



**UPP**  
Universidad Privada de Pucallpa

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y  
FINANCIERAS**

**TESIS:**

**Caracterización del control interno de las micro y pequeñas  
empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito  
de Callería, año 2017.**

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

**AUTORA:**

Romero Macedo Brooke Del Pilar

**ASESORA:**

Mg. Lic. Adm. Ramírez Zumaeta Lila

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas Públicas y Privadas

**Sub línea:**

Auditoría externa e interna  
Finanzas corporativas y gestión de Pymes y Mypes

**UCAYALI – PERÚ  
2018**

**JURADO EVALUADOR**

---

Dr. Percy Orlando Rojas Medina  
Presidente

---

Mg. Jessica Del Pilar Meléndez Navarro  
Secretaria

---

CPCC. Eli Arturo Martel Chávez  
Vocal

---

Mg. Lila Ramírez Zumaeta  
Asesora

### **Dedicatoria**

El presente informe dedico a mis padres, por el amor y al buen camino al que me inculcaron; Asencio, Mateo y Pharyz mis amores, quienes son el motor,

motivo e inspiración para ser imparable en la vida, a todos mis hermanos y familiares por su apoyo incondicional.

Brooke Del Pilar Romero Macedo

### **Agradecimiento**

A mis Catedráticos, por sus lecciones y enseñanzas.

A la Universidad Privada de Pucallpa, por

prepararme para los retos en el camino profesional.

A mi asesora de tesis por su y apoyo incondicional.

Al Abog. Elvis Castañeda. y al Mg. Rusvelth P. por sus apoyo.

Brooke Del Pilar Romero Macedo

### **DECLARACIÓN JURADA DE AUTOENTICIDAD**

Yo, Brooke Del Pilar Romero Macedo, estudiante de la Carrera Profesional Ciencias Contables y Financieras de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa, identificado(a) con DNI 42932565, con la Tesis titulada “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017” declaro bajo juramento que: La Tesis es de mi autoría, he respetado las Normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Brooke Del Pilar Romero Macedo  
DNI 42932565

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración jurada de autenticidad.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	xii
Índice de siglas y acrónimos.....	xiv
Índice de apéndices.....	xv
Resumen.....	xvi
Abstrac.....	xvii

## CAPÍTULO I

1.1 Descripción de la realidad problemática y Planteamiento del problema.....	01
1.2 Formulación del problema.....	04
1.2.1 Problema general.....	04
1.2.2 Problemas específicos.....	05
1.3 Formulación de Objetivos.....	05
1.3.1 Objetivo general.....	05
1.3.2 Objetivos específicos.....	06

1.4 Justificación de la investigación.....	06
1.5 Delimitación del estudio.....	08
1.6 Viabilidad del estudio.....	08

**CAPÍTULO II  
MARCO TEÓRICO**

2.1 Antecedentes del problema.....	10
2.2 Bases teóricas.....	16
2.3 Definición de términos básicos.....	32
2.4 Formulación de hipótesis.....	35
2.4.1 Hipótesis general.....	35
2.5 Variables.....	35
2.6 Operacionalización de la variable Control Interno.....	36

**CAPÍTULO III  
METODOLOGÍA**

3.1 Diseño de la investigación.....	38
3.2 Población y muestra.....	39
3.2.1 Población.....	39
3.2.2 Muestra.....	40
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.4 Validez y confiabilidad de instrumentos.....	40
3.5 Técnicas para el procesamiento de la información.....	42
3.6 Aspectos éticos.....	42

**CAPÍTULO IV  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1 Presentación de resultados.....	45
4.2 Discusión.....	74

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Conclusiones.....	78
5.2 Recomendaciones.....	80

**CAPÍTULO VI**

**FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICAS**

6.1 Referencias bibliográficas.....	82
6.2 Apéndices.....	86

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1 Operacionalización de la variable Control Interno.....	36
Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos.....	41
Tabla 3 Difunde la visión y misión de la empresa.....	45
Tabla 4 El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración.....	46
Tabla 5 Promueve la observación del código de ética.....	47
Tabla 6 Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	48
Tabla 7 El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organización autorizado.....	49
Tabla 8 Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para	

la empresa.....	50
Tabla 9 Resumen de la dimensión Ambiente de control.....	51
Tabla 10 Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas.....	52
Tabla 11 En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude.....	53
Tabla 12 Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias....	54
Tabla 13 Resumen de la dimensión Evaluación de riesgo.....	55
Tabla 14 Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.....	56
Tabla 15 Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal.....	57
Tabla 16 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	58
Tabla 17 Los recursos de la empresa están debidamente resguardados.....	59
Tabla 18 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.....	60
Tabla 19 Resumen de la dimensión Actividades de control.....	61
Tabla 20 Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información.	62
Tabla 21 Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.....	63
Tabla 22 Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.....	64
Tabla 23 Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa.....	65

Tabla 24	Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa.....	66
Tabla 25	Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos.....	67
Tabla 26	Resumen de la dimensión Información y Comunicación.....	68
Tabla 27	Evalúa que los componentes de control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.....	69
Tabla 28	Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.....	70
Tabla 29	Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores interno y externos.....	71
Tabla 30	Resumen de la dimensión Monitoreo y Supervisión.....	72
Tabla 31	Resumen por dimensiones de la variable Control Interno.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Difunde la visión y misión de la empresa.....	45
Figura 2	El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración.....	46
Figura 3	Promueve la observación del código de ética.....	47
Figura 4	Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.....	48
Figura 5	El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organización autorizado.....	49
Figura 6	Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa.....	50
Figura 7	Resumen de la dimensión Ambiente de Control.....	51

Figura 8 Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas.....	52
Figura 9 En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude.....	53
Figura 10 Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias...	54
Figura 11 Resumen de la dimensión Evaluación de Riesgo.....	55
Figura 12 Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.....	56
Figura 13 Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal.....	57
Figura 14 Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.....	58
Figura 15 Los recursos de la empresa están debidamente resguardados.....	59
Figura 16 Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.....	60
Figura 17 Resumen de la dimensión Actividades de Control.....	61
Figura 18 Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información.....	62
Figura 19 Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad oportuna, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.....	63
Figura 20 Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.....	64
Figura 21 Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa.....	65
Figura 22 Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e	

información en toda la empresa.....	66
Figura 23 Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos.....	67
Figura 24 Resumen de la dimensión Información y Comunicación.....	68
Figura 25 Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.....	69
Figura 26 Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.....	70
Figura 27 Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos.....	71
Figura 28 Resumen de la dimensión Monitoreo y Supervisión.....	72
Figura 29 Resumen por dimensiones de la variable Control Interno.....	73

## **ÍNDICE DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS**

COSO: Commite of Spomsoring Organizations.

MYPE: Micro y Pequeña Empresa.

SPSS: Programa para las Ciencias Sociales

SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

## ÍNDICE DE APÉNDICES

Matriz de Consistencia.....	87
Cuadro Operacional.....	88
Reporte del programa antiplagio TURNITIN.....	90
Declaración Jurada notarial validando reporte TURNITIN.....	92
Cuestionario.....	94
Validación de instrumento, por juicio de tres expertos.....	98
Confiabilidad de instrumento.....	101
Base de datos.....	102
Fotos.....	103

## **RESUMEN**

La presente investigación, tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se aplicó un cuestionario tipo COSO, cuya muestra fue de 10 Mypes, los resultados fueron: Se configuran como Mypes por la cantidad de trabajadores que poseen; no diversifica su giro del negocio, no le dan importancia a las auditorías, Cuentan con documentos normativos internos, el personal los conoce y los cumplen; también se promueve una administración de riesgo, se precisa que los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el sistema de información es de calidad facilitando la toma de decisiones; asimismo, no se cumple con la gestión tecnológica, se transmite la gestión del conocimiento entre sus miembros, la empresa organiza actividades sobre el medio ambiente. Se precisa que, los componentes del control interno son la estructura del sistema y las funciones que desarrollan cada uno de ellos, están definidas, lo cual permite proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos de control interno. Asimismo se obtuvo Alfa de Cronbach basado en los elementos tipificados de 0.968 pudiendo describirse al control interno.

Finalmente se obtuvo que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente

**Palabras clave:** Control interno de las micros y pequeñas empresas



## ABSTRAC

The main objective of this research was to: Describe the main characteristics of the internal control of micro and small enterprises in the land transportation service sector in the district of Callería, 2017. The research was quantitative-descriptive, not experimental-transversal-retrospective, for the collection of the information a questionnaire type COSO was applied, whose sample was of 10 Mypes, the results were: They are configured as Mypes by the amount of workers they have; does not diversify its business, does not give importance to audits, has internal normative documents, the staff knows and complies; a risk management is also promoted, it is necessary that the resources of the company are duly protected, the information system is of quality, facilitating the decision making; Likewise, technological management is not complied with, knowledge management is transmitted among its members, the company organizes activities on the environment. It is specified that the internal control components are the structure of the system and the functions developed by each of them are defined, which allows to provide a reasonable degree of security in terms of achieving the internal control objectives. Likewise, Alfa de Cronbach was obtained based on the typed elements of 0.968, being able to describe the internal control. Finally, it was obtained that 86.67% of respondents said that internal control is carried out in their companies, followed by 0.67% and 18.67% if partially

Keywords: Internal control of micro and small businesses

## CAPÍTULO I

### 1.1 Descripción de la realidad problemática y Planteamiento del problema

En la actualidad el control interno causa un gran impacto para el desarrollo y crecimiento de las empresas, teniendo en cuenta que el control interno no cubre en un cien por ciento los riesgos que implica hacer empresa y generar rentabilidad. La falta de implementación de un buen control interno trae consigo muchas consecuencias en las cuales las empresas están expuestas a fraudes colaterales que podrían traer consigo contingencias a futuro sobre todo en lo que se refiere su situación económica, por otro lado podemos agregar que ninguna estructura de control interno por muy óptima que sea, puede garantizar por sí misma, una gestión eficiente y registros e información financiera íntegra, exacta y confiable; ni puede estar libre de imprecisiones y/o errores, irregularidades, especialmente cuando estas acciones son llevadas por colaboradores de confianza.

Al respecto, Vilca (2012), en “El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicio turístico en Lima Metropolitana”, precisa que, en el mundo actual donde las compañías buscan mantenerse a flote en un mercado eminentemente capitalista, se hace necesario e imprescindible trazar estrategias que aboguen por el desarrollo de las grandes, medianas y pequeñas asociaciones”. Por tanto, es necesario que los elementos de gestión y de finanzas ayuden al buen desarrollo de los procesos económicos que se realizan en las mismas, a fin de garantizar la calidad del servicio y se revierta al final de la cadena en la satisfacción del cliente.

Dicho lo anterior, Flores y Flores (2008), en “La globalización y su implicancia en el control y gestión”, sostienen que las empresas realicen una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros para obtener

bienes y servicios de mejor calidad y al menor precio posible, a fin de ser más competitivos y cumplir con la misión, los objetivos y los planes de la empresa. Los autores establecen que si bien el control interno no asegura el éxito o la supervivencia. Un sistema, de control interno, por más bien concebido y operado que fuera, proporciona sólo razonable no absolutamente promesas de buena gestión y la sugerencia relacionada a los logros de los objetivos de una entidad.

Ahora veamos a, Buses y Camiones (2013), en su artículo sobre “Logística en Perú: Importancia y beneficios para la empresa”; sostiene que una empresa de transporte brinda servicios logísticos, almacenaje, distribución, manipulación, carga completa, carga fraccionada, terminales de almacenamiento, agencias de aduanas, transporte de pasajeros entre otros.

Es más, en el Perú existe una gran demanda de transporte, concentrándose la mayoría de ellos en la capital-Lima, seguida de algunas ciudades en la costa como el puerto de Trujillo y Piura. Por lo tanto, el desarrollo de la logística y el transporte se torna un tanto difícil debido a la falta de infraestructura y de buenos muelles, así como vías de comunicación en zonas alejadas (mayormente en la sierra y selva).

Sin embargo, en los últimos años se ha observado un crecimiento comercial en diferentes lugares del país gracias al mayor consumo y producción desarrolladas en las provincias. Situación que ha generado la construcción de grandes centros comerciales en ciudades como Piura, Chiclayo, Trujillo, Cajamarca, Huancayo, Ica, Arequipa, Ucayali; beneficiándose a su vez la población, con el auge de la agro exportación. Considerado este crecimiento comercial y la mayor demanda de valor agregado de parte de los clientes, es así como se origina una cadena de demanda en lo que se refiere la logística trayendo consigo una mayor complejidad para la

gestión de negocios de las empresas. Por tal razón, se opta por contratar operadores logísticos especializados en diferentes sectores tanto en la costa, sierra y selva.

Concluye Buses y Camiones, al tener esta necesidad, las empresas de transporte terrestre, aéreas y fluviales buscan un óptimo funcionamiento mediante la integración de servicios, generando relaciones de confianza con los clientes, compartiendo información, coordinando y planificando actividades en conjunto, definiendo los objetivos a lograr y acordando medir los resultados, un adecuado control de sus operaciones así como la oferta y demanda. Todo este conjunto de actividades, traerá una mejora del servicio y una notable reducción de costos y sobre todo la integración de diferentes regiones y ciudades del país, generando una importancia muy significativa de este rubro empresarial.

Por otro lado, en el departamento de Ucayali, son pocas las empresas del sector servicio que cuentan con un adecuado control interno, ya que los pasos y/o metodologías a aplicar, así como sus requerimientos en muchos de los casos no son acogidos o tomados en cuenta por parte de los colaboradores, trayendo como consecuencia una ineficiente dinámica en la organización que otorgue rentabilidad a la empresa.

Existen muchos inconvenientes por parte de las empresas para no aplicar y/o desarrollar un sistema de control interno; por ejemplo: limitados presupuesto, poca capacidad de gestión, organización estructural informal. Muchas de estas empresas son empresas familiares, administrándose bajo los parámetros de la confianza y no en la idoneidad del colaborador.

Es más, en Calleria-Pucallpa, en el sector servicio rubro transporte terrestre, hay muchas empresas que no cuentan con controles internos en la mayoría de los casos, porque lo consideran onerosa, bajo estos estándares las empresas no podrán

salir hacia el exterior de las cuales pueden abrirse al mercado nacional e internacional, llevando el mejor producto, servicios, con visión y tecnología. La informalidad, la poca cultura tributaria, profesionales contables desactualizados, esta trilogía está generando una desarticulación entre colaboradores, empresas y microempresas, quedando en situaciones desfavorables en materia de rentabilidad, trabajo y competitividad.

También, el sector empresarial es de vital importancia para la economía de la Región y del país, las pequeñas y medianas empresas representan el 60% de los empleos totales, siendo las Mypes la que más empleos genera con el 53% de la Población Económicamente Activa-PEA ocupada a nivel nacional (el restante 7% pertenece a las grandes empresas).

Por estas razones es de vital importancia conocer el control interno de las empresas, si cuentan con un adecuado control interno, es por ello nuestro enunciado del problema fue el siguiente: ¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuáles son las principales características del ambiente de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?
- ¿Cuáles son las principales características de evaluación de riesgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?
- ¿Cuáles son las principales características de actividades de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?
- ¿Cuáles son las principales características de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?
- ¿Cuáles son las principales características de monitoreo y supervisión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?

## **1.3 Formulación de Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general**

Describir las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir las principales características del ambiente de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017.
- Describir las son las principales características de evaluación de riesgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017
- Describir las principales características de actividades de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017
- Describir las principales características de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017
- Describir las principales características de monitoreo y supervisión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

La investigación del problema elegido nos permitió conocer respecto al control interno de las empresas del sector servicio rubro transporte terrestre, asimismo nos permitió comprobar los postulados teóricos referidos al control interno.

Es más, la investigación contribuirá a mejorar el proceso de control interno de las empresas del sector servicio rubro transporte terrestre.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Los resultados de la investigación nos permitió conocer las dimensiones del control interno de acuerdo al marco conceptual del informe COSO, en las empresas del sector servicio rubro transporte terrestre, así como la comprensión profunda de las variables de tal manera que mejore la gestión y logre ser más eficiente y eficaz las empresas del rubro en estudio. **1.4.3 Justificación**

#### **metodológica**

La investigación se justificó metodológicamente porque su desarrollo y sistematización se basó en el uso del método científico Cuantitativodescriptivo, mediante el cual se aplicó el marco conceptual del informe COSO. La importancia del tema se vio reflejada en los resultados de la metodología propuesta, porque permitió conocer detalles del control interno y la gestión de las empresas del sector servicio rubro transporte terrestre, lo que permitió demostrar la solución al problema planteado, así como a los entes vinculados al sector servicio tomar decisiones adecuadas y focalizar sus recursos con miras a potencializar su gestión y las condiciones de dicho rubro.

