en los archivos propios de la entidad.
- ✚ **Controles de activos:** Se comparan periódicamente la cantidad de activos que se poseen con los registros de inventarios que posee la organización de manera

documentada, esto con la finalidad de revertir pérdidas sospechosas de fraude. (Estupiñan, 2021).

- ✚ **Evaluación de desempeño organizacional.** Se deberán medir y comparar con relación a periodos pasados, la economía, finanzas y desenvolvimiento de la entidad de manera genérica. (Estupiñan, 2021).

### **Información y comunicación**

La empresa debe de reconocer, compilar y comunicar la información necesaria con la finalidad de que suministre de evidencia las funciones y obligaciones de sus participantes.

Los mecanismos de información provocan de forma continua documentaciones que abarcan datos de las acciones, sacrificio del trabajador, movimientos financieros, los cuales batallan por la prolongación de las operaciones. Es por ese motivo de que cada sector debe poseer con canales de datos, para que así pueda vincularse en correspondencia a sus actividades y acontecimientos que se susciten en la organización o desde afuera. Debe presentarse una comunicación eficiente en un amplio sentido, que se genere hacia todas las áreas organizacionales. (Ferraro, 2020).

### **Actividades de supervisión**

Este es el último elemento llamado también acciones de monitoreo que tiene por principal función de aseverar la eficiencia y efectividad del control organizacional, reconocer deficiencias por cada sector de la organización y proponer sugerencias de mejora que puedan apoyar a la empresa a mejor de forma continua.

Las empresas deben de ser auditadas por un trabajador propio para que así el mecanismo de control este en constante mejora, asimismo debe ser evaluada por trabajadores independientes para poder encontrar hallazgos que desacrediten la imagen de la empresa y puedan ser solucionados a tiempo. (Ferraro, 2020).

## **Marco Conceptual**

### **Actividades de control**

Comprende aquellos ordenamientos, lineamientos, acciones y conductas del personal en función a los peligros que se identificaron previamente, para poderles solucionar o mitigar y así con ello no ver vulnerados las metas de la empresa. Estas deben ser efectuadas en relación a los lineamientos internos propuestos por el personal directivo, en función a la misión y visión de la organización y su planificación previa. (Estupiñan, 2021).

### **Ambiente de control**

Este es el primer componente del control organizacional y establece aquel ambiente donde los trabajadores van a poner en práctica sus responsabilidades y compromisos con la empresa, por medio de este también se establece aquellas pautas de cómo deben de ser realizadas, asimismo, este es el componente que logra ayudar al progreso del negocio y conocimiento del mecanismo que se aplicara por parte de los trabajadores, el entorno de control es el cimiento de todo el mecanismo en general (Ferraro, 2020).

### **Constructoras**

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

### **Control interno**

García et al. (2020) opina que: Son aquellas actividades que se efectúan en cada área de la empresa, se efectúan de forma coordinada en función a los procesos de administración (planeamiento, ampliación y monitoreo).

### **Evaluación de riesgos**

Es la descripción y el estudio de los peligros importantes que afectan la obediencia de metas, estableciendo así un cimiento sobre el cual deben de ser gestionados para su solución oportuna. (Catacora & Huiza, 2018).

### **Gestión de RR.HH**

Aquellas características que posean las personas dentro de una empresa determinaran la eficiencia del control organizacional. Por tanto, sus aptitudes, virtudes y experiencias se deben de gestionar de la mejor manera, deberá existir rotación de personal, bonificaciones, reuniones que mejoren el ambiente laboral y otros (Capote, 2019).

### **Información y comunicación**

Los sistemas de información generan diariamente documentación que abarca datos de las actividades, finanzas y desempeño de los trabajadores, los cuales se esfuerzan por la continuidad de la empresa. (Estupiñan, 2021).

### **Monitoreo**

Este es el último elemento llamado también acciones de monitoreo que tiene por principal función de aseverar la eficiencia y efectividad del control organizacional, reconocer deficiencias por cada sector de la organización y proponer sugerencias de mejora que puedan apoyar a la empresa a mejor de forma continua.

## **Organigrama institucional**

Es una simbolización gráfica de la organización de una unidad económica, mostrando los niveles jerárquicos y cargos. Permite obtener una idea simple de cómo está organizada la entidad, organización o compañía sin fines de lucro (Raffino, 2019).

### **III. Hipótesis**

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

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo de investigación

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

### 4.2. Nivel de investigación

Según Arias (2020) la investigación descriptiva – correlacional trata de describir hechos que den solución al problema planteado, haciendo la búsqueda de conceptos para poder esclarecer el problema. Por ende, el proyecto de investigación es descriptiva - correlacional porque narra los hechos según la variable escogida y cuál es la relación entre ellas.

### 4.3. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental – transeccional, trata de investigaciones que recopilan datos en un momento único y específico. Se indagan las incidencias y los valores en que se manifiestan una o más variables en un enfoque cuantitativo. (Hernández et al., 2017).

M ————— O 1

Donde:

M = es la muestra de estudio conformado por microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., Bolognesi – 2020.

O1 = observaciones de la variable (control interno)

#### **4.4. Población y muestra**

##### **Población**

La población de estudio estuvo conformada por todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al contexto donde se ha realizado la investigación. Para la investigación de estudio que está conformado por microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., Bolognesi – 2020 sujeta a estudio.

##### **Muestra**

Es una parte o subgrupo representativo de la población, donde los resultados obtenidos se han generalizado para toda la población. Para la investigación, la muestra estará compuesta por microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., Bolognesi – 2020 sujeta a estudio.



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

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Control interno	Larramendi (2012) menciona que: Son aquellas operaciones que se realizan en cada sector de una organización, se realizan de manera dinámica en relación a las etapas de la gestión empresarial (planificación, ejecución y supervisión).	Ambiente o entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamientos íntegros y morales</li> <li>▪ Competitividad organizacional</li> <li>▪ Área de control interno o comité auditor</li> <li>▪ Estructura empresarial</li> <li>▪ Asignación de autoridad y/o responsabilidad</li> <li>▪ Gestión de recursos humanos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿El control interno se sustenta en los valores éticos?</li> <li>2. ¿Existe un plan de capacitación anual que contribuye al mantenimiento y mejoramiento de las competencias de los funcionarios?</li> <li>3. ¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera – contable y de Gestión?</li> <li>4. ¿Los funcionarios tienen asignadas responsabilidades?</li> <li>5. ¿Existe una normativa vigente que impide a la Dirección de una Unidad moverse libremente?</li> </ol>
		Análisis o evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificación de los riesgos</li> <li>▪ Estimación de riesgos</li> <li>▪ Manejo ante cambios</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿Existe una estimación de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia?</li> <li>7. ¿Existe una solución de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia?</li> </ol>

				8. ¿Existen procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios?
		Actividades o acciones de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reconocimiento de trabajadores con alto desempeño</li> <li>▪ Acciones de administración o generales</li> <li>▪ Procesamiento de datos</li> <li>▪ Controles de activos</li> <li>▪ Evaluación de desempeño organizacional.</li> </ul>	9. ¿Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados? 10. ¿Las tareas y responsabilidades están asignadas a personas diferentes? 11. ¿Se tiene como política la sustentación de labores por documentos? 12. ¿La delegación de tareas se encuentra dentro de los lineamientos establecidos por la Dirección? 13. ¿Las operaciones de egreso que se dan en la Organización se registran en tiempo y forma? 14. ¿La responsabilidad por custodiar y rendir cuentas por esos recursos está asignada a determinadas personas? 15. ¿Existen procedimientos que aseguran el acceso autorizado a los sistemas de información? 16. ¿Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la Organización? 17. ¿Existen MOFs, ROFs y RITs?

		<p>Información y comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de calidad</li> <li>▪ Comunicación interna</li> <li>▪ Comunicación externa</li> </ul>	<p>18. ¿La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad?</p> <p>19. ¿La información circula en todos los sentidos dentro de la Organización?</p> <p>20. ¿Se analiza el sistema de información cada vez que el organismo cambia su estrategia?</p> <p>21. ¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?</p> <p>22. ¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros Interesados?</p>
		<p>Actividades de supervisión</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del sistema de control interno</li> <li>▪ Eficacia del sistema de control interno</li> <li>▪ Deficiencias detectadas</li> </ul>	<p>23. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección?</p>

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### **Técnicas de investigación**

**La encuesta:** Para lograr un mayor acopio de información, la encuesta es una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos (Monje, 2017).

##### **Instrumento de investigación**

**El cuestionario:** Constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (Monje, 2017).

#### 4.7. Plan de análisis

Los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario a por microempresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., Bolognesi – 2020 sujeta a estudio. **Posteriormente** van a ser introducidos en el programa Microsoft Excel 2016 para poder realizar la tabulación y así obtener los resultados de la encuesta.

#### 4.8. Matriz de consistencia

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

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

## **4.9. Principios éticos**

### **Protección a las personas**

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

### **Cuidado del medio ambiente**

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

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

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

### **Beneficencia no maleficencia**

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

### **Justicia**

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

### **Integridad científica**

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

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*Sustentan el control organizacional en los valores éticos*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	8	80.00
Negativa	2	20.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 2**

*Existen planes de adiestramiento para la mejora de competencia de los empleados*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	3	30.00
Negativa	7	70.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.



**Tabla 3**

*Existe un compromiso con la elaboración de la información financiera*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	6	60.00
Negativa	4	40.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 4**

*Los trabajadores tienen asignadas sus responsabilidades*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	8	80.00
Negativa	2	20.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 5**

*Existen políticas para impedir que los directivos se muevan libremente*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	1	10.00
Negativa	9	90.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 6**

*Se estiman los riesgos internos y externos*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	2	20.00
Negativa	8	80.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 7**

*Se da respuesta a los riesgos internos y externos*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	5	50.00
Negativa	5	50.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 8**

*Existen actividades capaces de adaptar a los cambios a la entidad*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	2	20.00
Negativa	8	80.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 9**

*Se dan procedimientos para mitigar peligros*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	9	90.00
Negativa	1	10.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 10**

*Las labores están distribuidas de forma formal*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	3	30.00
Negativa	7	70.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 11**

*Sustentan sus funciones de forma documentaria*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	2	20.00
Negativa	8	80.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 12**

*Esta normada la segregación de cargos*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	6	60.00
Negativa	4	40.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 13**

*Existe la privacidad de información institucional*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	3	30.00
Negativa	7	70.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 14**

*Existen sistemas informáticos para el control de datos*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	9	90.00
Negativa	1	10.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 15***Ejercen la evaluación de desempeño*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	7	70.00
Negativa	3	30.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la  
“Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 16***Normativas laborales internas*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	2	20.00
Negativa	8	80.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la  
“Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 17***Cuentan con información de calidad*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	4	40.00
Negativa	6	60.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 18***La información circula con fluidez en la organización*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	2	20.00
Negativa	8	80.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.



**Tabla 19***Existen canales de comunicación interna*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	1	10.00
Negativa	9	90.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 20***Existen canales de comunicación externa*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	4	40.00
Negativa	6	60.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 21**

*Se estudia el control organizacional de forma constante*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	8	80.00
Negativa	2	20.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la  
“Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 22**

*Se audita la información financiera de la entidad*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	1	10.00
Negativa	9	90.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la  
“Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

**Tabla 23**

*Procedimientos capaces solucionar las deficiencias de la entidad.*

Respuesta	frecuencia	%
Afirmativa	8	80.00
Negativa	2	20.00
Total Respuestas	10	100.00

Fuente: Tabla diseñada en función a las respuestas de los colaboradores de la “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L., de la Provincia de Bolognesi – 2020.

## **5.2. Análisis de resultados**

La tabla 1 nos muestra que en relación al primer componente del control organizacional (entorno de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% mencionó que en la entidad se observan comportamientos adecuados por parte de sus colaboradores, no obstante, un 20% se mostró en desacuerdo con ello.

El control organizacional está regulado por el informe COSO el cual es el documento que comprende normativas de esencial aplicación, para la gestión y supervisión de un mecanismo de control aplicado a una entidad. El Documento COSO se convirtió con el pasar de las épocas en una normativa prototipo para la aplicación de cada factor. (Estupiñan, 2021).

La tabla 2 nos muestra que en relación al primer componente del control organizacional (entorno de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% indicó que en la entidad no existe un planeamiento de capacitación contante para mantener a los trabajadores de manera competitiva, no obstante, un 30% indicó que si se posee dicho planeamiento.

Capote (2019) menciona que el ambiente de control, este es el primer componente del control organizacional y establece aquel ambiente donde los trabajadores van a poner en práctica sus responsabilidades y compromisos con la empresa, por medio de este también se establece aquellas pautas de cómo deben de ser efectuadas..

La tabla 3 nos muestra que en relación al primer componente del control organizacional (entorno de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% señaló que existe un compromiso constante en la elaboración de estados financieros, no obstante, un 40% mencionó negó que exista tal compromiso.

Los objetivos y metas que quiere conseguir una empresa, así como la manera en que desee obtenerlos, son sostenidos por un análisis de preferencias, comportamientos, así como la manera en que se dirigirá un negocio (Capote, 2019).

La tabla 4 nos muestra que en relación al primer componente del control organizacional (entorno de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% indicó que los trabajadores de la empresa tienen delimitadas sus funciones, no obstante, un 20% manifestó que no se cuenta con dicha delimitación.

En toda organización es fundamental que se posea la política de agrado, desenvolvimiento, retención y capacitación de trabajadores eficientes y competentes en el campo laboral donde se desenvolverán dentro de la empresa (Estupiñan, 2021).

La tabla 5 nos muestra que en relación al primer componente del control organizacional (entorno de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% señaló que no existe una normativa que regule la delimitación de la responsabilidad, sin embargo, un 10% señaló que se posee dicho reglamento.

Las virtudes, así como las operaciones de la entidad buscan cumplir metas y dirigirse hacia cumplir las necesidades de los usuarios y demás participantes terceros, por ello cada trabajador debe estar en la capacidad de trabajador eficientemente dentro de su área, asimismo la empresa como tal deberá de suministrarle todo el material que requiera, evaluar su desempeño y darle bonificaciones si se da el caso de un gran desenvolvimiento (Capote, 2019).

La tabla 6 nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% respondió que no se realiza la estimación de peligros, teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia, no obstante, un 20% indicó que sí se tiene en cuenta dicho procedimiento.

El peligro es conceptualizado como aquella probabilidad de que un acontecimiento logre influir de manera negativa al cumplimiento de las metas de control organizacional. (Dirección nacional de contabilidad del Perú, 2019).

La tabla 7 nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 50% señaló que se aplica la solución de peligros internos y externos y el otro saldo porcentual comentó que no se tiene en cuenta dicho principio.

Cada empresa cuando realiza variaciones en relación a fuentes externas e internas, se topará con circunstancias que deben de ser estimadas de acuerdo a la probabilidad de suscitarse, el nivel con que impactara en los recursos de la entidad y si es inmediata controlarla (Estupiñan, 2021).

La tabla 8 nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80%

respondió que en la entidad no existen actividades capaces de mejorar la adaptación a los cambios, sin embargo, un 20% indicó que si se tiene en cuenta dicho aspecto.

La tabla 9 nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% afirmó que en la entidad se aplican procedimientos para dar solución a los riesgos detectados.

La tabla 10 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% negó que las tareas y responsabilidades estén designadas a personal distinto, no obstante, un 30% afirmó a la interrogante.

Las actividades de control son definidos como ordenamientos, lineamientos, acciones y conductas del personal respecto a los peligros que se identificaron previamente, para lograr solucionar o mitigar y así con ello no ver vulnerados las metas de la empresa. Estas deben ser aplicadas en relación a los lineamientos internos propuestos por el personal directivo, en función a la misión y visión de la unidad económica y su planificación previa. (Estupiñan, 2021). (Ferraro, 2020).

La tabla 11 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% negó que los empleados sustenten sus labores a través de informes o documentos ya establecidos en las políticas de la empresa.

La tabla 12 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% afirmó que la distribución de labores está plasmada en lineamientos diseñados por la gerencia.

La tabla 13 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% negó que la responsabilidad de custodia y rendición de cuenta esta designada a determinadas personas, no obstante, un 30% respondió de manera afirmativa.

La tabla 14 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% afirmó que existan actividades para la protección de archivos institucionales de la organización.

La tabla 15 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% señaló que la entidad practica la evaluación del sacrificio de sus colaboradores, no obstante, un 30% negó a la pregunta.

Se deberán medir y comparar con relación a periodos pasados, la economía, finanzas y desenvolvimiento de la entidad de manera genérica. (Estupiñan, 2021).

La tabla 16 nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% negó que en la empresa se posea un MOF, ROF y RIT para el control laboral.

La tabla 17 nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% comentó que la información que utiliza la empresa no es adecuada para los distintos niveles de la empresa, no obstante, un 40% indicó que sí se cuenta con información adecuada.

La tabla 18 nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio

encuestada, un 80% respondió que la información no circula de manera adecuada por los niveles y áreas de la entidad.

La tabla 19 nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% respondió que no existen mecanismos para la comunicación en todos los aspectos, no obstante, un 10% afirmó a la pregunta.