#### **1.4.4 Justificación social**

Los datos proporcionaron valiosa información a los profesionales contables y gerentes de la población estudiada. El estudio benefició a los dueños y gerentes de las empresas de transporte terrestre, en especial a los del área y/o especialidad de Contabilidad, quienes podrán realizar una revisión reflexiva y coherente sobre los resultados, identificando algunos factores decisivos de control interno dentro de la gestión empresarial.

## **1.5 Delimitación del estudio**

### **a) Delimitación espacial**

La investigación se realizó recopilando información mediante una encuesta a 10 empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Calleria, año 2017; cuyas empresas se encuentran ubicados en los diferentes jirones del casco urbano de la ciudad de Pucallpa.

### **b) Delimitación temporal**

La investigación se realizó entre los meses de mayo, junio y julio del año 2017.

### **c) Delimitación teórica**

Los elementos teóricos están alineados fundamentalmente a la aplicación de las tecnologías de la información y la eficiencia en las actividades del control interno y la gestión empresarial.

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **a) Evaluación técnica**

En la elaboración de esta investigación se consideraron todos los elementos para su desarrollo, de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas de la Universidad Privada de Pucallpa.

### **b) Evaluación ambiental**

Debido a su naturaleza de investigación descriptiva simple y netamente contable empresarial, no generó impacto negativo en el medio ambiental ni en ninguno de los componentes del ecosistema.

### **c) Evaluación financiera**

El estudio de investigación fue autofinanciado, tampoco requirió de mucho tiempo para realizarlo, asimismo se tuvo facilidad de acceso a la información en la recolección de datos y existe literatura relacionado a las variables.

### **d) Evaluación social**

Se logró constituir un equipo de trabajo debidamente implementado tanto a nivel teórico como metodológico, así como, la colaboración fue la más pertinente y eficiente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes del problema**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Gómez (2010), en su tesis “Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía-

España”, Tesis doctoral. Universidad de Málaga. España. Sus principales resultados fueron: En los últimos años, las empresas han mostrado una creciente preocupación por conseguir un buen sistema de control interno capaz de disminuir los riesgos a los que se expone en su actividad, anticipándose en la medida de lo posible a los efectos de estos riesgos. Ambos factores han supuesto un desarrollo y un perfeccionamiento de las técnicas e instrumentos de control que se aplican no sólo en el tema contable sino en todos los ámbitos de la empresa.

### **2.1.2 Antecedentes latinoamericanos**

Igualmente, Monascal (2010), en su tesis “Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A. en CaracasVenezuela”, tesis doctoral. Universidad Monteávila Caracas-Venezuela. Concluye: Se evidenció que existe un gran desconocimiento del control interno, sobre todo en su aplicación y las actividades que abarca y quiénes son los responsables de su ejecución.

Agrega Monascal, el 60% de los encuestados precisan que no conocen las Normas y Procedimientos establecidos en las áreas donde están asignados para realizar sus actividades, mientras que un 40% manifestaron que si conoce las Normas y Procedimientos ligadas con las actividades que están realizando. Es importante señalar que actualmente predominan una serie de debilidades, las cuales son detectadas por la Gerencia de Auditoría en su proceso de revisión e inspección a las Sucursales, las mismas que no cumplen los lineamientos indicados por la alta gerencia, los cuales deben impartirse de manera oficial y por escrito para su cumplimiento.

Concluye Monascal, la empresa para cumplir con sus objetivos y mostrar mejoras e innovación, debe ejecutar los siguientes lineamientos del control interno: Sistema de Gestión Documental basado en Manuales de Normas y Procedimientos, para la ejecución de actividades; debe definir las funciones de los Recursos Humanos y controlar e evaluar el desempeño y los procesos administrativos de la empresa; y definir un Sistema de Control Interno que permita validar datos, emitir reportes, evaluar las diferentes dependencias de la empresa, a través de ratios e indicadores de gestión.

### **2.1.3 Antecedentes nacionales**

Además, Carhuapoma (2015), en su tesis “La incidencia del control interno en los resultados de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014”, Tesis de pre grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Concluyó que el 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno que tiene la empresa para que laboran, por otra parte también el 100% respondió que se encuentran establecidas y delimitadas las normas de control interno, por otro lado también en un 100% respondieron que las normas son las adecuadas para su empresa en la que laboran lo cual muestra una gran importancia del control interno en las empresas comerciales en el sector ferretería del departamento de Piura.

Así mismo, Martínez (2014), en su tesis “El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014”, tesis de pre grado. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Concluye: El control interno efectivo facilita la gestión óptima de la empresa; mediante la implementación de una evaluación permanente y

retroalimentar con medidas de protección de los activos, revisión de los procesos y procedimientos empresariales.

Continúa Martínez, los principios del control interno efectivo proveen la organización del Área de Tesorería de la empresa mediante el establecimiento de lineamientos especiales para cuidar los bienes y derechos. Los tipos de control interno efectivo facilitan y mejoran la aplicación correcta de los principios, normas y procedimientos del Área de Tesorería de la empresa; mediante el control que se realice a los directivos y el control realizado por una dependencia externa en control.

Concluye Martínez, los componentes del control interno efectivo del Informe COSO ayudan a lograr la economía y efectividad de las organizaciones empresariales; mediante la implementación, ejecución, evaluación y retroalimentación de los mismos.

En esa misma línea, Mandujano (2014), en su tesis “El control interno y su importancia en las Pymes en el Perú, 2014”, tesis de pre grado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote de concluye: Las empresas están organizadas como personas naturales con negocio y personas jurídicas en sus diferentes modalidades de acuerdo a lo que norma la Ley General de Sociedades.

Mandujano estima que un adecuado de control interno, no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas de la pequeña empresa, si no que incidirá también en la gestión optima de este tipo de empresas. Asimismo, las micro y pequeñas empresas así como las medianas y grandes empresas deben de tener un control interno de las operaciones de sus

empresas, no podemos pensar porque son micro, pequeñas y medianas empresas no están en la obligación de realizar un cuidado de sus activos y patrimonio de sus empresas, ya que ellos representan casi el 90% de las empresas que generan divisas para la economía de nuestro país. Por ello se precisa que la mayoría de las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un control interno, debido a que la mayoría de estas empresas son familiares, no se cuenta con gente profesional que oriente como debe de llevarse el control interno. En mucho de los casos el dueño no cree tomar en cuenta un punto tan importante como el Control Interno, es por eso que muchas PYMES caen en fraudes, lo que conlleva a la informalidad por la carencia de una organización adecuada.

#### **2.1.4 Antecedentes Regionales**

Dicho lo anterior, Cartagena y Goñi (2017), en su tesis “El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. de Pucallpa”, tesis pre grado. Universidad Privada de Pucallpa. Cuyo objetivo general fue: Determinar y conocer si el proceso de control interno establecido por la Empresa Constructora Servicios Generales Asconsult SRL, de Pucallpa, es seguro, eficaz y factible para todos los comprobantes de pagos electrónicos. Se utilizó el cuestionario aplicado en la entrevista, a los 20 trabajadores de la Empresa Constructora Servicios Generales Asconsult SRL. La metodología utilizada fue correlacionar entre las dos variables utilizadas, de investigación descriptivo-correlacional.

Agrega Cartagena y otros, los principales resultados fueron: El 55% de encuestados, están de acuerdo con la aplicación del control interno y el 45% precisaron que no; el 55% de encuestados, siempre consideran muy importante la emisión electrónica de comprobantes de pago, y el 45% precisaron lo contrario.

Concluye Cartagena y otros, con respecto a los resultados obtenidos de aplicar la estadística inferencial y coeficiente de correlación de Pearson fueron:  $P =$  resultando ( $P < 0.06$ ), es altamente significativo que implica igualdad de significación del 1% y se acepta la hipótesis. Existe relación entre el proceso de control interno y comprobantes de pagos electrónicos en la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L Pucallpa.

#### **2.1.5 Antecedentes locales**

De manera que, Armas (2017), en su tesis “La auditoría financiera y la administración de las medianas empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali”, tesis de pre grado. Universidad Privada de Pucallpa. Cuyo objetivo general fue: Determinar de qué manera la auditoría financiera se relaciona con la administración de las Medianas empresas del distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali. En la investigación se aplicó el método comparativo, crítico, estadístico, analítico mediante las encuestas y entrevistas a empresarios, profesionales encargados de la administración de las medianas empresas y especialistas en auditoría financiera.

Continúa Armas, los principales resultados fueron: Las medianas empresas del distrito de Calleria, consideran que la aplicación de los principios contables es de vital importancia, ello permite uniformidad en el registro de operaciones, además brinda mayor entendimiento en la lectura y análisis de los estados financieros, frente a entidades bancarias y financieras. La auditoría financiera genera una mayor confianza en la toma de decisiones de la empresa, partiendo de los indicadores de gestión.

Agrega Armas, el tipo de decisiones adoptadas en la utilización de los recursos en forma ordenada, con criterio y con visión de futuro influye en la gestión de las empresas. La integridad de los estados financieros permite conocer el resultado de la gestión óptima; la gestión está respaldada por estados financieros íntegros, exentos de errores. Asimismo la auditoría financiera influye en la mejora de la administración de las medianas empresa, el dictamen de auditoría favorable permite acceso a financiamiento externo (entidades bancarias y no bancarias), así como líneas de créditos frente a proveedores.

Concluye Armas, la implementación de controles internos es necesaria en una mediana empresa, fortalece la gestión, permite el crecimiento y mejora los procesos en forma eficiente y sostenida. La conducción de las medianas empresas mejora con la implementación de recomendaciones emergentes de una auditoría, considerando importante la identificación de debilidades y amenazas. En consecuencia la auditoría financiera esta relacionada con la administración de las medianas empresas del distrito de Calleria.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Teorías del control interno**

Revisando algunas teorías tenemos a: Malica y Abdelnur (s.f.), en su investigación “El sistema de control interno y su importancia en la auditoría”, sostiene que el control interno es un proceso efectuado por la Gerencia, el Directorio y todo el personal de una organización, diseñado e implementada con el objeto de suministrar un grado de seguridad razonable en cuanto a al cumplimiento de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información contable y financiera, cumplimiento de las normas internas y las leyes.

El control interno son acciones de control incorporadas a las funciones de la organización empresarial, dentro de cada fase operativa del ente, que permite administrar y controlar para el logro de los metas. En el control interno, son las personas quienes establecen los objetivos de la entidad e implementan los mecanismos de control.

Agrega Malica y otros, debe haber un vínculo efectivo entre las responsabilidades y funciones de cada individuo, la forma de ejecución, con las metas de la organización. El control interno por muy bien diseñado e implementado que esté, solamente puede aportar un grado razonable de seguridad a la organización. Los factores que lo afectan son: Las decisiones pueden ser equivocadas, relación costos beneficios, fallas del personal por errores o equivocaciones, el control interno puede equivocarse cuando dos o más individuos se lo proponen. La alta Gerencia puede eludir el control

interno si lo estima oportuno. Malica y otros nos menciona los siguientes objetivos que persigue el control interno:

- **Objetivos del control interno:** Los objetivos pueden ser generales o específicos. Por lo general toda organización tiene como objetivos:  
Operativos: Referente a la utilización eficaz y eficiente de los recursos de la organización.
- **Información financiera:** Referente a la preparación, revelación y publicación de los estados financieros fiables.
- **Cumplimiento:** Referente al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y normas que le sean aplicables.

Continúa Malica:

- **Factores del entorno de control:** Los objetivos de una organización y la manera en que se consiguen están bajo los pilares de las distintas prioridades como: juicios de valor y estilos de gestión. Estas prioridades y juicios de valor, que se traducen en normas y principios de comportamiento, reflejan la integridad de la dirección, de la gerencia y su compromiso con los valores éticos. Malica sostiene que, fijarse únicamente en los resultados inmediatos puede resultar perjudicial a corto plazo. Concentrarse únicamente en las ventas o el beneficio a toda costa a menudo da lugar a acciones o reacciones no deseadas. El comportamiento ético, así como la integridad de la dirección son productos de una “cultura corporativa”. Las políticas oficiales especifican lo que la dirección desea que ocurra. La cultura corporativa determina lo que en realidad ocurre.

- **Componentes del control interno:** Continua Malica y otros, el control interno consta de cinco componentes que se relacionan entre sí y son necesarios para cumplir con los objetivos. El ambiente de control marca las pautas de comportamiento de una organización y a la conciencia del personal respecto al control. Aporta disciplina y estructura. Factores que constituyen el entorno de control: Honradez, valores éticos, capacidad del personal, la filosofía de la dirección y la forma de actuar, la forma en que la dirección distribuye la autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados, atención y orientación que proporciona el Directorio.

Políticas internas; se estructuran las actividades del negocio, se asigna autoridad y responsabilidad, se organiza y desarrolla la gente, se comparten y comunican los valores y creencias, la personal toma conciencia de la importancia del control. La integridad y los valores éticos, el compromiso a ser competente, las actividades de la junta directiva y el comité de auditoría, la mentalidad y estilo de operación de la gerencia, la estructura de la organización, la asignación de autoridad y responsabilidades, las políticas y prácticas de recursos humanos.

El ambiente de control tiene gran influencia en la forma como se desarrollan las operaciones, se establecen los objetivos y se minimizan los riesgos. Tiene que ver igualmente en el comportamiento de los sistemas de información y con la supervisión en general. A su vez es influenciado.

Malica y otros menciona los siguientes componentes y dimensiones del control interno según el marco conceptual del informe COSO:

- **Dimensiones y/o componentes del control interno según el modelo COSO**
  - **Evaluación del entorno de control:** Evaluación de cada factor del entorno de control para determinar si es positivo. Integridad y valores éticos, compromisos de competencia profesional, directorio y comité de auditoría, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad, y políticas y prácticas de recursos humanos.
  - **Evaluación de los riesgos:** Toda entidad debe hacer frente a riesgos tanto de origen interno como externo, que tienen que ser evaluados. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en como resultado de dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

El establecimiento del objetivo es una condición previa a la evaluación de los riesgos, La dirección debe fijar primero los objetivos antes de identificar los riesgos que pueden tener impacto sobre su consecución y tomar las decisiones oportunas.

*Possibilidad de fraude:* Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien, a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus

bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, y crecer.

- **Actividades de control:** Las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a asegurar que se cumplan con las directrices de la dirección, que tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar los riesgos que ponen en peligro la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades pueden ser tales como: aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, el análisis de los resultados de las operaciones, la salvaguarda de los activos y la segregación de funciones.

*Mitigar riesgos:* Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos

- **Información y comunicación:** Es necesario identificar, recoger y comunicar la información relevante de un modo y en el plazo tal que permita a cada uno asumir sus responsabilidades.

*Información;* La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos que se ha fijado, implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa.

*Comunicación;* Comprende la comunicación de la información y también una comunicación más amplia, que aborde las expectativas y responsabilidades de las personas y los grupos, así como las cuestiones importantes.

*Calidad de la información y comunicación:* Tienen como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

Están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan.

Concluye Malica y otros, la información generada internamente, así como aquella que se refiere a eventos acontecidos en el exterior, es parte esencial de la toma de decisiones, así como en el seguimiento de las operaciones. La información cumple con distintos propósitos a diferentes niveles.

- **Monitoreo y supervisión:** Resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento. La supervisión podrá ser continuada o periódica o una combinación de ambas.

*Combinación de evaluaciones concurrentes:* En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. Como resultado de todo ello, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo. Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.

#### □ **Clases de control interno.**

Hay que mencionar, además a Coopers y Lybrand (1997), en “Los nuevos conceptos de control interno”, sostienen que existen diversas clases de control interno:

**- Control interno preventivo:** También llamados controles preliminares, se realizan antes de que se realice una actividad de trabajo. Aseguran que los objetivos sean claros que establezcan el rumbo adecuado y que estén disponibles los recursos apropiados. Se encuentran en lo que sucede durante el proceso de trabajo llamados a veces controles de dirección, monitorean las operaciones y actividades

en curso para asegurar que las cosas se hagan de acuerdo con lo planeado.

El control preventivo es de responsabilidad exclusiva de cada organización como parte integrante de sus propios sistemas de control interno. El control preventivo siempre es interno. Ya que los administradores de cada empresa son responsables de asegurar que el control preventivo esté integrado dentro de los sistemas administrativos y financieros, y sea efectuado por el personal interno responsable de realizar dicha labor.

- **Control interno detectivo:** Cuando fallan los preventivos para tratar de conocer cuanto antes el evento. Son aquellos que no evitan que ocurran las causas del riesgo, sino que los detecta luego de ocurridos. Son los más importantes para el auditor. En cierta forma sirven para evaluar la eficiencia de los controles preventivos.
- **Control interno correctivo:** Facilitan la vuelta a la normalidad cuándo se han producido incidencias.
- **Control interno directivos:** El sistema de control interno está íntimamente ligado al sistema decisorio, de tal manera que el gerente recibe datos de sus directivos que gestionan y del sistema financiero. Se encuentran criterios de efectividad en la estrategia de la empresa y las ventas como el coeficiente egreso / ingreso.

#### □ Tipos de control interno

Como se afirmó arriba, Guerra (2008), en “Sistema de control interno - Auditoría”, precisa que existen diversos tipos de control como:

- **Control interno previo:** Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función a los fines y programas de las organizaciones empresariales.

Agrega Guerra, los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refieren al control previo, control concurrente y control posterior. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las actividades empresariales; los controles previos se refieren a actividades simples.

Continúa Guerra, los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de ellos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones equivocadas, compromisos innecesarios, etc. por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

- **Control interno concomitante:** Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento que se realiza, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad dentro de la empresa.

- **Control interno posterior:** Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se lleva a cabo por medio de la Auditoría Gubernamental; y se clasifica en: *Control posterior interno:* Siendo el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Interna de cada organización. *Control posterior externo:* Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental.
- **Control interno administrativo:** Son mecanismos, procedimientos y registros que atañe a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades realizadas por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control es el punto de partida para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión.
- **Control interno financiero:** Son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, de los estados e informes financieros; sobre los activos, pasivos, patrimonio y demás derechos y obligaciones de la empresa. Este tipo de control es el punto de partida para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos.

- **Documentación del control interno:** El control interno se encuentra en todos los niveles y en todas las acciones y funciones, por tanto, debe estar respaldado por toda la legislación, sistemas, documentación de soporte, información y demás criterios utilizados en las operaciones, creando los archivos que las necesidades ameriten, de acuerdo a la tecnología existente. Las funciones de los empleados y todos los procedimientos operativos, deben constar en documentos que sirva de partida para evaluar y documentar las acciones llevadas a cabo por cada persona.

- **Características del control interno:**

Examinaremos brevemente ahora, Gonzáles y Cabrale (2010), en “Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles”, sostiene dentro del orden de ideas de las características del control interno: El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo: es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin; lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas: lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos.

Gonzales precisa que, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder

adecuadamente por ello. En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan.

Concluye Gonzales, debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, optimizando los recursos de la organización; porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos.

#### □ **Procesos del control interno:**

Además, Guerras y Navas (2007), en “Control estratégico en la empresa”, define a los procesos del control interno en:

- **Estratégico:** Se entiende como un sistema que persigue la eficacia de la empresa como objetivo, en relación a tres aspectos fundamentales: Consecución de los objetivos propuestos dentro de los plazos oportunos, conseguirlos con el menor costo, mantener el grupo humano implicado, motivando en su consecución. Puede verse influenciado por el estilo de dirección y planificación, ya que determinaran en gran medida los parámetros a los que atiende el control interno. Determinando así, su eficacia y funcionamiento.
- **Operativo:** El auditor deberá analizar primordialmente los sistemas de información relacionados con la información financiera; en

particular los sistemas relacionados con los procesos operativos (de negocio) tales como: ventas, compras, nóminas, producción, etc.; así como los sistemas de contabilidad que son donde se asientan los registros contables correspondientes.

Al analizar los sistemas de información como parte del proceso de evaluación de los componentes del control interno, deberá considerarse lo siguiente: Identificar las fuentes de información utilizadas. En este punto deberán analizarse los tipos de transacciones significativas para los estados financieros, cómo se originan, qué registros contables se generan y cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativas para los estados financieros.

Agrega Guerra y otros, la captación y proceso de información. En este punto deberán identificarse los procesos de información financiera para las transacciones habituales y no habituales, así como la inclusión de estimaciones contables y/o revelaciones significativas. Utilización de la información generada. En este punto se analizará la forma de comunicar por la empresa la información financiera, los informes resultantes y su utilización en la empresa, así como los informes a los responsables del gobierno de la empresa y a terceros, tales como las autoridades regulatorias. Debido al alto nivel y complejidad actual de los sistemas de información, principalmente en empresas de gran tamaño, puede ser conveniente que, en el proceso de evaluación de este componente, el auditor se apoye en el trabajo de especialistas de Tecnología de Información (TI).

- **De apoyo:** Se refiere al grado de apoyo por parte de la organización, esto nos permitirá conocer de qué manera se cumple los niveles jerárquicos en materia de cumplimiento de funciones.

Es más Guerras y Navas, mencionan:

□ **El sistema de control interno: Como herramienta en las auditorias.**

- **Enfoque metodológico de la auditoría:** El desarrollo eficiente y eficaz de la auditoría externa de estados contables depende de la capacidad profesional y del cumplimiento de las normas de auditoría vigentes. La capacidad profesional es un aspecto subjetivo del conocimiento del profesional que la ejecute, que se pone de manifiesto en el desarrollo de su trabajo, que le permite lograr los objetivos buscados de una manera razonable y eficiente. El cumplimiento de las normas, además de aportar el marco de referencia para el desarrollo del trabajo de auditoría externa de estados contables, aporta el enfoque metodológico del trabajo que es lo que permite el desarrollo de la auditoría en una forma eficaz. El enfoque metodológico de la auditoría externa de estados contables, contiene una estrategia que permite desarrollar el trabajo de auditoría de una manera más eficaz y eficiente, ello se logra cumpliendo los siguientes pasos: *1er. Paso: Conocimiento de la entidad y su entorno:* Se identifican los riesgos de negocio y de fraude a nivel de estados contables. En base a dicho conocimiento se define la “Estrategia general de la auditoría”. *2do. Paso: Evaluación del sistema de control interno:* Se obtiene evidencia del funcionamiento de los controles, comprobándose que se ejecutan

tal cual fueron diseñados para prevenir, detectar y corregir riesgos de declaración equivocada material.

El resultado de este trabajo le permite al auditor: Identificar qué controles no existen, identificar qué controles existen, pero no funcionan para prevenir o detectar y corregir riesgos de declaraciones equivocadas materiales, identificar en qué controles confiar, realizar el diseño de procedimientos de auditoría adicionales que sean respuestas a los riesgos valorados. Esta información afecta la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría. En base a dicho conocimiento se define el plan de auditoría.

*3er. Paso: Aplicación de las pruebas sustantivas:* Pruebas sustantivas analíticas, y pruebas de detalles. Con esta estrategia haciendo uso de procedimientos globales como: Conocimiento del ente y su entorno, evaluación del sistema de control interno, y pruebas analíticas sustantivas. Se obtiene la mayor cantidad de evidencias, válidas y suficientes, que en los estados contables no existen declaraciones equivocadas materiales. Y, se limita el uso de los procedimientos sustantivos, Pruebas de detalles, para la comprobación específica de transacciones, saldos de cuentas e informaciones.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **□ Administración**

Según Wikipedia (2017), Administración, es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

### **□ Auditoría**

Wikipedia (2017), La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona o grupo de personas independientes del sistema auditado,

que puede ser una persona, organización, sistema, proyecto o producto, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente.

#### □ **Auditor**

Wikipedia (2017), Se llama auditor (a) (o contralor/a en algunos países de América Latina) a la persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente o por una empresa de consultoría, para revisar, examinar y evaluar con coherencia los resultados de la gestión administrativa y financiera de una dependencia (institución gubernamental) o entidad (empresa o sociedad) con el propósito de informar o dictaminar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.

#### □ **Contabilidad**

Wikipedia (2017), Contabilidad, es una rama de la Contaduría Pública que se encarga de cuantificar, medir y analizar la realidad económica, las operaciones de las organizaciones, con el fin de facilitar la dirección y el control presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y ordenada para las distintas partes interesadas. Dentro de la contabilidad se registran las transacciones, cambios internos o cualquier otro suceso que afecte económicamente a una entidad.

La finalidad de la contabilidad es suministrar información en un momento dado de los resultados obtenidos durante un período de tiempo, que resulta de utilidad a sus usuarios, en la toma de decisiones, tanto para el control de la gestión pasada, como para las estimaciones de los resultados futuros, dotando tales decisiones de racionalidad y eficiencia.

## □ **Control Interno**

Wikipedia (2017), El control interno es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y el control en el interior de la empresa.

## □ **Coso**

Wikipedia (2017), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO): iniciativa de 5 organismos para la mejora de control interno dentro de las organizaciones.

Control interno se define como un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera y Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas (que sean aplicables).

## □ **Empresas**

Definición (2008), es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).

## □ **Finanzas**

Definición (2009), de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española (RAE), el término finanza proviene del francés finance y se refiere a la obligación que un sujeto asume para responder de la obligación de otra persona. El concepto también hace referencia a los caudales, los bienes y la hacienda pública.

## □ **Mypes**

Definición (2009), Una micro empresa o microempresa es una empresa de tamaño pequeño. Su definición varía de acuerdo a cada país, aunque, en general, puede decirse que una microempresa cuenta con un máximo de diez empleados y una facturación acotada. Por otra parte, el dueño de la microempresa suele trabajar en la misma.

## □ **Pymes**

Definición (2009), Pequeña y mediana empresa, es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

## □ **Presupuesto**

Emprende Pyme (2016), Presupuesto es un plan de operaciones y recursos de una empresa, que se formula para lograr en un cierto periodo los objetivos propuestos y se expresa en términos monetarios. En otras palabras, hacer un presupuesto es simplemente sentarse a planear lo que quieres hacer en el futuro y expresarlo en dinero.

## **2.4 Formulación de hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

La investigación es descriptivo simple, porque nos limitamos a observar y describir al sujeto en estudios vía variables, como lo sostiene Hernández et al. (2014). Es por ello que no considere plantear hipótesis general y específica.

## **2.5 Variables**

### **2.5.1 Variable principal: Principales características del control interno**

Según, Auditores Internos (2013), en “Control interno – marco integrado”, define al control interno como el proceso que lleva a cabo el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad u organización empresarial, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al cumplimiento de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento; cuyos componentes son: Ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión.

**Tabla N° 01: Operacionalización de la variable Control Interno**

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de Medición	Escala de medición
<b>Control</b>	Auditores Internos (2013), en "Control interno – marco integrado", define al control interno como el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad o organización empresarial, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento; cuyos componentes son: Ambiente de control (políticas internas), evaluación de los riesgos (posibilidad de fraude), actividades de control (mitigar riesgos), información y comunicación (calidad de la información y comunicación del control interno) y monitoreo y supervisión (combinación de evaluaciones concurrentes)	Es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, norma, registro, procedimiento y métodos que desarrollan autoridades y su personal a cargo de una entidad pública.	<b>Ambiente de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión y misión</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Código de ética</li> <li>- Favorece el clima laboral</li> <li>- Manual de organización</li> <li>- Difunde y promueve normas de control</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?</li> <li>2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?</li> <li>3. ¿Promueve la observación del Código de Ética?</li> <li>4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.</li> <li>5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?</li> <li>6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) Sí parcialmente</li> <li>c) No</li> </ul>	Escala ordinal  Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).
			<b>Evaluación de riesgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de administración de riesgo</li> <li>- Evaluación de los principales procesos</li> <li>- Planes de contingencia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?</li> <li>8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?</li> <li>9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) Sí parcialmente</li> <li>c) No</li> </ul>	
			<b>Evaluación de control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar actividades de control</li> <li>- Programa e indicadores de gestión.</li> <li>- Control y seguimiento del programa.</li> <li>- Recurso de la empresa</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?</li> <li>11. Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?</li> <li>12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Si</li> <li>b) Sí parcialmente</li> <li>c) No</li> </ul>	No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente)

Interno						
---------	--	--	--	--	--	--

				-Evalúa periódicamente	13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados? 14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?	
		Información y comunicación	- Seguridad de información - Sistema de información - Toma de decisiones - Líneas de comunicación - Evaluación de líneas de comunicación - Atención de requerimiento		15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información? 16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información? 18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal difundir los programas, metas y objetivos de la empresa? 19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa? 20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	a) Si b) Sí parcialmente c) No

			<p>Monitoreo y Supervisión</p> <p>Evalúan los componentes de control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiencias de control interno</li> <li>- Recomendaciones en materia de control interno</li> </ul>	<p>21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?</p> <p>22. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</p> <p>23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?</p>	<p>a) Si b) Sí parcialmente c) No</p>
--	--	--	---	---	---

Fuente: Propia, Brooke del Pilar Romero Macedo

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño de la investigación

El diseño utilizado en la investigación fue cuantitativo-descriptivo simple experimental-transversal-retrospectivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las micro y pequeñas empresas encuestadas

O = Observación de la variable: Control interno

##### 3.1.1 Cuantitativo

Fue cuantitativo, porque en la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizaron procedimientos estadísticos e instrumentos de medición como lo sostiene (Hernández et al., 2014, p. 4).

##### 3.1.2 Descriptivo simple

La investigación se configura como descriptiva, porque se limitó a describir las variables en estudio tal como se observaron en la realidad en el momento en que se recogió la información. Tal como lo sostiene Hernández, “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández et al., 2014, p. 92).

##### 3.1.3 No experimental

La investigación fue no experimental por que se realizó sin manipular deliberadamente las variables, observándolas tal como se mostraron dentro

de su contexto, para posterior a ello ser analizados. (Hernández et al., 2014, p. 152).

#### **3.1.4 Transversal**

Fue transversal, porque se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único, su propósito fue describir las variables y analizar su incidencia en interrelación en un momento dado. (Hernández et al., 2014, pp. 154-155).

#### **3.1.5 Retrospectivo**

Fue retrospectivo, porque se indagaron sobre hechos ocurridos en el pasado. Al respecto Hernández *et al* (2014), sostiene que “Las investigaciones no experimentales es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; se basa en sucesos o contextos que ya ocurrieron o se dieron sin la intervención directa del investigador” (14 pp. 164-165).

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población estuvo conformada en forma intencionada por 10 micro y pequeños empresarios dedicados al sector servicio rubro transporte terrestre del distrito de Calleria-Pucallpa. Las mismas que se encuentran ubicados en el sector y rubro del estudio. Al respecto Hernández *et al* (2014), sostiene que “La población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

### **3.2.2 Muestra**

De la población en estudio se tomaron como muestra en forma dirigida a 10 Micro y pequeños empresarios del rubro transporte terrestre, el cual representa el 100% de la población, debido a que no todos los empresarios estuvieron dispuestos a dar información. Al respecto Hernández *et al* (2014), sostiene que “La muestra, es un subgrupo del universo o población del cual se recolectarán los datos y que debe ser representativo de esta” (p. 173).

## **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas**

Para el recojo de información de la investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, para recopilar la información directamente de la variable de estudio, con el *cuestionario validado tipo COSO*.

### **3.3.2 Instrumento**

El instrumento que se utilizó para conseguir los datos de la investigación, fue un cuestionario de 23 preguntas, en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

## **3.4 Validez y confiabilidad de instrumentos**

Siendo el diseño de la investigación cuantitativo-descriptivo-no experimental-transversal-retrospectivo, para la variable control interno se utilizó el *cuestionario validado tipo COSO*.

*La validez de instrumento:* La evidencia sobre la validez del contenido del instrumento se obtuvo mediante la opinión de tres (03) expertos (con grado académico de maestría) con su respectivo informe de juicio, asegurando que, las dimensiones medidas por el instrumento son representativos del universo y dominio de dimensiones de la variable de interés (Hernández *et al.*, 2014, p. 204). Ver índice de apéndices pág.

Por otro lado, en el presente estudio, se utilizó 23 ítems de las cuales 06 ítems corresponden al componente ambiente de control, 03 ítems corresponden al componente administración de riesgos, 05 ítems corresponden al componente actividades de control, 06 ítems corresponden al componente información y comunicación, 03 ítems corresponden al componente monitoreo y supervisión.

*La confiabilidad de instrumento:* Siendo la confiabilidad el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes (Hernández *et al.*, 2014, p. 200). En la investigación se realizó el cálculo de confiabilidad, siendo la más utilizada el alfa de Cronbach, arrojándonos el factor de 0.968, cuya interpretación es que el instrumento utilizado es sumamente confiable.

**Tabla N°02**  
**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	10	100,0
Alfa de Cronbach		N de elementos	
0,968		23	

### **3.5 Técnicas para el procesamiento de la información**

Los datos de las encuestas se transformaron en una data, la misma que aplicando el programa SPSS y Excel, se obtuvieron las tablas y gráficos estadísticos correspondientes de las preguntas planteadas; luego, dichos resultados se analizaron tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

### **3.6 Aspectos éticos**

Según, Koepsell y Ruiz (2015), en “Ética de la investigación”, sostiene que en “los resultados de una investigación no se debe tener intereses particulares, sino que se debe de tratar de encontrar la verdad. La labor científica conduce frecuentemente a callejones sin salida y no alcanza grandes avances, pero es mediante este tipo de investigación que llegan a darse descubrimientos. Los científicos desinteresados persiguen la verdad sin importar a dónde los lleven sus estudios o el resultado obtenido” (p. 15).