Debe presentarse una comunicación eficiente en un amplio sentido, que se genere hacia todas las áreas organizacionales (desde abajo hacia arriba y de derecha a izquierda). (Ferraro, 2020).

La tabla 20 nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% negó que la entidad posea canales de comunicación adecuados con usuarios ajenos a la entidad, no obstante, un 40% respondió afirmando a la interrogante.

La empresa debe de identificar, recopilar y comunicar la información pertinente con la finalidad de que suministre de evidencia las funciones y obligaciones de sus participantes (Estupiñan, 2021).

La tabla 21 nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% mencionó que el sistema de control organizacional es evaluado de forma periódica, no obstante, un 20% negó a la pregunta.

La tabla 22 nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% indicó



que no se practica la auditoria de los estados financieros de manera periódica, no obstante, un 10% mencionó afirmando a la pregunta.

La tabla 23 nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% señaló que en la empresa se practican actividades para asegurar que las dificultades detectadas sean solucionadas a tiempo, no obstante, un 20% indicó que no existen actividades para ello.

El monitoreo es el último elemento llamado también acciones de monitoreo que tiene por principal intención de aseverar la eficiencia y efectividad del control organizacional, reconocer deficiencias por cada sector de la organización y proponer sugerencias de mejora que puedan apoyar a la empresa a mejor de forma continua (Estupiñan, 2021).

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **6.1. Conclusiones**

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

Se determinó en relación al ambiente de control, este es un componente el cual es deficiente en cumplimiento por parte de los trabajadores de la organización, ya que se carece del diseño de normativas que puedan definir las políticas, lineamientos y dirección de las metas de la unidad económica. En relación a la evaluación de riesgos, su cumplimiento es a medias, ya que no se realiza la programación de metas y la evaluación de aquellos peligros que puedan afectarlo a corto o largo plazo. En relación a las actividades de control existe un cumplimiento razonable, los procedimientos son aplicados para la búsqueda de la eficiencia de operaciones y fiabilidad y transparencia de los datos financieros. De igual manera la información y comunicación de la empresa es de calidad y se establecen canales para la comunicación interna. Finalmente, en función a la supervisión se realizan los monitoreos periódicos a las actividades de la empresa y la búsqueda de la mejorar continua por parte de los directivos es una política ya implementada.

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

La descripción que la empresa de caso difunde a sus empleados respecto a los valores éticos, asimismo los trabajadores buscan obedecer a los buenos principios y practicas al efectuar sus funciones. Existe un cumplimiento a medias de la contratación de trabajadores con competencia, respecto a la importancia y fines del control no existe conocimiento por parte de los colaboradores. Sin embargo, para contratar trabajadores se recurre a los concursos y entrevistas. Una considerable parte de la población señaló que existen conflictos dentro de la empresa, falta aplicar de manera continua la

valoración de desempeño de los colaboradores, la entidad carece de una misión, visión, organigrama, RIT y MOF que puedan dirigir las metas de la organización.

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

La descripción de las propuestas de mejora de los factores trascendentales del estudio de riesgos de la pequeña empresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. es la siguiente: La empresa de caso efectúa el reconocimiento de riesgos organizacionales a medias, asimismo falta un programa de procedimientos para la evaluación y la solución oportuna de los mismos.

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

La descripción de las propuesta de mejora de los factores importantes de las acciones de control de la pequeña empresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. es la siguiente: La empresa de caso practica y efectúa de manera periódica la delegación de labores, asimismo busca que se aplique la ejecución de labores de manera coordinada con los demás sectores de la empresa, al realizar sus trabajadores funciones aun no presentan informes como medio de prueba para sustentar labores, en función al registro contable, la entidad lo realiza de manera oportuna. Asimismo, se busca la protección de su archivo institucional por medio de encargos a personal de confianza.

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

La descripción de las propuestas de mejora de los factores trascendentales de la información y comunicación de la pequeña empresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. es la siguiente: Este componente es obedecido por los directivos de la empresa de manera razonable, a través del instrumento se concluye que la información institucional es de calidad y se busca proteger a través de empleados encargados.

Asimismo, se concluye que la entidad establece medios adecuados para la comunicación interna.

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

La descripción de las propuestas de mejora de los factores trascendentales de la supervisión de la pequeña empresa “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. es la siguiente: Este componente es obedecido de manera total por parte de esta empresa ya que cumplen con la evaluación de la eficiencia del control interno y promueven en los directivos la mejora continua de sus actividades.

## 6.2. Recomendaciones

- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” de manera general buscar la comodidad de los trabajadores, lograr que ellos laboren con una motivación intrínseca, hacia el logro de objetivos, asimismo buscar su entrenamiento y el cumplimiento de labores que ayuden a optimizar la gestión de recursos de esta entidad.
- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” elaborar un programa de capacitación para el personal de la empresa, asimismo crear una normativa que regule la distribución de responsabilidades.
- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” diseñar un programa, el cual contenga las metas y objetivos generales y específicos de la empresa, asimismo el empleo del estudio FODA el cual permite la detección oportuna de peligros.
- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” crear normativas como el MOF, ROF y RIT, los cuales ayudan a que exista un orden en la relación empleador – trabajador. Asimismo, se recomienda la rotación de personal para evitar actos de fraude o mal manejo de los recursos de la empresa.
- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” implementar canales de comunicación en todos los ámbitos de la empresa, asimismo se recomienda diseñar un área de atención a los usuarios o clientes, ante reclamos o quejas que puedan presentarse en la empresa.
- ✓ Se recomienda a los propietarios de la “Constructora - Consultora Lucia” solicitar la auditoria por parte de una sociedad auditoria, con el fin de conseguir una

opinión más objetiva respecto a las operaciones y la información que maneja la organización.

## **Aspectos complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

- Angeles, M. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERU: CASO EMPRESA GRUPO MERCANTIL SAENZ E.I.R.L– CASMA 2017* [ULADECH].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_DIAZ\\_LUCIANO\\_JUAN\\_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4217/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DIAZ_LUCIANO_JUAN_LUIS.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis*. file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/601-1495-4-PB.pdf
- Arroyo, N., Guzman, F., & Hurtado, E. (2019). *El control interno y su importancia de su aplicacion en las compañías*.  
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Asencios, A. (2017). *Control interno y gestion financiera en las mype de servicios turisticos rubro transportes - Huaraz, 2016*. ULADECH.
- Bardales, J. (2018). *Caracterizacion del control interno en la gestion de invesntario de las empresa de servicio del Peru: Caso de la empresa OB Ingenieros Contratistas S.R.L. de Chimbote, 2016*.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3508/CONTROL\\_INTERNO\\_GESTION\\_INVENTARIOS\\_BARDALES\\_CASTRO\\_JOSE\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3508/CONTROL_INTERNO_GESTION_INVENTARIOS_BARDALES_CASTRO_JOSE_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, M. (2017). *LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS RESULTADOS DE GESTIÓN EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR*

*SERVICIOS – RUBRO HOTELES DE UNA ESTRELLA EN LA CIUDAD DE PIURA, 2016.*

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL  
\\_INTERNO\\_HOTELES\\_  
DE\\_UNA\\_ESTRELLA\\_CALLE\\_PINTADO\\_MARIA\\_DEL\\_  
CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2318/CONTROL_INTERNO_HOTELES_DE_UNA_ESTRELLA_CALLE_PINTADO_MARIA_DEL_CARMEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Capote, G. (2019). *El control interno y el control.*

<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679/510>

Catacora, L., & Huiza, D. (2018). Evaluación de riesgos basada en el modelo del COSO. In *REVISTA CIENCIA Y TECNOLOGÍA - Para el Desarrollo - UJCM* (Vol. 4, Issue 0). <https://doi.org/10.37260/RCTD.V4I0.130>

Catuche Campo, D., & Benavides Molina, S. (2017). *Diseño de un sistema de control interno para la Compañía Logística Internacional SAS.*

Diaz, J. (2018). *EL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA SODEXO PERÚ SAC- 2015* [ULADECH].

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

Dirección nacional de contabilidad del Perú. (2019). Cuenta General de la República 2018. In *PERS. JURÍDICAS* (Vol. 375, Issue 1).