**3.6.1 El principio de autonomía.** Este principio nos dice que “la dignidad es un derecho que todos poseen, esto implica un trato respetuoso para todos independientemente del origen o condición. No es deseable que se empleen personas como medio para un fin, sino que normalmente se espera recibir un trato como persona no como instrumento. Además, si somos coherentes, haremos lo mismo para los demás” (p. 94).

**3.6.2 El principio de la dignidad.** Este principio nos dice que “el ser humano merece ser tratado como fin en sí mismo y no únicamente como medio para un fin. En el ámbito de la investigación, esto también implica que el

consentimiento informado debe realizarse correctamente. En general, la investigación busca desarrollar conocimientos, sin embargo, al involucrar sujetos humanos siempre existe la posibilidad de que se den abusos. De hecho, como parte del proceso de consentimiento, los sujetos deben ser advertidos de que la investigación en la que participan no pretende ayudarles a ellos en particular y que no deben tener expectativas de beneficio ante el riesgo asumido. La única manera de guardar el debido respeto a la dignidad de los sujetos es asegurarse de que estén plenamente informados acerca de su participación en el estudio y los riesgos que asumen” (p. 98).

**3.6.3 El principio de la beneficencia/no maleficencia.** Este principio nos dice que “La beneficencia significa cuidar a los sujetos de un estudio y a la sociedad en general, así como asegurarse de que los beneficios superen a los daños. La beneficencia se distingue de la no maleficencia en el hecho de que el segundo principio sólo exige no tener la intención de causar un mal. El daño no tiene que ser físico también puede propiciar un daño psicológico o bien la privación de derechos; asimismo, no afecta únicamente a individuos sino también a grupos. Los científicos y el público son mutuamente interdependientes y la ciencia debe contribuir a la mejora de la sociedad ya sea por la adquisición del conocimiento o mediante el incremento del bienestar general. Se debe llevar a cabo la práctica científica a la luz de estos deberes recíprocos” (p. 101).

**3.6.4 El principio de justicia.** Este principio nos dice que “la justicia es otro de los requisitos de la equidad de trato y está vinculada a la noción de dignidad. Más que igualdad de trato se refiere a la obligación de recibir un trato como

corresponde, conforme a las capacidades de cada persona. La noción moderna de justicia manifiesta una tensión entre el principio de autonomía y la prestación de determinados bienes. La justicia requiere de imparcialidad y de una distribución equitativa de esos bienes.

Debe prestarse especial atención durante el procedimiento de autorización y en lo posible, hay que evitar el uso de sujetos en situación de vulnerabilidad. Esto no siempre es posible y, a menudo, se realizan estudios que pueden resultar benéficos para las poblaciones vulnerables por lo que se justificaría su participación. Lo que se requiere, entonces, es una atención especial a sus capacidades reducidas o alteradas, así como una supervisión cuidadosa durante el desarrollo del estudio para asegurar la reducción de los daños al mínimo” (pp. 101-102).

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Presentación de resultados

Una vez aplicado el instrumento de recolección de datos pertinentes, los resultados obtenidos fueron:

##### 4.1.1 Resultados: Características de la dimensión control interno de micro y pequeñas empresas.

**Tabla N°03**

*Difunde la visión y misión de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

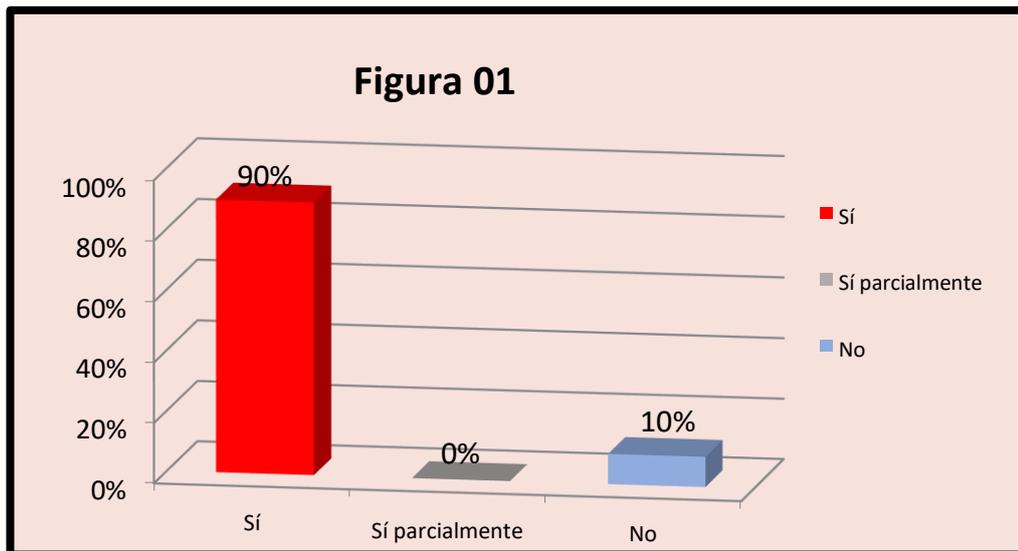


Figura N°01

Fuente: Propia

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla N° 03 y figura 01 se observa que, del 100% de los encuestados el 90% manifestaron que sus empresas sí difunden su visión y misión, mientras que el 10% precisa que no.

**TablaN°04**  
*El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

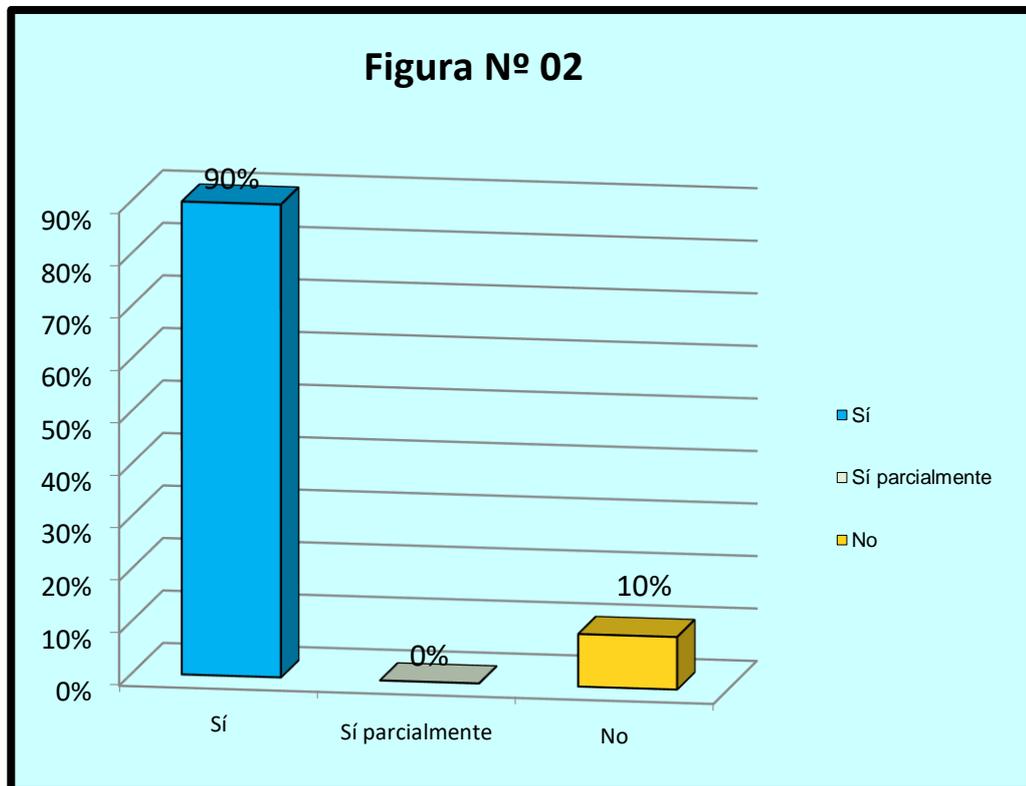


Figura N°02  
 Fuente: Propia

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 04 y figura 02 se observa que, del 100% de los encuestados el 90% manifestaron que su personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los

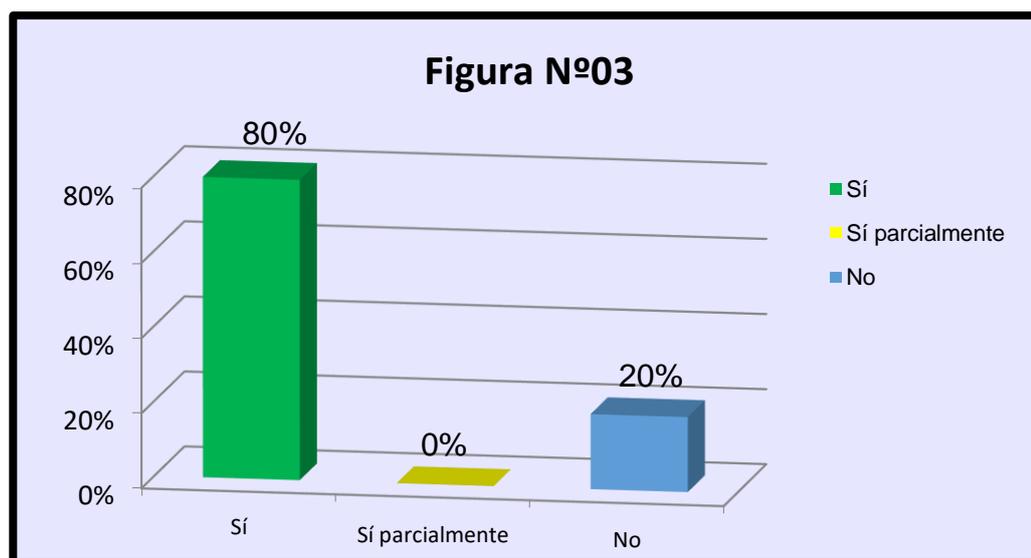
principales procesos y proyectos a cargo de la administración, mientras que el 10% precisa que no.

**Tabla: N°05**

*Promueve la observación del código de ética.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
Sí parcialmente		0%
No	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°03**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 05 y figura 03, se observa que, del 100% de las micro y pequeñas empresas encuestadas, el 80% precisa que promueven la observación del código de ética, mientras que el 20% manifestó que no.

**Tabla 06**

*Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
Sí parcialmente		0%
No	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

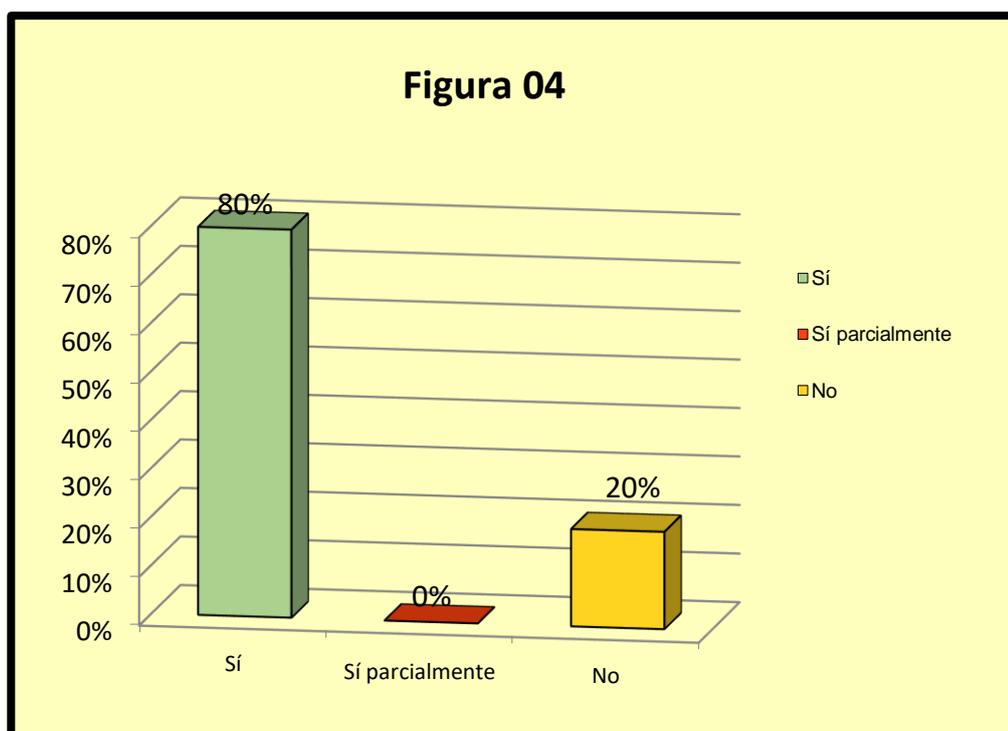


Figura N°04  
Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

En la tabla 06 y figura 04 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% manifestaron que sus empresas sí realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras que el 20% manifestó que no.

**Tabla 07**

*El manual de organización de la empresa, esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

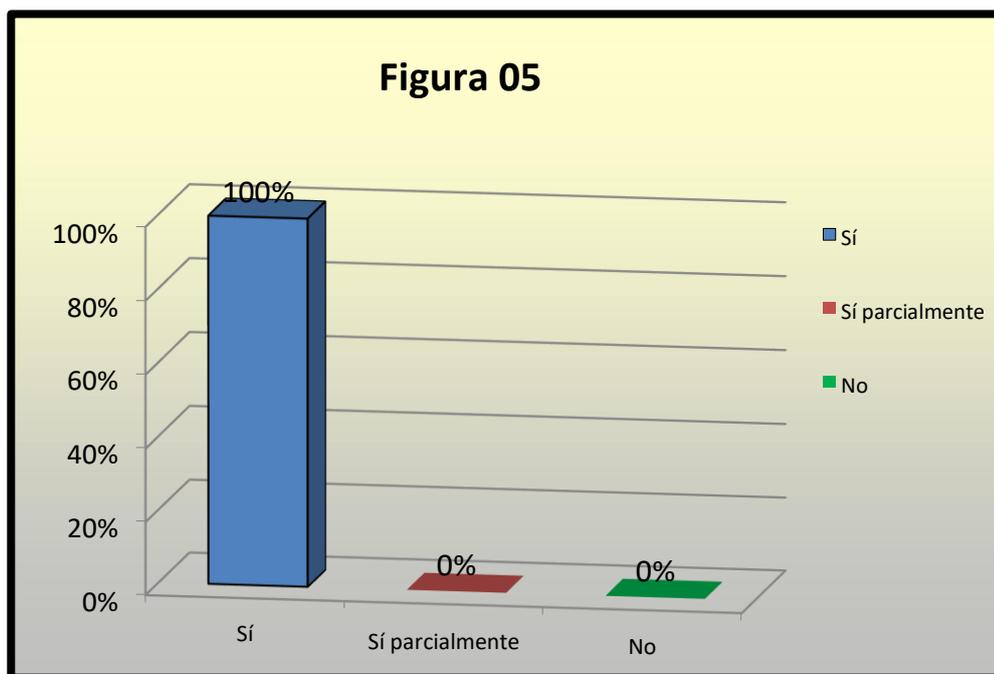


Figura N°05  
Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

En la tabla 07 y figura 05 se observa que, el 100% de los encuestados, manifestaron que en sus empresas su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura de organizacional autorizada.

**Tabla 08**

*Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

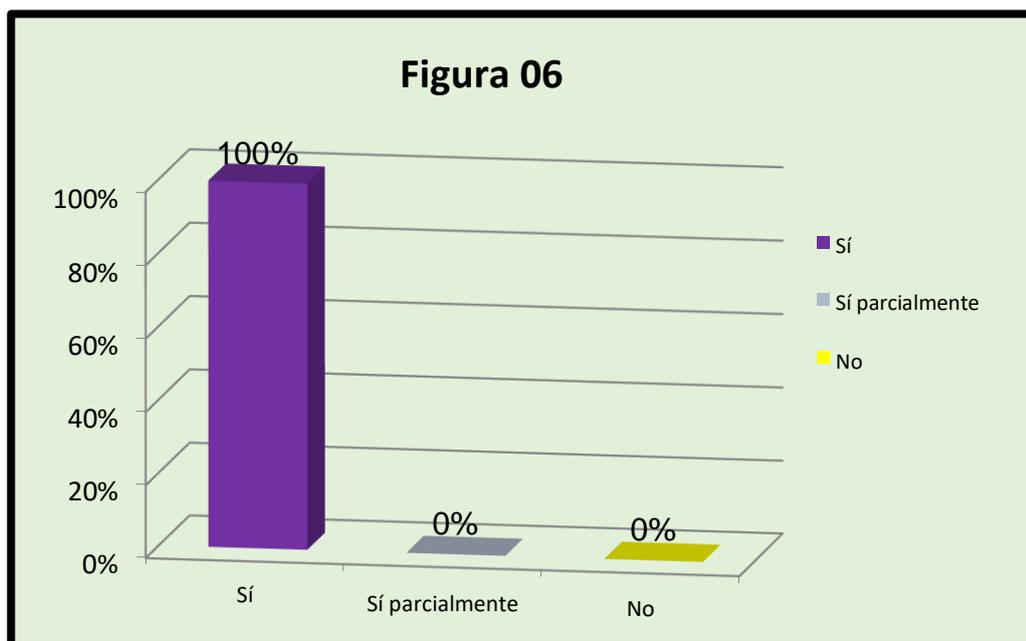


Figura N°06  
Fuente: Propia

### INTERPRETACIÓN

En la tabla 08 y figura 06 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que en sus empresas se difunde y promueve la observación de normas de control interno para la empresa.

**Tabla 09**

***Resumen de la dimensión Ambiente de control***

DIMENSIÓN	AMBIENTE DE CONTROL		
	SI	SI PARCIALMENTE	NO
PROMEDIO ARITMETICOS	90%	0%	10%

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio**

**Figura 07**

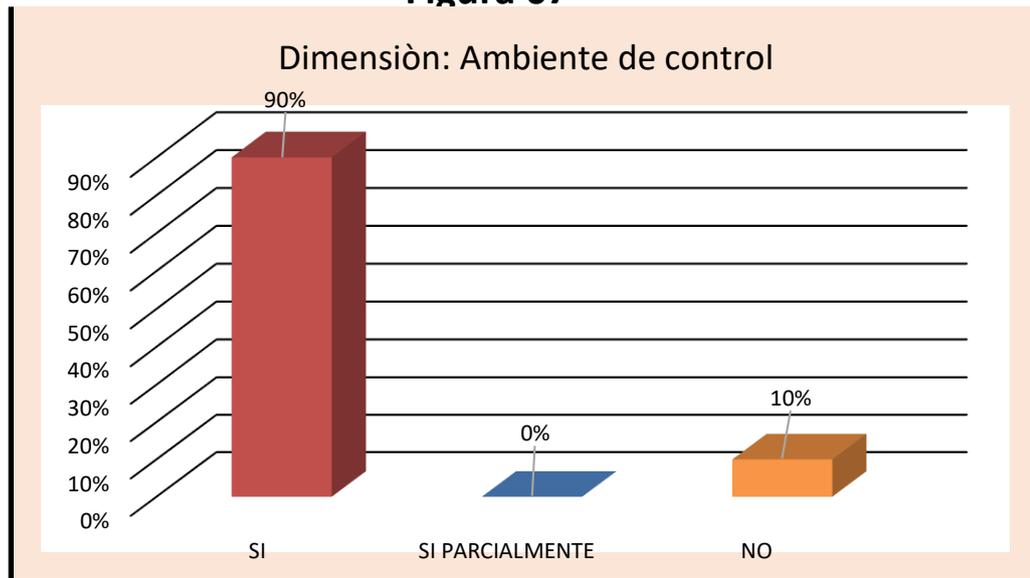


Figura N°07  
Fuente: Propia

**INTERPRETACIÓN** En la tabla 09 y figura 07 se observa que, el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se promueve el ambiente de control, seguido del 10% refieren que no.

**4.1.2 Resultados: Características de la dimensión Evaluación de riesgo de las micro y pequeñas empresas.**

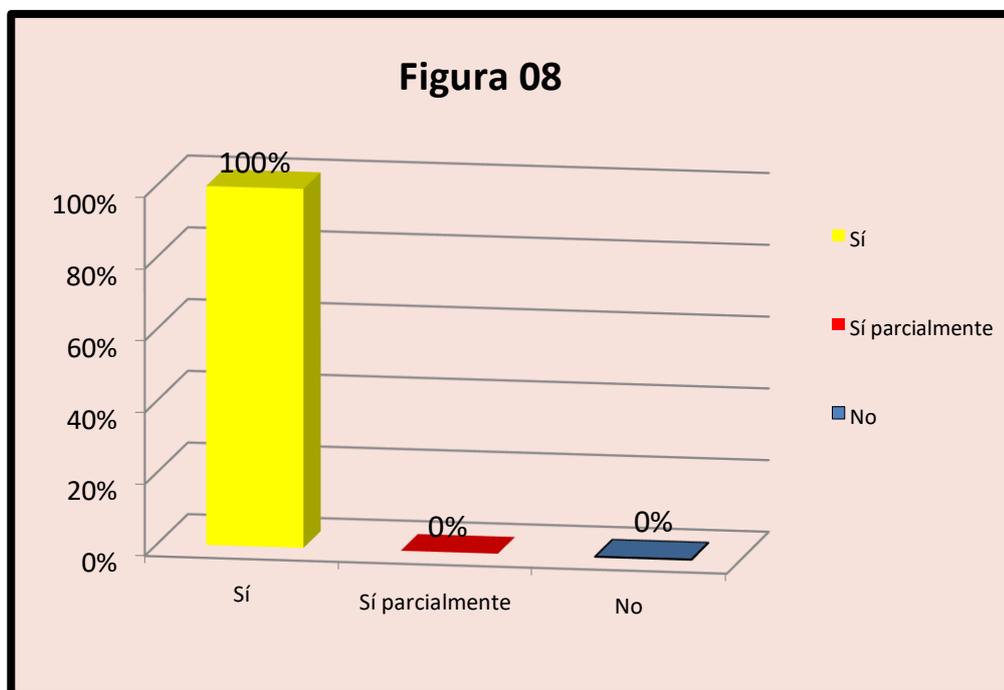
**Tabla 10**

*Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°08**  
Fuente: Propia

### INTERPRETACIÓN

En la tabla 10 y figura 08 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que en sus empresas se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación de su personal responsable de las áreas

**Tabla 11**

*En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Sí	2	20%
Sí parcialmente		0%
No	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>
<b>Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio</b>		

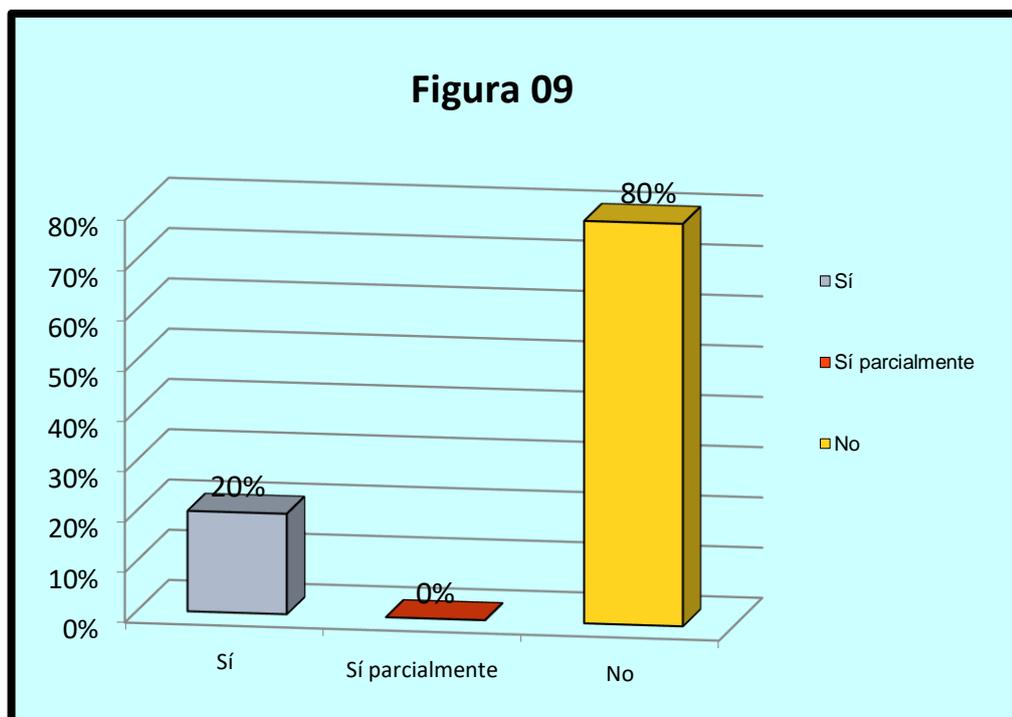


Figura N°09  
Fuente: Propia

### INTERPRETACIÓN

En la tabla 11 y figura 09 se observa que, del 100% de los encuestados el 80% no considera la posibilidad de fraude al realizar evaluación de los principales procesos administrativos, mientras que 20% si considera posibilidad de fraude.

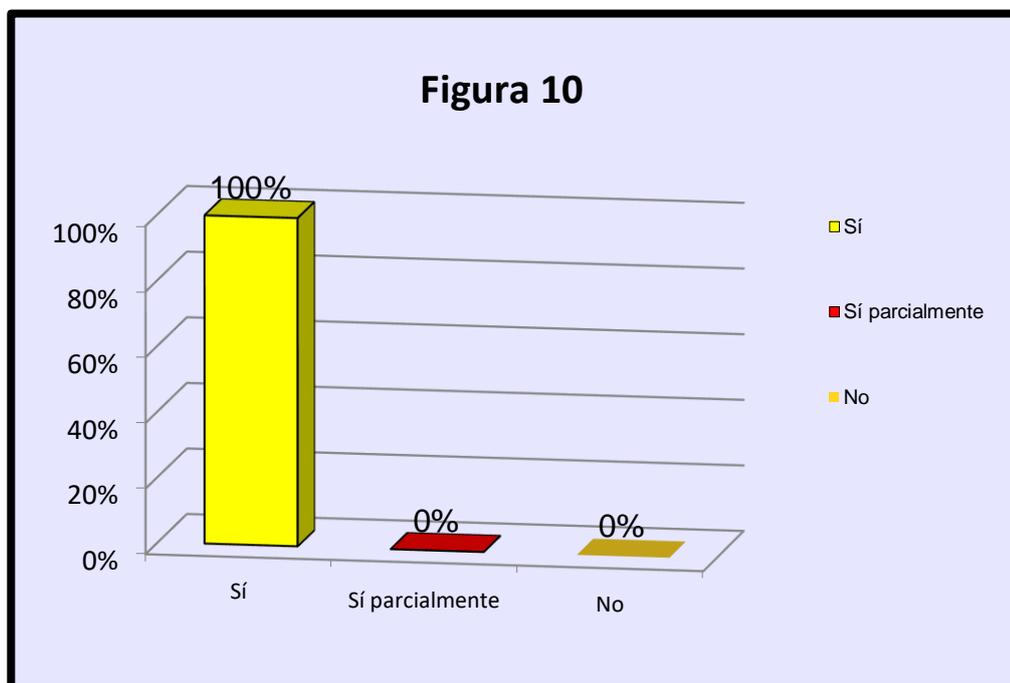
**Tabla 12**

*Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias.*

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°10**

**Fuente: Propia**

## INTERPRETACIÓN

En la tabla 12 y figura 10 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que en sus empresas los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias.

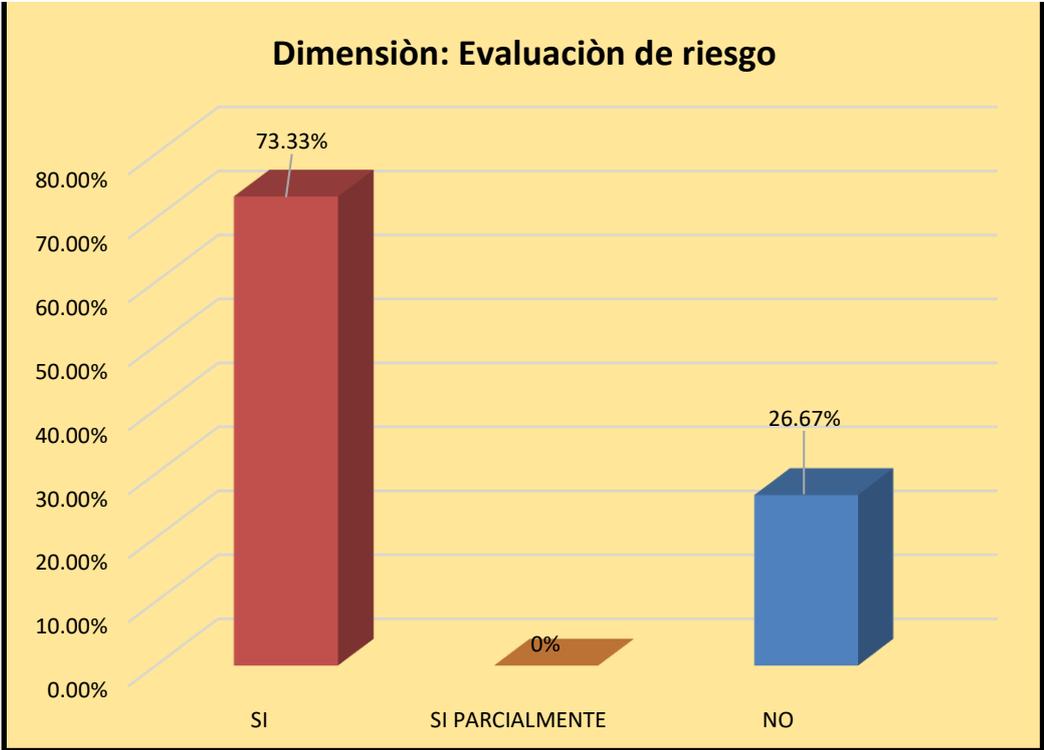
**Tabla 13 Resumen de la dimensión Evaluación de riesgo**

DIMENSIÓN	EVALUACIÓN DE RIESGO		
	SI	SI PARCIALMENTE	NO
ESCALA			

PROMEDIO ARITMETICOS	73,33%	0%	26,67%
----------------------	--------	----	--------

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio**

**Figura 11**



**Figura N°11**  
**Fuente: Propia**

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla 13 y figura 11 se observa que, el 73,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan evaluación de riesgo, seguido del 26,67% refieren que no

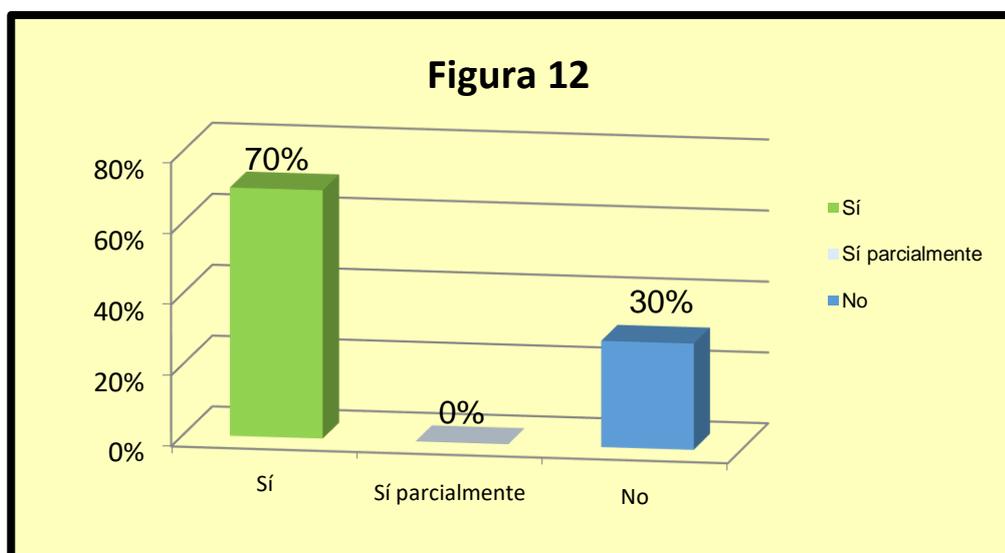
**4.1.3 Resultados: Características de la dimensión Actividades de Control de las micro y pequeñas empresas.**

**Tabla 14**

*Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	7	70%
Sí parcialmente		0%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°12**

Fuente: Propia

## **INTERPRETACIÓN**

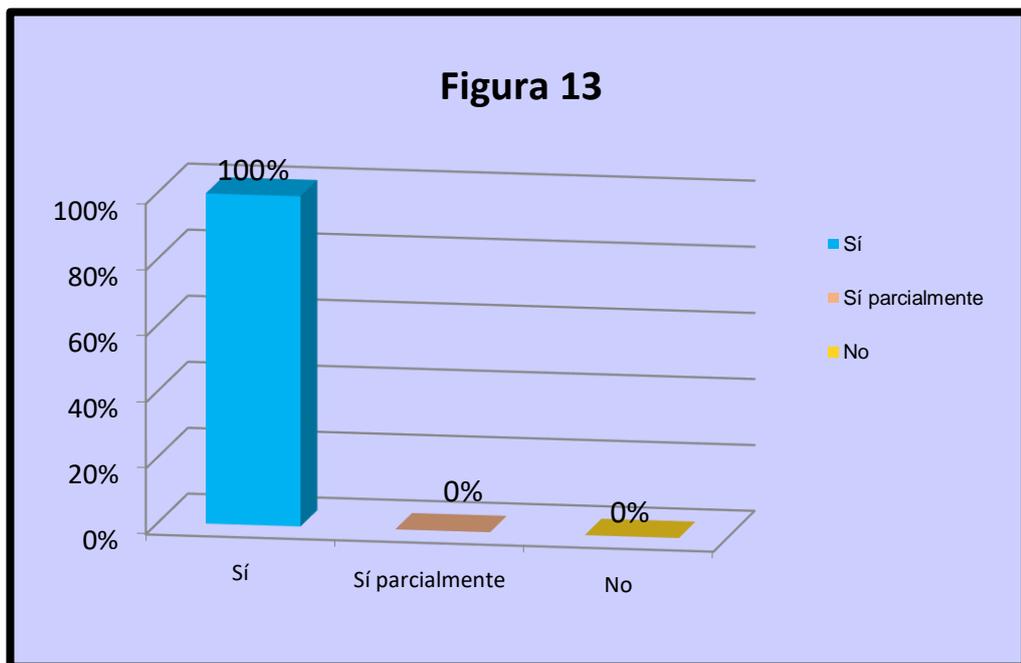
En la tabla 14 y figura 12 se observa que, del 100% de los encuestados, el 70% manifestó que sus empresas implementan actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, mientras que el 30% manifestó que no implementa actividades de cumplimiento del manual de procedimientos.