Eca, J. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la administración de la empresa hotelera Loma Dorada-Sechura – 2018* [ULADECH].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13211/CONTRO>



L\_INTERNO\_SEGURIDAD\_ECA\_ALVAREZ\_JESSICA\_FABIOLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Estupiñan, R. (2021). *Control interno y fraudes: Analisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.*

[https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEygVrdfjwhWk\\_yopKSU\\_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj\\_85G5h5j3AhVeLLkGHeypCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAQBAJ&pg=PR4&lpg=PR4&dq=Control+interno+y+fraudes:+Analisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales&source=bl&ots=BIjpAwiKfe&sig=ACfU3U0WEygVrdfjwhWk_yopKSU_KXS12Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_85G5h5j3AhVeLLkGHeypCBs4UBDoAXoECAMQAw#v=onepage&q=Control interno y fraudes%3A Analisis de informe COSO I%2C II y III con base en los ciclos transaccionales&f=false)

Ferraro, G. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. Guía para su evaluación e implementación en las empresas*

*constructoras de la ciudad de Córdoba.* moz-extension://46b768e3-c3fb-43ac-8a73-0778fa01919d/enhanced-reader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Frdu.unc.edu.ar%2Fbitstream%2Fhandle%2F11086%2F17936%2FFerraro%2520Pederzini%252C%2520G.%2520C.%2520%25282020%2529.%2520An%25C3%25A1lisis%2520del%2520sistema%2520de%2520control%2520interno%2520basado%2520en%2520el%2520modelo%2520COSO.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy

Garcia, J., Carrizo, R., & Mena, T. (2020). *El control interno como herramienta para la prevención del fraude.* <http://up-rid.up.ac.pa/2683/1/603>

Gomez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control interno.*

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTR>

OL INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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

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

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (sexta edic).

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

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

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

Larramendi, V. (2012). *Automatización de la gestión del control interno en el sector empresarial (etecsa)*. <https://www.proquest.com/products-services/ebooks/ebooks-main.html>

Lazarte, S. (2017). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ CASO: EMPRESA COMERCIAL J.BLANCO S.A.C. – CASMA 2016* [ULADECH].

<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3327/CONTROL>

\_INTERNO\_SECTOR\_COMERCIO\_LAZARTE\_MACEDO\_STHEFANY\_M  
ARIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez, G. (2019). *Análisis de la incidencia de un sistema de control interno para el desarrollo empresarial de Constructora Lopez en el Ecuador provincia del Cañar Ciudad de la Troncal año 2018.*

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4465/1/2>. ANALISIS DE LA INCIDENCIA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE CONSTRUCTO.pdf

Mendoza, W., Delgado, M., Garcia, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de Las Ciencias*, 4(4), 206. <https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>

Monje Álvarez, C. (2017). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa* (Universida).

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

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

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

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

Romero, P. (2016). Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la municipalidad distrital Carmen de La Legua Reynoso – Callao, periodo: 2010-2012. *Para Optar El Grado Académico de Magister En Auditoria Con Mención En Auditoria En La Gestión y Control Gubernamental*, 1, 100. [https://doi.org/10.1007/8904\\_2014\\_350](https://doi.org/10.1007/8904_2014_350)





- a) SI b) NO
7. ¿Existe una solución de riesgos, considerando la probabilidad de ocurrencia?
- a) SI b) NO
8. ¿Existen procedimientos capaces de captar e informar oportunamente cambios?
- a) SI b) NO
9. ¿Existen procedimientos de control para mitigar todos los riesgos identificados?
- a) SI b) NO
10. ¿Las tareas y responsabilidades están asignadas a personas diferentes?
- a) SI b) NO
11. ¿Se tiene como política la sustentación de labores por documentos?
- a) SI b) NO
12. ¿La delegación de tareas se encuentra dentro de los lineamientos establecidos por la Dirección?
- a) SI b) NO
13. ¿Las operaciones de egreso que se dan en la Organización se registran en tiempo y forma?
- a) SI b) NO
14. ¿La responsabilidad por custodiar y rendir cuentas por esos recursos está asignada a determinadas personas?
- a) SI b) NO
15. ¿Existen procedimientos que aseguran el acceso autorizado a los sistemas de información?
- a) SI b) NO
16. ¿Los indicadores son apropiados y se ajustan a la realidad de la Organización?

- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
17. ¿Existen MOFs, ROFs y RITs?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
18. ¿La información es apropiada de acuerdo a los niveles de autoridad?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
19. ¿La información circula en todos los sentidos dentro de la Organización?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
20. ¿Se analiza el sistema de información cada vez que el organismo cambia su estrategia?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
21. ¿Existen mecanismos que aseguran la comunicación en todos los sentidos?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
22. ¿Existen canales de comunicación adecuados con terceros Interesados?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
23. ¿El sistema de control interno es evaluado periódicamente por la Dirección?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
24. ¿Se prepara de forma fiable la información financiera?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
25. ¿Se validan periódicamente los supuestos que sustentan los objetivos de una Organización?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|
26. ¿Existen procedimientos que aseguran que toda deficiencia detectada pueda llegar a afectarlo?
- |       |       |
|-------|-------|
| a) SI | b) NO |
|-------|-------|

## Anexo 2: Consentimiento Informado

### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se *“titula Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020”* y es dirigido por Tacarpo Antivo, Geselyn Monica, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno para la microempresa de servicios “Constructora - Consultora Lucia” E.I.R.L. – Bolognesi, 2020.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 5 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios informativos. Si desea, también podrá escribir al correo [gtacarpo@gmail.com](mailto:gtacarpo@gmail.com), para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Plaza Chávez José Oswaldo.

Fecha: 22/10/2020

Correo electrónico: [constructoralucia@gmail.com](mailto:constructoralucia@gmail.com)

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):

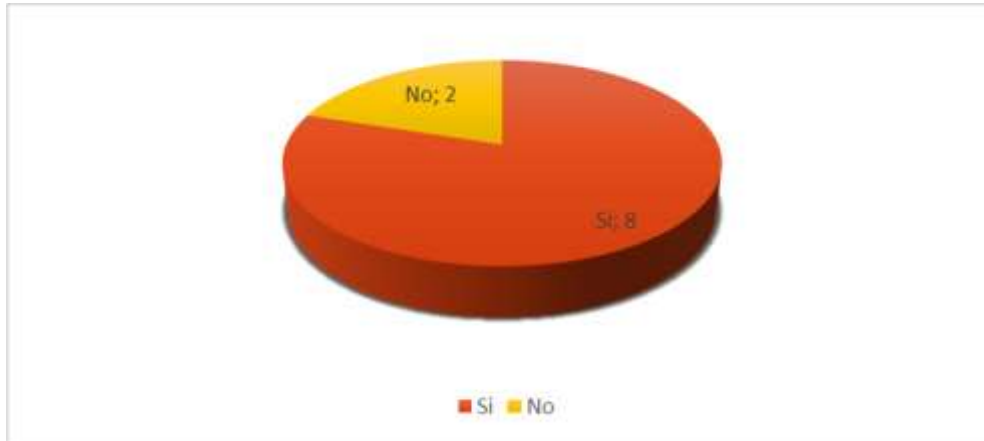
CONSTRUCTORA CONSULTORA LUCIA E.I.R.L.  
RUC: 20601641888  
PLAZA CHÁVEZ JOSÉ OSWALDO  
GERENTE GENERAL  
DNI: 47594723



### Anexo 3: Gráficos Estadísticos

#### Gráfico 1

Sustentan el control interno en los valores éticos

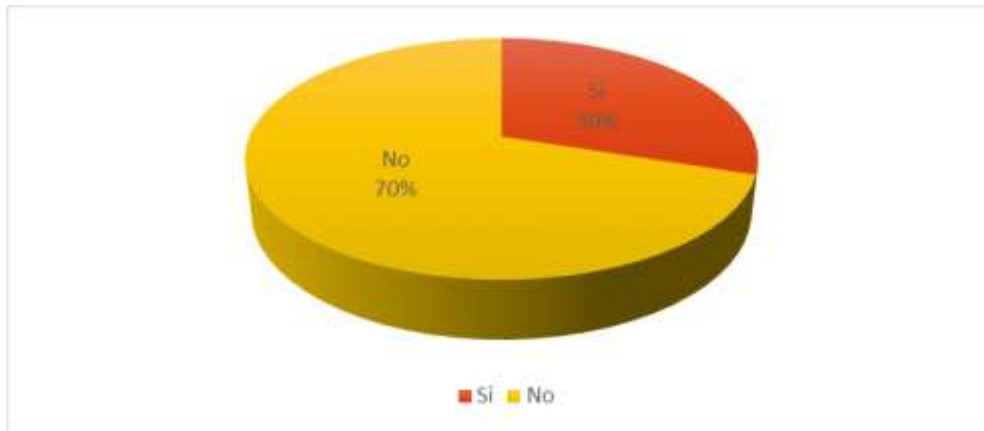


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 1

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al primer componente del control interno (ambiente de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% mencionó que en la entidad se observan comportamientos adecuados por parte de sus colaboradores, no obstante, un 20% se mostró en desacuerdo con ello.