**Tabla15**

*Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°13**

Fuente: Propia

### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla 15 y figura 13 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que en sus empresas se difunden entre su personal los programas de trabajo y los indicadores de gestión.

**Tabla 16**

*Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

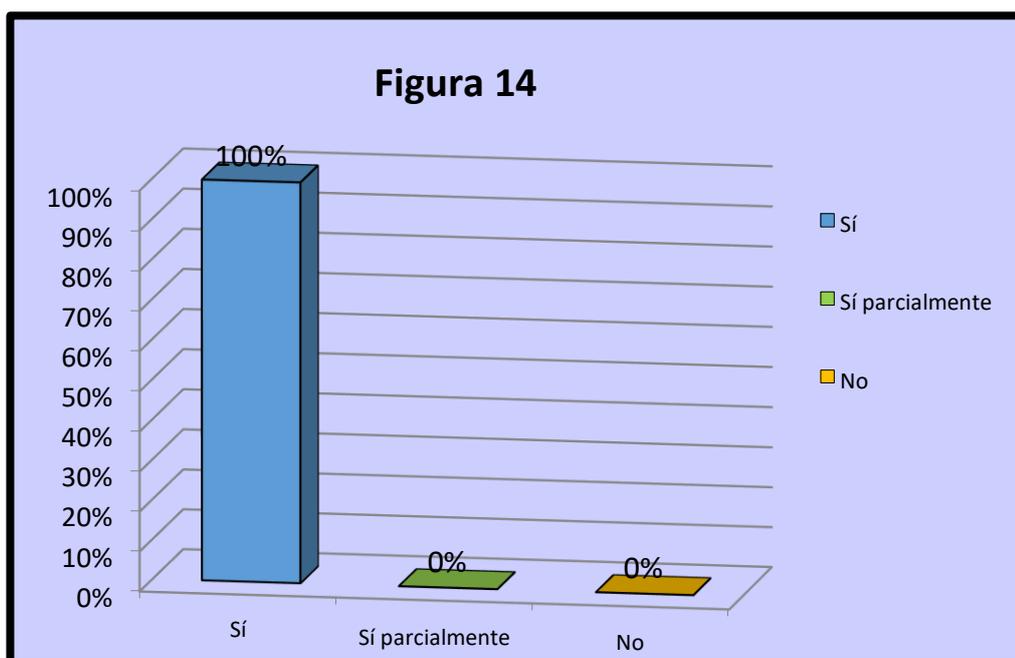


Figura N° 14  
Fuente: Propia

### **INTERPRETACIÓN**

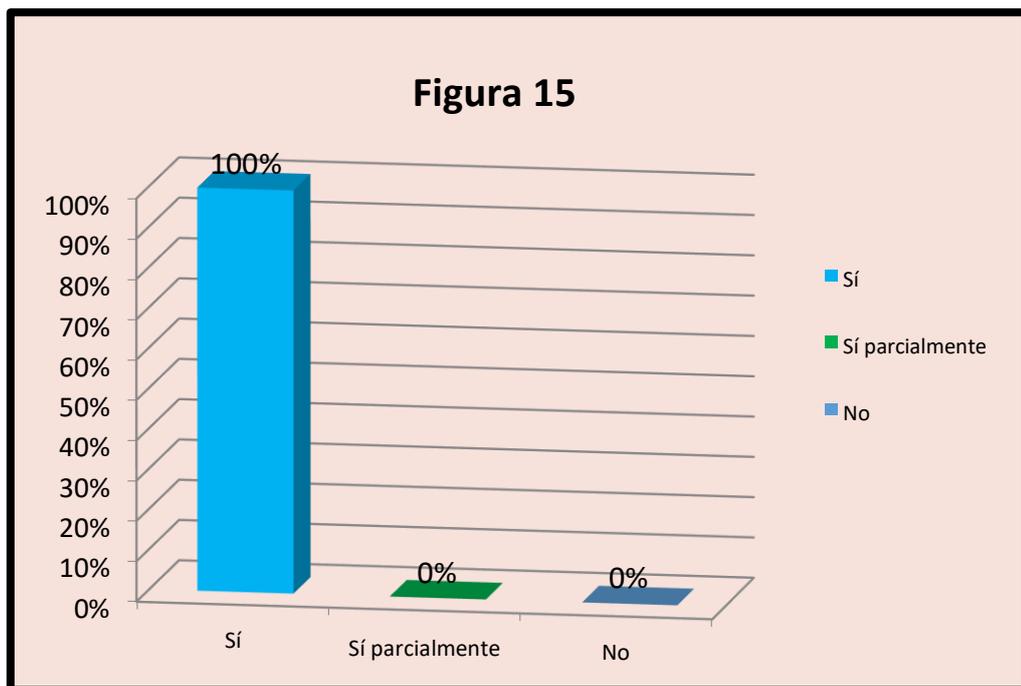
En la tabla 16 y figura 14 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que sus empresas sí documentan el control y seguimiento de programas de trabajo y los indicadores de gestión.

**Tabla17**

*Los recursos de la empresa están debidamente resguardados.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	10	100%
Sí parcialmente		0%
No		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N° 15**

**Fuente: Propia**

### **INTERPRETACIÓN**

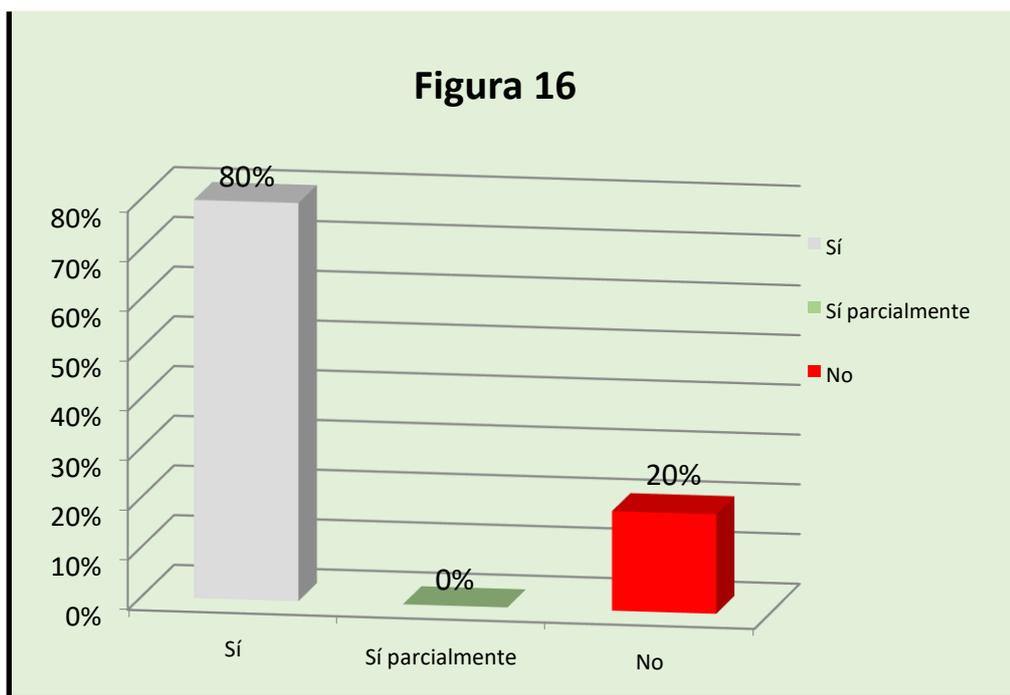
En la tabla 17 y figura 15 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que los recursos de sus empresas están debidamente resguardados.

**Tabla 18**

*Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
Sí parcialmente		0%
No	2	20%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°16**

Fuente: Propia

### **INTERPRETACIÓN**

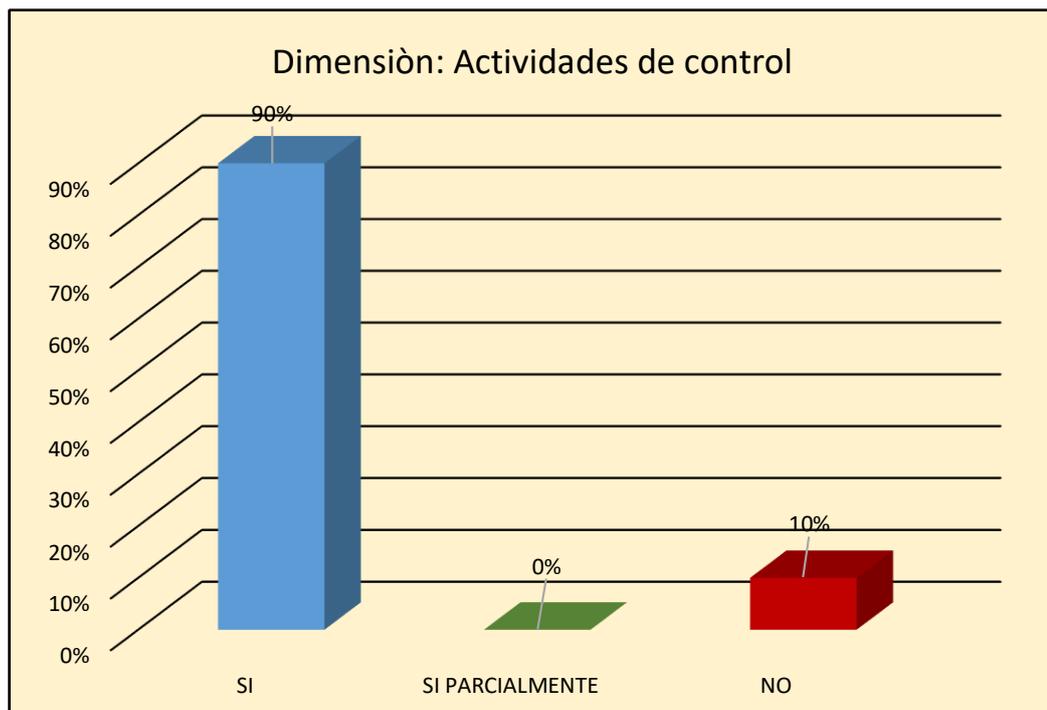
En la tabla 18 y figura 16 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% manifestaron que sus empresas evalúan periódicamente la efectividad de las actividades de control, mientras que el 20% manifestó que no.

**Tabla 19 Resumen de la dimensión Actividades de control**

DIMENSIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL		
	SI	SI PARCIALMENTE	NO
PROMEDIO ARITMETICOS	73,33%	0	26,67%

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio**

**Figura 17**



**Figura N°17**  
**Fuente: Propia**

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 19 y figura 17 se observa que, el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan actividades de control y 10% refieren que no

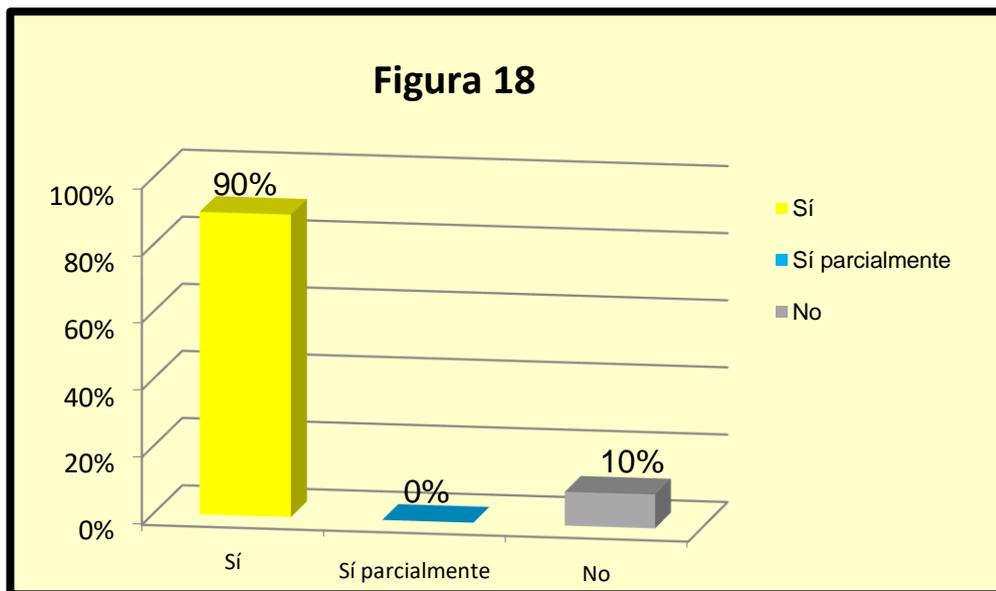
#### 4.1.4 Resultados: Características de la dimensión Información y Comunicación de las micro y pequeñas empresas

**Tabla 20**

*Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°18**  
Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

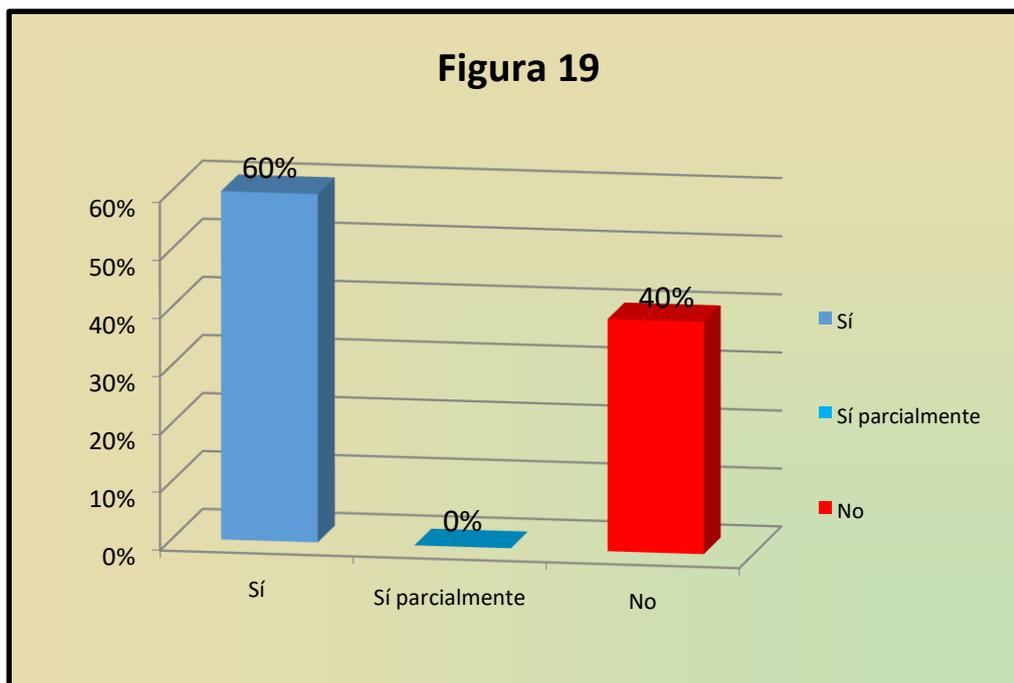
En la tabla 20 y figura 18 se observa que, del 100% de los encuestados, el 90% manifestó que sus empresas cumplen con los principios de la empresa en seguridad de la información, mientras que el 10% manifestó que no cumple con los principios de seguridad de la información.

**Tabla 21**

*Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	60%
Sí parcialmente		0%
No	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°19**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

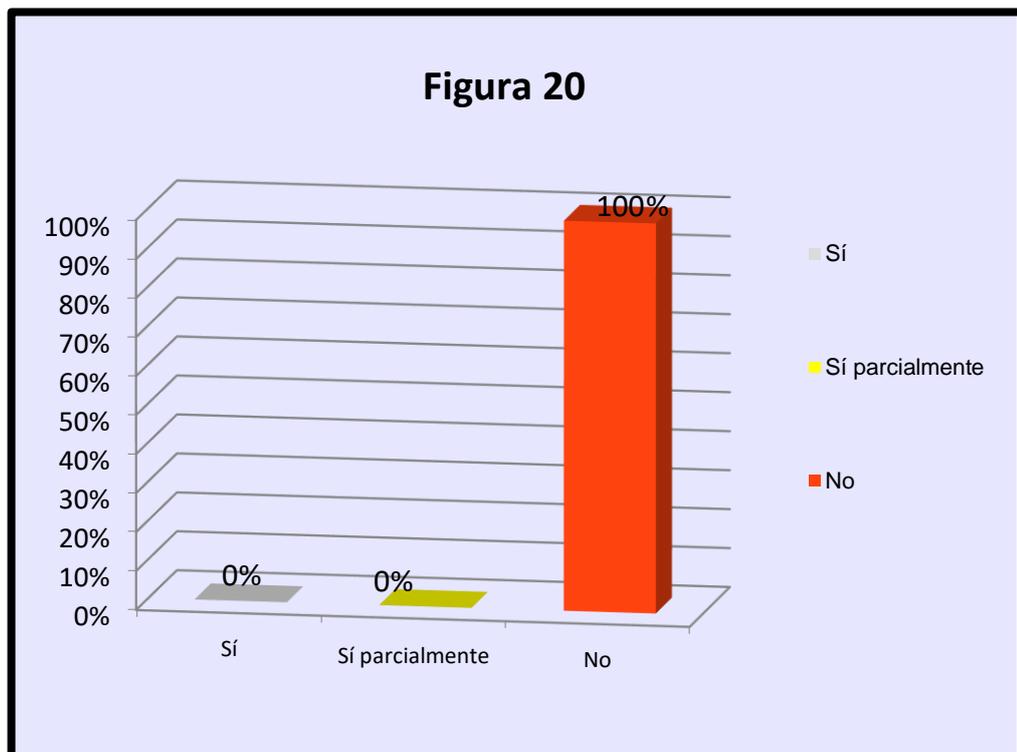
En la tabla 21 y figura 19 se observa que, del 100% de los encuestados, el 60% manifestaron que sus empresas cumplen con la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, mientras que el 40% precisa que no cumplen.

**Tabla 22**

*Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí		0%
Sí parcialmente		0%
No	10	100%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N° 20**  
Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

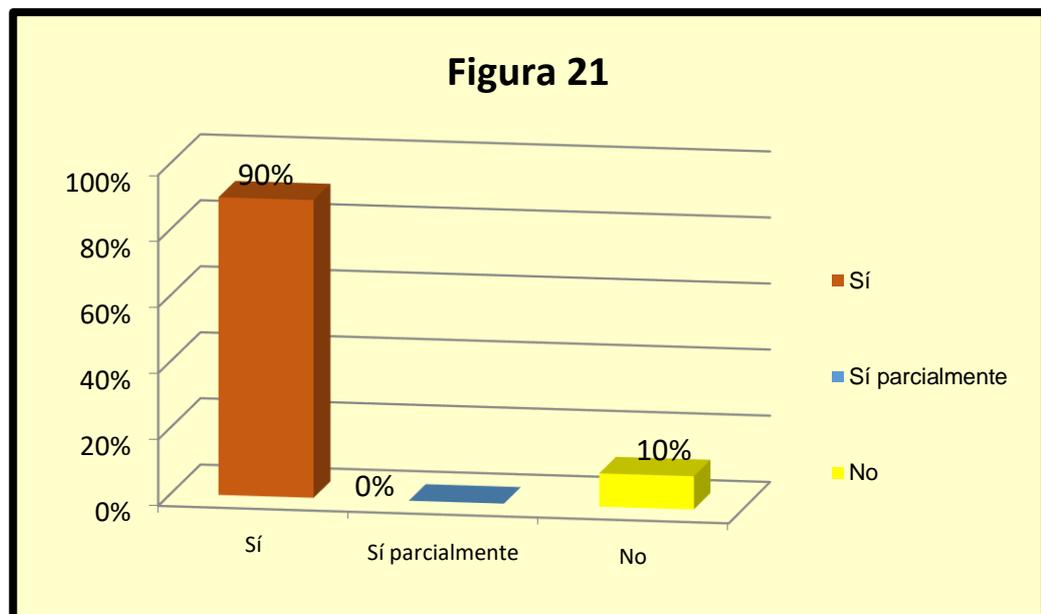
En la tabla 22 y figura 20 se observa que, el 100% de los encuestados manifestaron que en sus empresas los sistemas de información facilitan la toma de decisiones.

**Tabla 23**

*Tiene formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°21**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

En la tabla 23 y figura 21 se observa que, del 100% de los encuestados, el 90% manifestó que en sus empresas tienen formalmente establecidas, líneas de comunicación e información con su personal difunde los programas, metas y objetivos, mientras que el 10% manifestó que no.

**Tabla 24**

*Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	50%
Sí parcialmente		0%
No	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

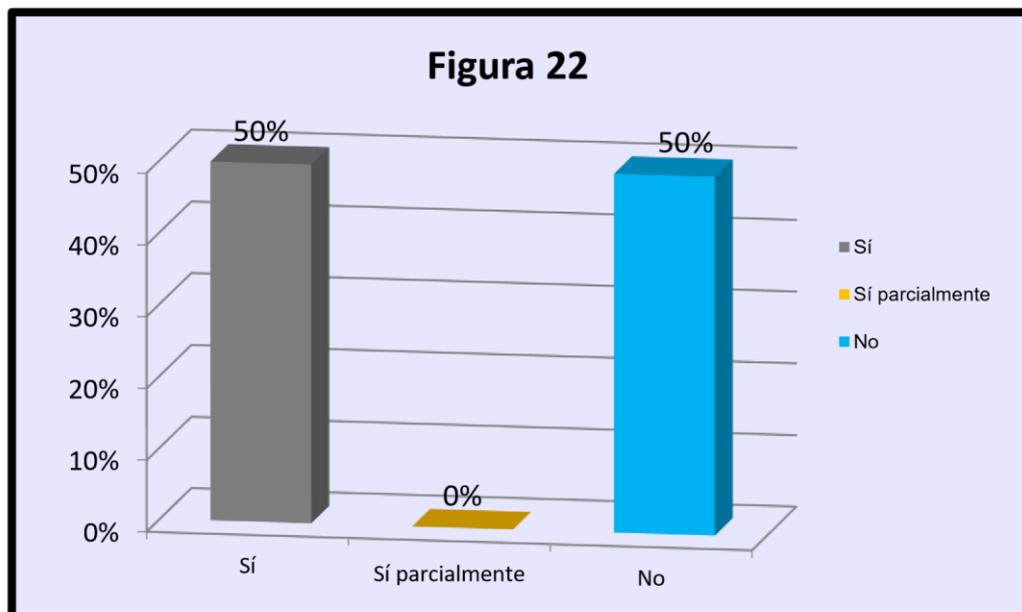


Figura N°22

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

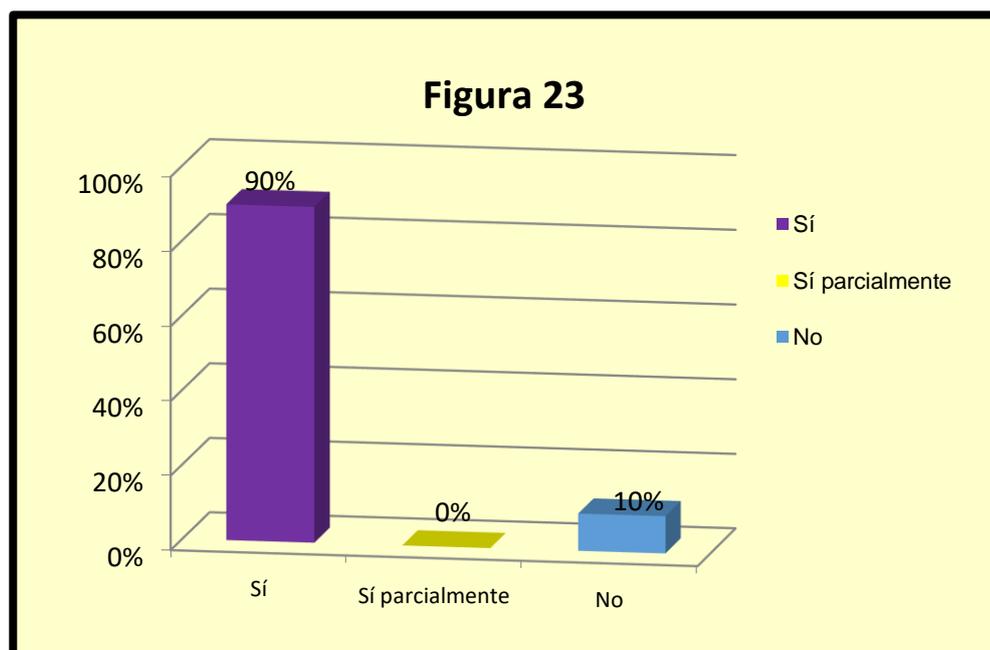
En la tabla 24 y figura 22 se observa que, del 100% de los encuestados, el 50% manifestó que en sus empresas sí se evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información, mientras que el 50% manifestó que no.

**Tabla 25**

*Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°23**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

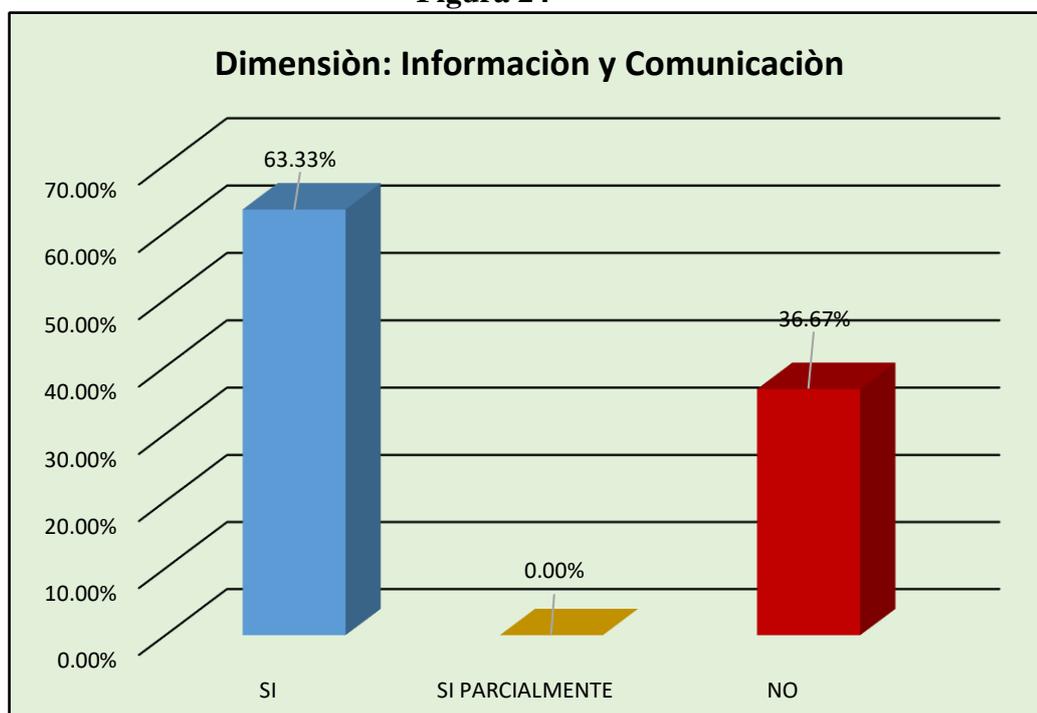
En la tabla 25 y figura 23 se observa que, del 100% de los encuestados, el 90% manifestó que en sus empresas las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos, mientras que el 10% manifestó que no.

**Tabla 26 Resumen de la dimensión Información y Comunicación**

DIMENSIÓN	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
ESCALA	SI	SI PARCIALMENTE	NO
PROMEDIO ARITMETICOS	63,33%	0	36,67%

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio**

**Figura 24**



**Figura N°24**

**Fuente: Propia**

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 26 y figura 24 se observa que, el 63,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se desarrolla actividades de información y Comunicación y 36,67% refieren que no.

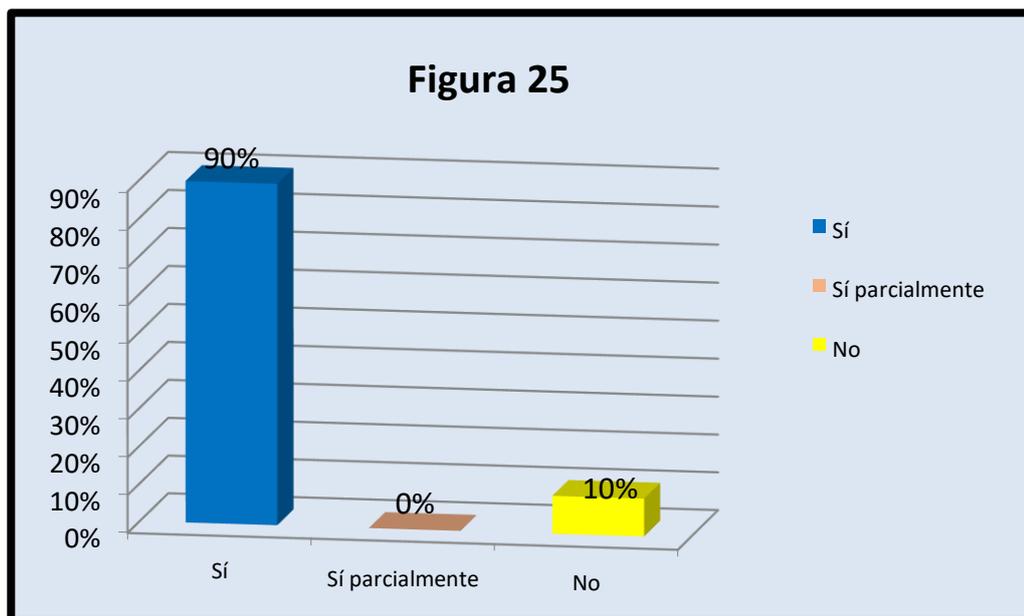
#### 4.1.5 Resultados: Características de la dimensión Monitoreo y supervisión de las micro y pequeñas empresa

**Tabla 27**

*Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente		0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°25**

**Fuente: Propia**

#### **INTERPRETACIÓN**

En la tabla 27 y figura 25 se observa que, del 100% de los encuestados, el 90% manifestó que en sus empresas sí se evalúa que los componentes del control

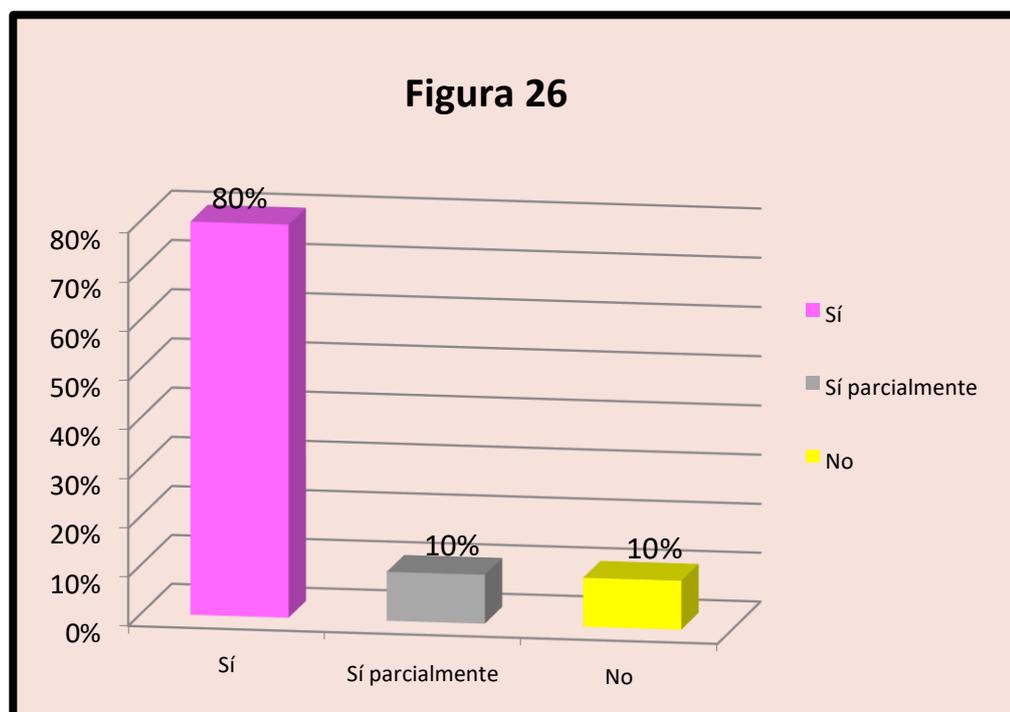
interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, mientras que el 10% manifestó que no.