## Gráfico 2

Existen planes de capacitación para la mejora de competencia de los empleados

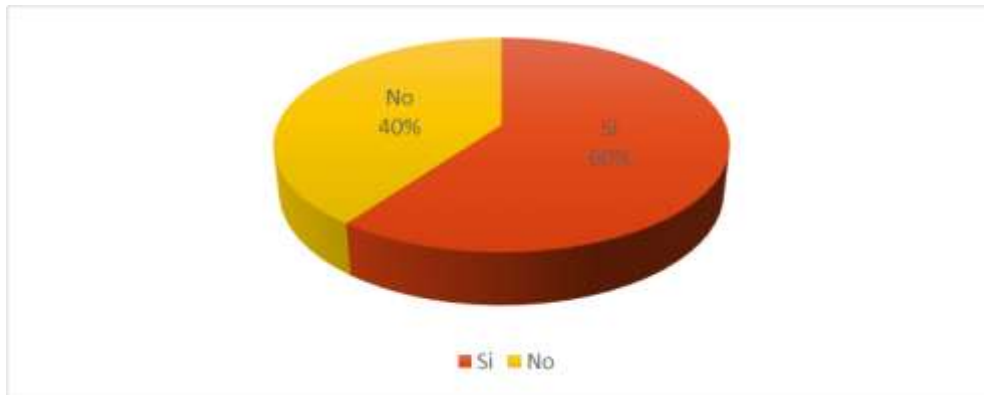


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 2

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al primer componente del control interno (ambiente de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% indicó que en la entidad no existe un planeamiento de capacitación contante para mantener a los trabajadores de manera competitiva, no obstante, un 30% indicó que si se posee dicho planeamiento.

### Gráfico 3

Existe un compromiso con la elaboración de la información financiera

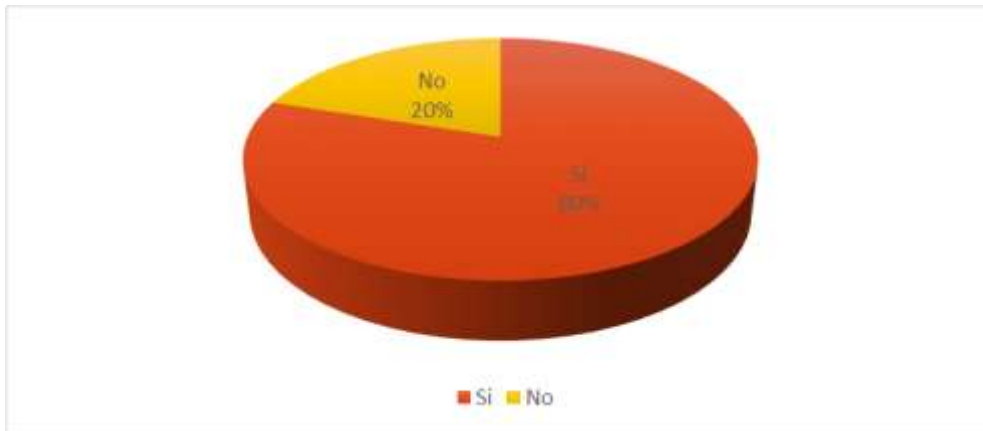


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 3

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al primer componente del control interno (ambiente de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% señaló que existe un compromiso constante en la elaboración de estados financieros, no obstante, un 40% mencionó negó que exista tal compromiso.

#### Gráfico 4

Los trabajadores tienen asignadas sus responsabilidades

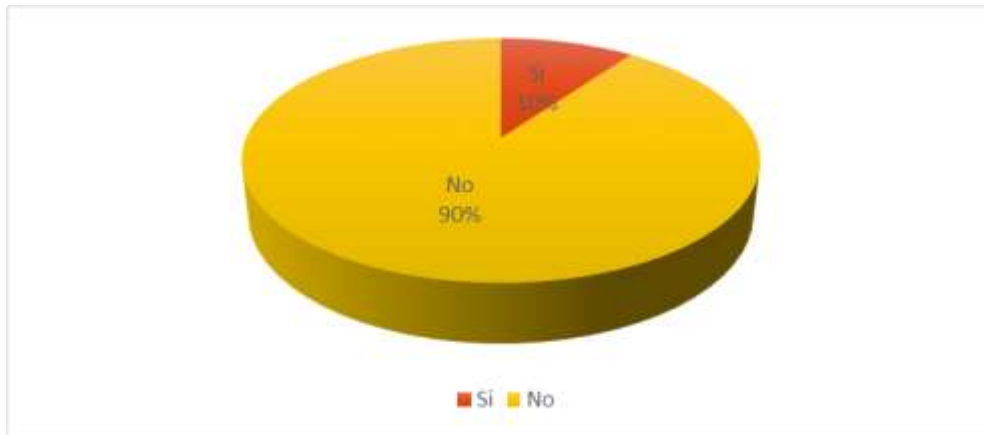


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 4

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al primer componente del control interno (ambiente de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% indicó que los trabajadores de la empresa tienen delimitadas sus funciones, no obstante, un 20% manifestó que no se cuenta con dicha delimitación.

### Gráfico 5

Existen políticas para impedir que los directivos se muevan libremente

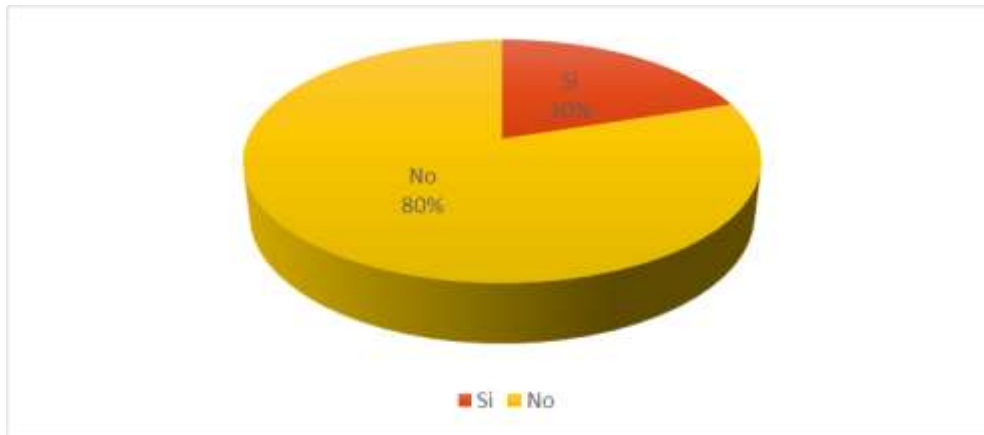


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 5

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al primer componente del control interno (ambiente de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% señaló que no existe una normativa que regule la delimitación de la responsabilidad, sin embargo, un 10% señaló que se posee dicho reglamento.

### Gráfico 6

Se estiman los riesgos internos y externos

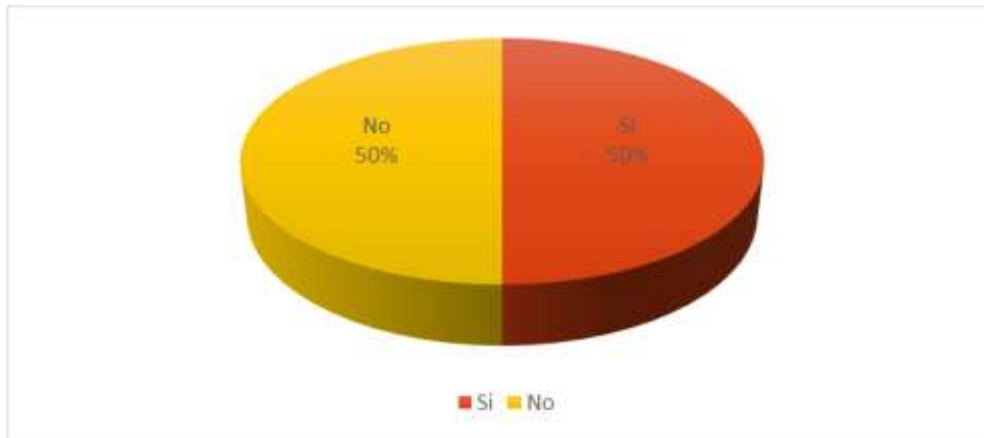


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 6

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% respondió que no se realiza la estimación de peligros, teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia, no obstante, un 20% indicó que sí se tiene en cuenta dicho procedimiento.

### Gráfico 7

Se da solución a los riesgos internos y externos

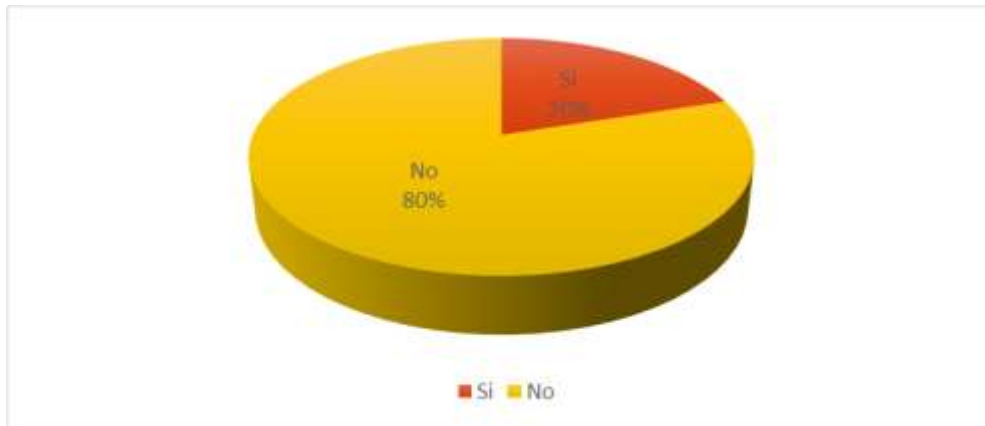


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 7

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 50% señaló que se aplica la solución de peligros internos y externos y el otro saldo porcentual comentó que no se tiene en cuenta dicho principio.

### Gráfico 8

Existen procedimientos capaces de adaptar a los cambios a la entidad



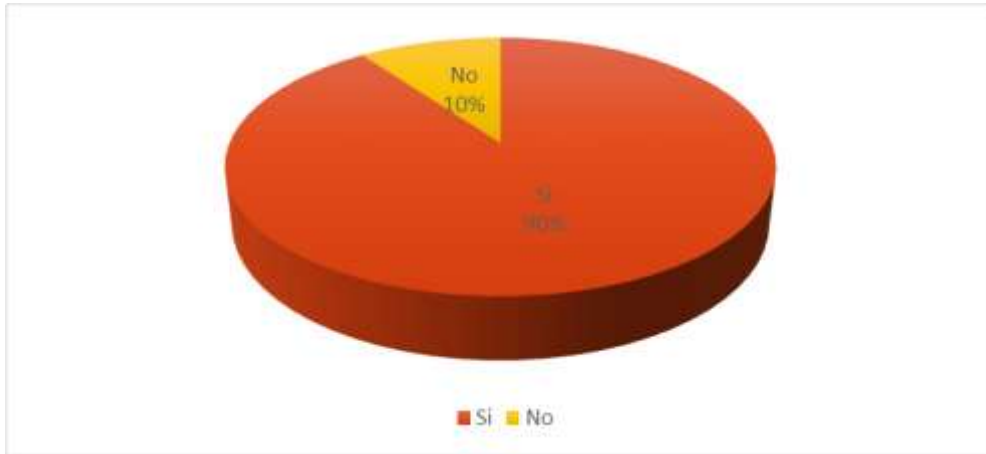
**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 8

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% respondió que en la entidad no existen actividades capaces de mejorar la adaptación a los cambios, sin embargo, un 20% indicó que si se tiene en cuenta dicho aspecto.



### Gráfico 9

Se dan procedimientos para mitigar riesgos

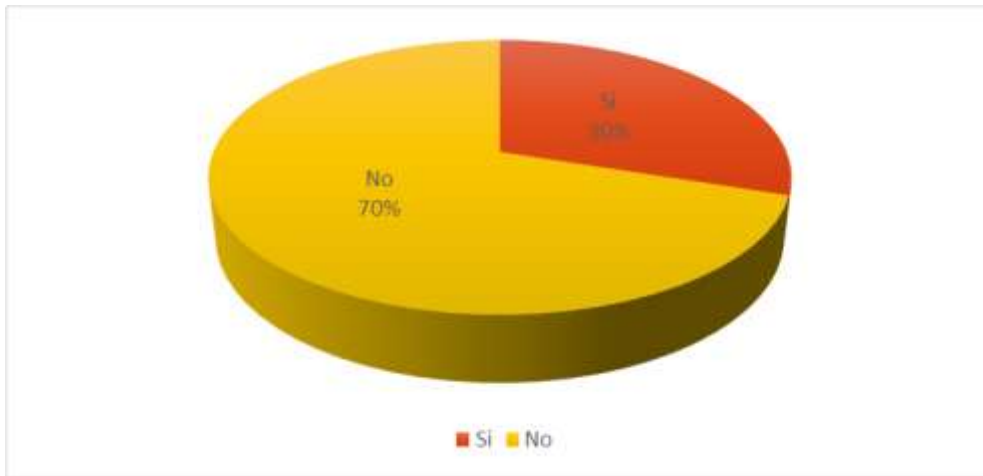


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 9

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al segundo componente del control interno (análisis de riesgos) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% afirmó que en la entidad se aplican procedimientos para dar solución a los riesgos detectados.

### Gráfico 10

Las labores están distribuidas de forma formal

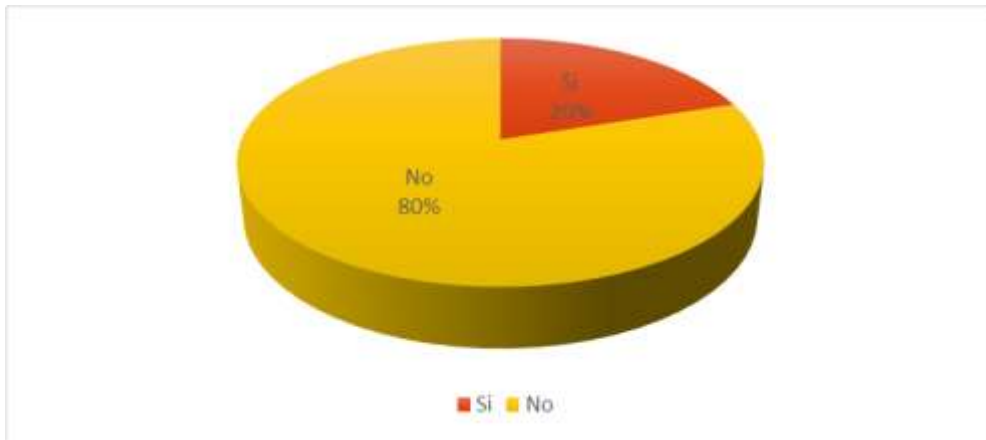


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 10

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% negó que las tareas y responsabilidades estén designadas a personal distinto, no obstante, un 30% afirmó a la interrogante.

### Gráfico 11

Sustentan sus funciones de forma documentaria

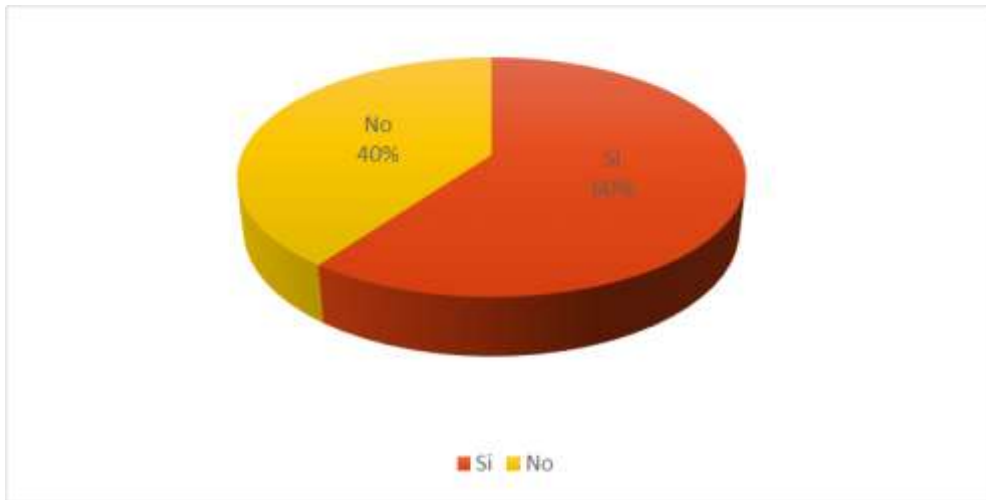


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 11

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% negó que los empleados sustenten sus labores a través de informes o documentos ya establecidos en las políticas de la empresa.

## Gráfico 12

Esta normada la distribución de funciones

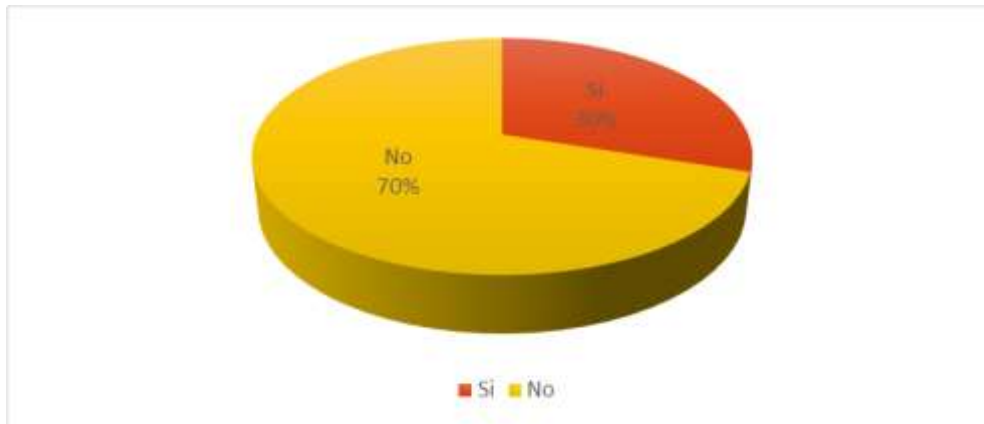


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 12

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% afirmó que la distribución de labores está plasmada en lineamientos diseñados por la gerencia.

### Gráfico 13

Existe la privacidad de información institucional

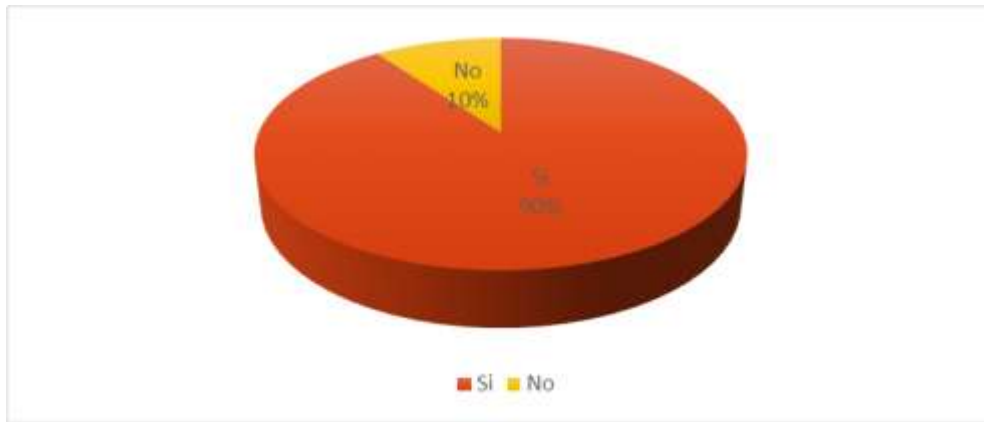


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 13

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% negó que la responsabilidad de custodia y rendición de cuenta esta designada a determinadas personas, no obstante, un 30% respondió de manera afirmativa.

#### Gráfico 14

Existen sistemas informáticos para el control de información

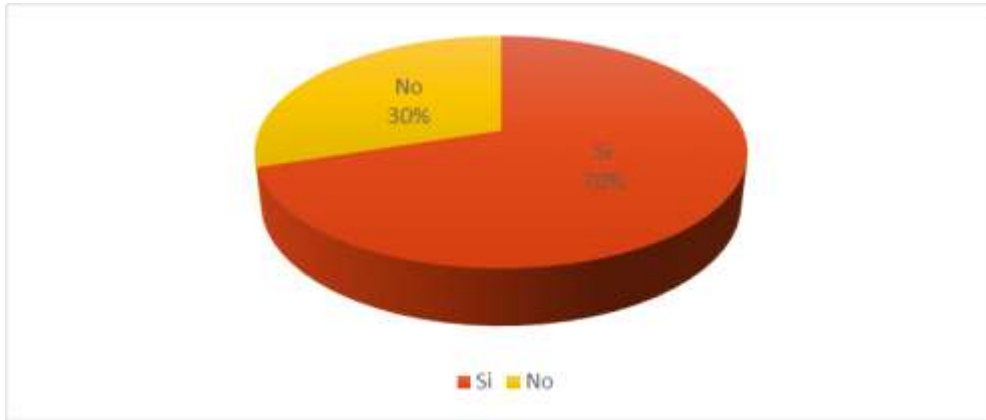


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 14

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% afirmó que existan actividades para la protección de archivos institucionales de la empresa.

### Gráfico 15

Practican la evaluación de desempeño

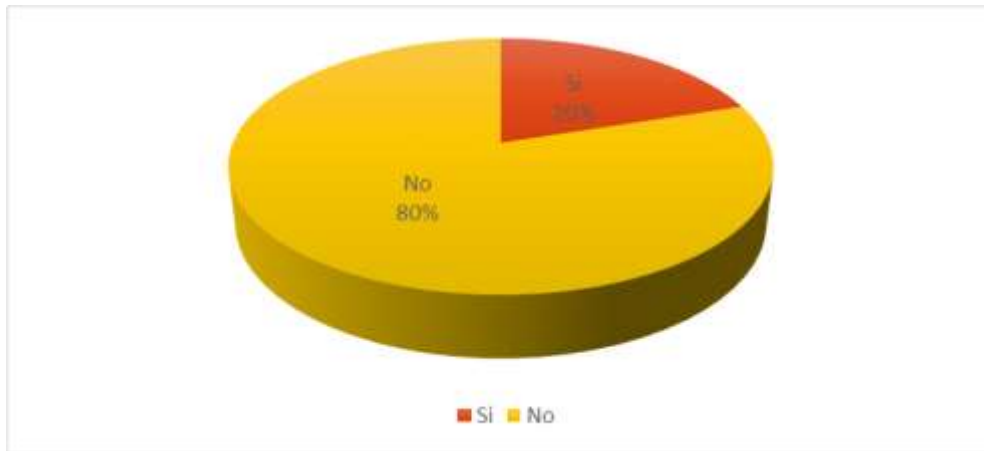


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 15

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 70% señaló que la entidad practica la evaluación del desempeño de sus colaboradores, no obstante, un 30% negó a la pregunta.

### Gráfico 16

Existen Normativas laborales internas



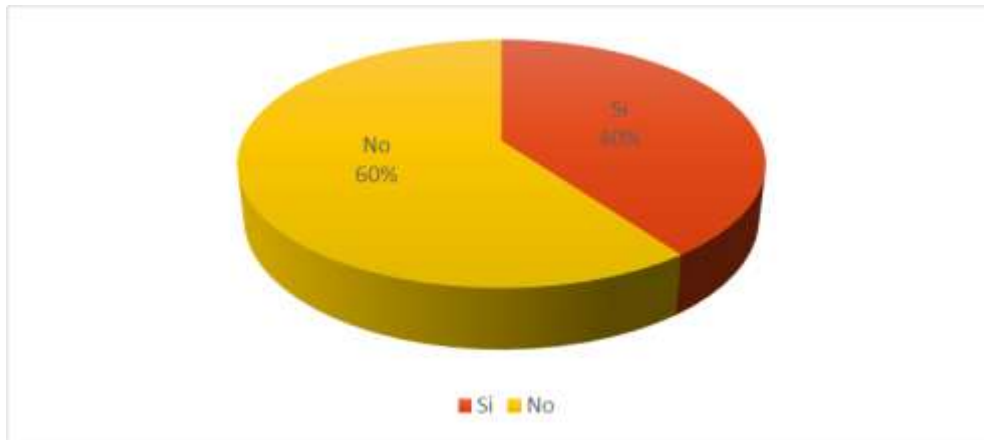
**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 16

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al tercer componente del control interno (actividades de control) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% negó que en la empresa se posea un MOF, ROF y RIT para el control laboral.



### Gráfico 17

Poseen información de calidad

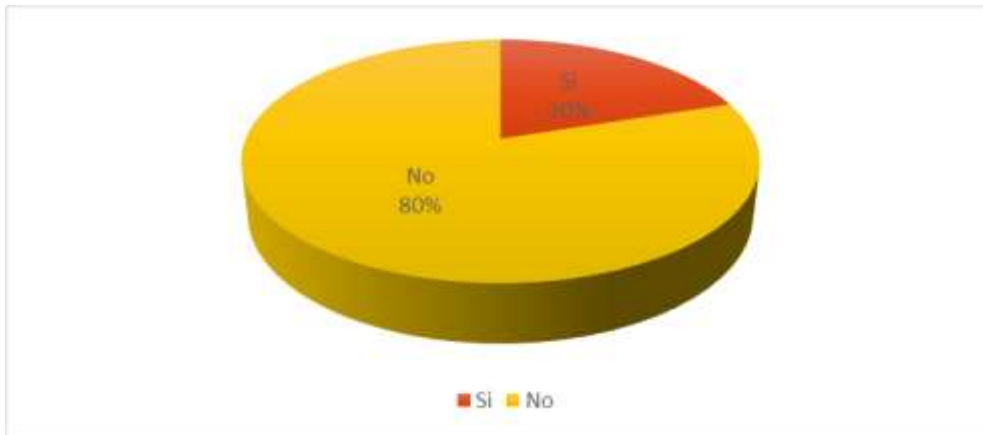


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 17

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% comentó que la información que utiliza la empresa no es adecuada para los distintos niveles de la empresa, no obstante, un 40% indicó que sí se cuenta con información adecuada.

### Gráfico 18

La información circula con fluidez en la organización

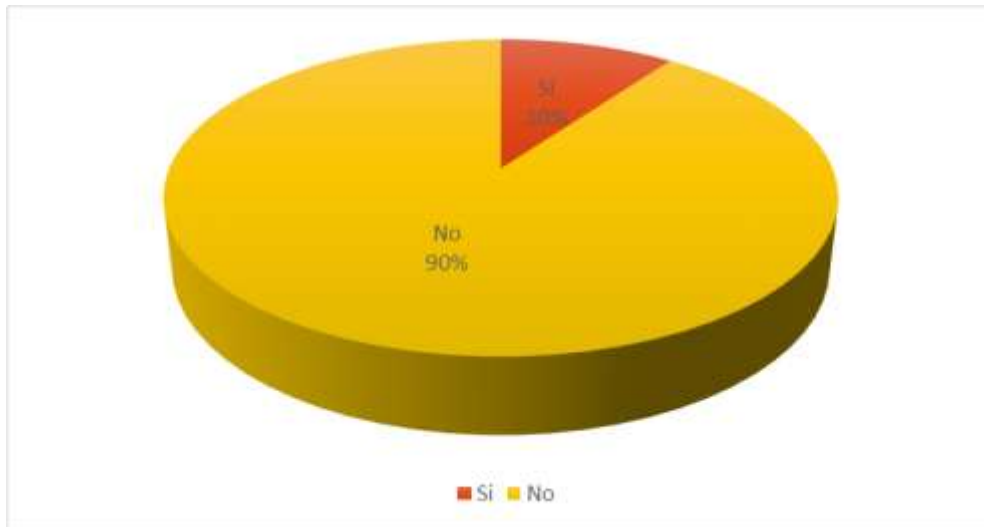


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 18

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% respondió que la información no circula de manera adecuada por los niveles y áreas de la entidad.

### Gráfico 19

Existen canales de comunicación interna

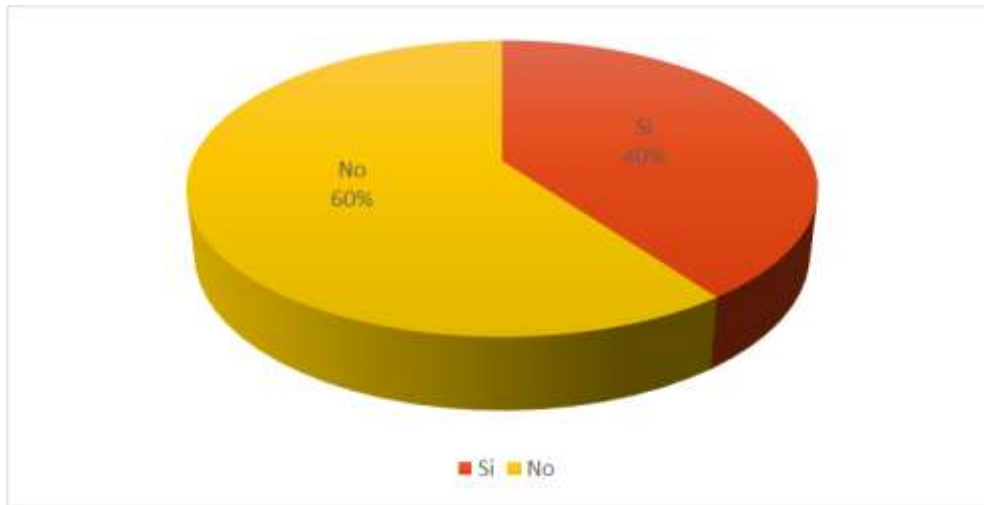


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 19

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% respondió que no existen mecanismos para la comunicación en todos los aspectos, no obstante, un 10% afirmó a la pregunta.

## Gráfico 20

Existen canales de comunicación externa

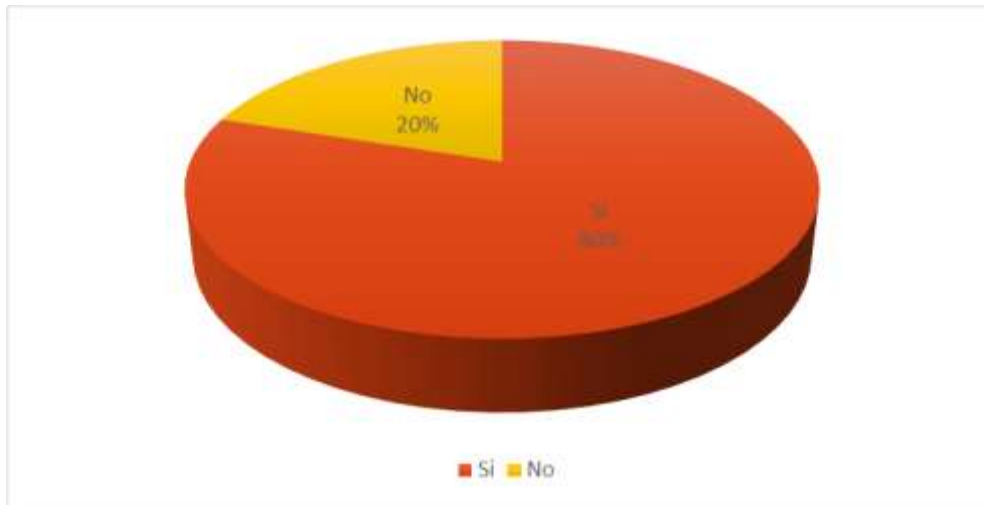


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 20

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al cuarto componente del control interno (información y comunicación) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 60% negó que la entidad posea canales de comunicación adecuados con usuarios ajenos a la entidad, no obstante, un 40% respondió afirmando a la interrogante.

### Gráfico 21

Se evalúa el control interno de forma periódica

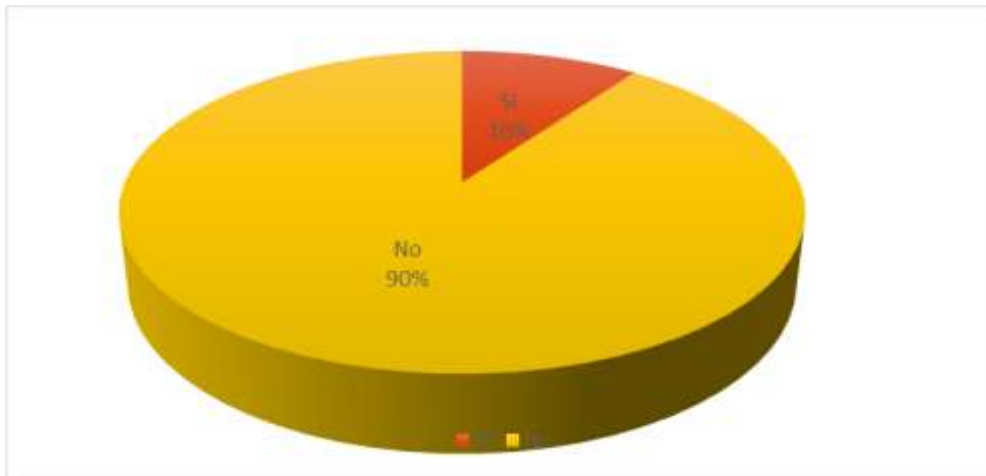


**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 21

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% mencionó que el sistema de control organizacional es evaluado de forma periódica, no obstante, un 20% negó a la pregunta.

## Gráfico 22

Se audita la información financiera de la entidad



**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 22

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 90% indicó que no se practica la auditoría de los estados financieros de manera periódica, no obstante, un 10% mencionó afirmando a la pregunta.

### Gráfico 23

Existen procedimientos capaces solucionar las deficiencias de la entidad.



**Fuente:** Elaborado por el investigador según la tabla 23

**Interpretación:** La presente figura nos muestra que en relación al quinto componente del control interno (supervisión) que, del total de la muestra de estudio encuestada, un 80% señaló que en la empresa se practican actividades para asegurar que las dificultades detectadas sean solucionadas a tiempo, no obstante, un 20% indicó que no existen actividades para ello.