**Tabla 28**

*Comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	80%
Sí parcialmente	1	10%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°26**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

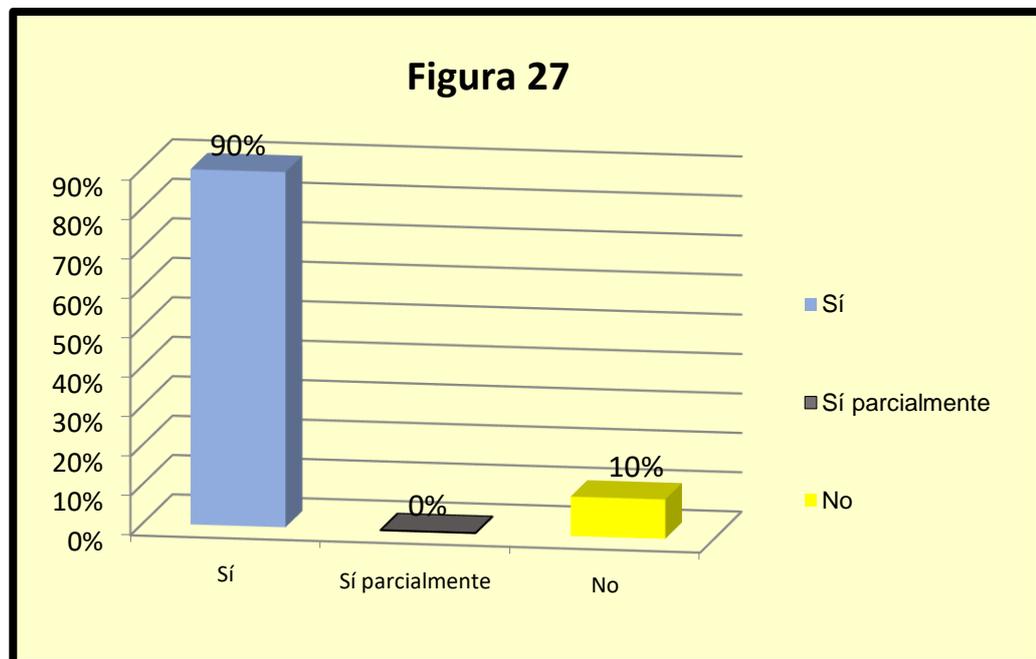
En la tabla 28 y figura 26 se observa que, del 100% de los encuestados, el 80% manifestó en sus empresas se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 10% manifestó que sí parcialmente, mientras que el 10% manifestó que no.

**Tabla 29**

*Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos.*

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	90%
Sí parcialmente	0	0%
No	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio



**Figura N°27**

Fuente: Propia

## INTERPRETACIÓN

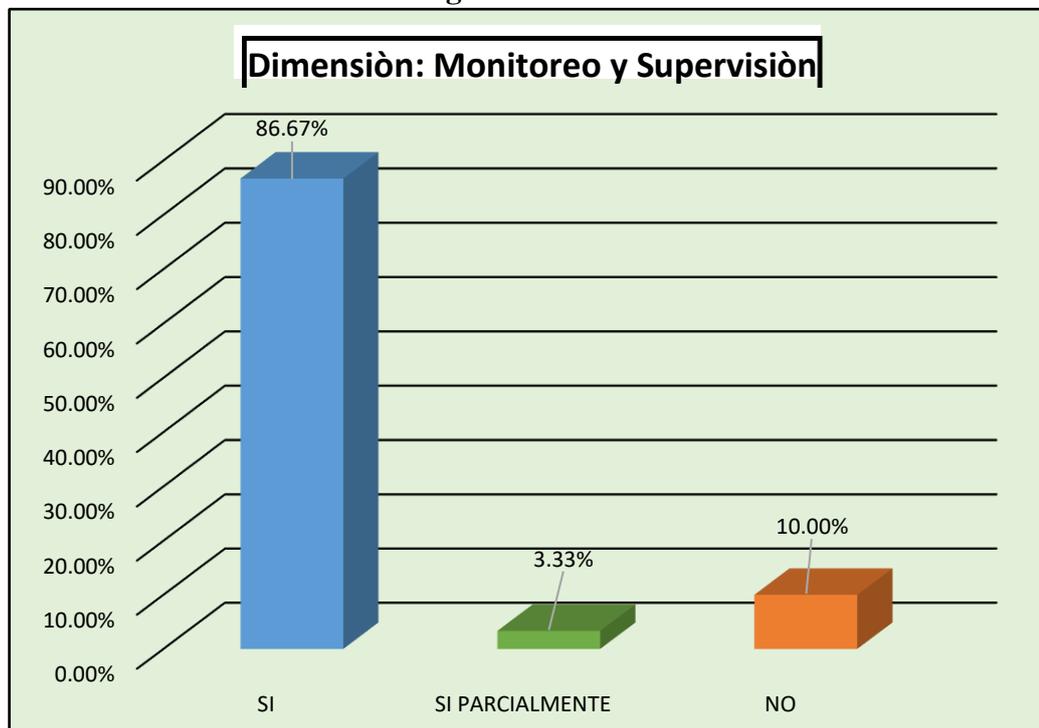
En la tabla 29 y figura 27 se observa que, del 100% de los encuestados, el 90% manifestó que en sus empresas sí se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidos por los auditores internos y externos, mientras que el 10% manifestó que no.

**Tabla 30 Resumen de la dimensión Monitoreo y Supervisión**

DIMENSIÓN	MONITOREO Y SUPERVISIÓN		
ESCALA	SI	SI PARCIALMENTE	NO
PROMEDIO ARITMETICOS	<b>86,67%</b>	<b>3,33%</b>	<b>10%</b>

**Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio**

**Figura 28**



**Figura N°28**

**Fuente: Propia**

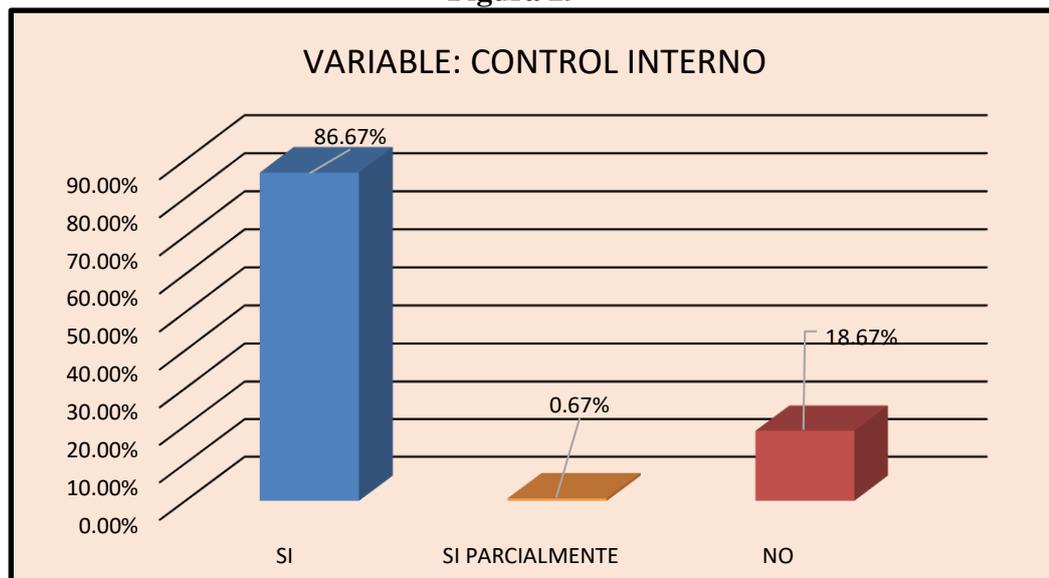
**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 30 y figura 28 se observa que, el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan Monitoreo y Supervisión, seguido de 10% no y 3,33% si parcialmente.

**Tabla 31 Resumen por dimensiones de la variable Control interno**

DIMENSIONES	VARIABLE: CONTROL INTERNO			Total
	SI	SI PARCIALMENTE	NO	
Ambiente de control	90%	0%	10%	100%
Evaluación de riesgo	73,33%	0%	26,67%	100%
Actividades de Control	90%	0%	10%	100%
Información y Comunicación	63,33%	0,00%	36,67%	100%
Monitoreo y Supervisión	86,67%	3,33%	10,00%	100%
Promedios Aritméticos	<b>80,67%</b>	<b>0,67%</b>	<b>18,67%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes legales de las Mypes en estudio

**Figura 29**



**Figura N°29**

Fuente: Propia

**INTERPRETACIÓN:** En la tabla 31 y figura 29 se observa que, el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente

## 4.2 Discusión

A continuación, se presenta la contratación de los resultados con los objetivos a la luz de los antecedentes y las bases teóricas.

Con respecto a las principales características de los componentes del control interno en las micro y pequeñas empresas.

Difunde su visión y misión, su personal conoce el objetivo general, las atribuciones, los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, promueve las observaciones al código de ética, realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, su manual de organización esta actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizado, y las empresas difunden y promueven las observaciones a las normas de control interno (Ver Tabla N° 03, 04, 05, 06, 07, 08 y 09). Estos datos nos indican que las empresas estudiadas cumplen el componente del control interno, ambiente de control. Al respecto estos resultados son confirmados por el teórico **Malica y Abdelnur** quienes precisan que un buen ambiente de control permite evaluar a la organización empresarial y determinar si es positivo su gestión, el cumplimiento de valores éticos, la filosofía de dirección, y el estilo de gestión, estructura organizativa, políticas y prácticas de recursos humanos. En esa misma línea el antecedente **Mandujano** en sus resultados precisa un adecuado ambiente de control no solo ayudará en la conducción óptima de todas las áreas de la

pequeña y mediana empresa, sino que incidirá en la gestión óptima. De manera dimensional el componente ambiente de control resultó que el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se promueve el ambiente de control, seguido del 10% refieren que no.

La empresa promueve una cultura de administración de riesgo a través de acciones de capacitación del personal, el 80% no considera la posibilidad de fraude en las evaluaciones de riesgo, y los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias (Ver Tabla N° 10, 11, 12 y 13). Estos resultados nos indican que las empresas estudiadas cumplen con el componente del control interno, administración de riesgo. Al respecto estos resultados son confirmados por el teórico **Malica y Abdelnur** quienes precisan que la administración de riesgo permite a toda organización empresarial hacer frente a riesgos tanto de origen interno como externo, para que estos no afecten la consecución de objetivos y la forma en que estos deben ser gestionados. Asimismo el antecedente **Gómez** indica en sus resultados que un buen sistema de control interno es capaz de disminuir los riesgos a los que se expone la organización empresarial en sus actividades. De manera dimensional el componente evaluación de riesgo resultó que el 73,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan evaluación de riesgo, seguido del 26,67% refieren que no.

El 70% manifestó que la empresa implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión, los recursos de la empresa están debidamente resguardados, y el 80% manifestaron que si se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control (Ver Tabla N° 14, 15, 16, 17,18 y 19). Estos resultados nos indican que las empresas estudiadas cumplen en cierta medida con el componente del control interno, actividades de control. Dicho lo anterior el teórico **Malica y Abdelnur** nos indica que las actividades de control consisten en las políticas y procedimientos que tienden a

asegurar que se cumplan con las directrices de la dirección, tienden a asegurar que se toman las medidas necesarias para afrontar riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de objetivos de la organización empresarial. Al respecto el antecedente **Monascal** precisa en sus resultados que las empresas para cumplir sus objetivos y mostrar mejoras continuas e innovación, debe ejecutar los lineamientos de las actividades de control como: Gestión documental basado en normas y procedimientos, los programas de trabajo, y definir las funciones del personal. De manera dimensional el componente actividades de control resultó que el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan actividades de control y 10% refieren que no.

El 90% manifestaron que sus empresas sí se cumplen con los principios en seguridad de la información, el 60% precisa que sus sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información, manifestó que los sistemas de información no facilitan la toma de decisiones, el 90% precisó que sus empresas tienen establecidas, líneas de comunicación e información con su personal difunde los programas, metas y objetivos de la empresa, el 50% precisa que en la empresa no se evalúan periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información, y el 90% precisa que en la empresa las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos (Ver Tabla N° 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26). Estos datos nos indican que en las empresas estudiadas cumplen en cierta medida con el componente del control interno, información y comunicación. Estos resultados son precisados por el teórico **Malica y Abdelnur** quienes sostienen que la información y comunicación es necesario, permite recoger y comunicar la información relevante y en el plazo tal que permite a cada colaborador asumir sus responsabilidades; de tal manera que se asegure una operación continua y adecuada con soporte técnico y correcta administración de base de datos dentro de la organización empresarial. Ahora bien, estos resultados son contrarios a lo encontrado por **Monascal** quien indica en sus resultados que la empresa para cumplir sus objetivos y mostrar mejoras continuas e innovación, debe definir un

Sistema de Control Interno que permita validar datos, a través de indicadores de gestión. De manera dimensional el componente información y comunicación resultó que, el 63,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se desarrolla actividades de información y Comunicación y 36,67% refieren que no.

El 90% manifestó que en sus empresas sí se evalúan que los componentes del control interno estén presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa, el 80% manifestaron que en sus empresas sí se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a los niveles de facultados para aplicar medidas correctivas, y el 90% precisa que se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno emitidos por los auditores internos y externos (Ver Tabla N° 27, 28, 29 y 30). Estos datos nos estarían indicando cierta fortaleza en lo que respecta al componente del control interno, monitoreo y supervisión. Además el teórico **Malica y Abdelnur** sostiene que resulta necesario realizar una supervisión de los sistemas de control interno, evaluando la calidad de su rendimiento, la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. En esa misma línea **Armas** indica en sus resultados que la implementación de controles, monitorización y evaluación de los controles internos es necesaria en las empresas, fortalece la gestión permite el crecimiento y mejora de sus procesos; mejora en la implementación de recomendaciones emergentes de una auditoría. De manera dimensional el componente Monitoreo y Supervisión resultó que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan Monitoreo y Supervisión, seguido de 10% no y 3,33% si parcialmente.

De manera general en la tabla N°31 y figura N°29 con respecto a la variable control interno se observa que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente. Estos resultados tiene relación con el teórico **Malica, Armas y Abdelnur** y coinciden con **Mandujano**.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Según los resultados más relevantes de las empresas estudiadas del sector servicio rubro transporte terrestre del distrito de Callería-Pucallpa, se concluye los siguientes:

##### **5.1.1 Respecto al objetivo general: La variable control interno en las micro y pequeñas empresas.**

En la tabla N°31 y figura N°29 con respecto a la variable control interno se concluye que el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0,67% no y 18,67% si parcialmente.

##### **5.1.2 Respecto al objetivo específico N°01: Componente de ambiente de control en las micro y pequeñas empresas.**

Según los resultados más relevantes de las empresas estudiadas, la empresa difunde su visión y misión, el personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración, se promueve el código de ética, el 80% manifestó que en sus empresas se fomentan la integración de su personal y favorecen al clima laboral, su manual de organización y funciones-MOF lo tienen actualizados, difunden y promueven las normas de control. Asimismo se concluye que en la componente ambiente de control el 90% de encuestados manifestaron que

en sus empresas se promueve el ambiente de control, seguido del 10% refieren que no.

### **5.1.3 Respecto al objetivo específico N°02: Componente de evaluación de riesgo en las micro y pequeñas empresas**

También se promueve una administración de riesgo, el 80% no considera la posibilidad de fraude en los procesos administrativos, cuentan con planes de contingencias; estos resultados indican que se cumplen con la administración de riesgo. Asimismo se concluye que en la componente evaluación de riesgo el 73,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan evaluación de riesgo, seguido del 26,67% refieren que no.

### **5.1.4 Respecto al objetivo específico N°03: Componente actividades de control en las micro y pequeñas empresas**

Asimismo, el 70% manifestó que en la empresa estudiada se implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos, los programas de trabajo y los indicadores de gestión son difundidos entre el personal, se documenta el control y seguimiento de los indicadores de gestión, los recursos de la empresa están debidamente resguardados, el 80% indica que se evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control. Asimismo se concluye que en la componente actividades de control el 90% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan actividades de control y 10% refieren que no.

### **5.1.5 Respecto al objetivo específico N°04: Componente Información y comunicación en las micro y pequeñas empresas**

Igualmente, el 90% precisan que en sus empresas se cumplen con los principios en seguridad de la información, el 60% tienen sistemas de información de calidad facilitando la toma de decisiones, los sistemas de información no facilitan la toma de decisiones, tienen formalmente establecidas las líneas de comunicación e información con su personal, el 50% precisa que no evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de

comunicación con su personal, el 90% precisan que la empresa tienen líneas de comunicación e información con los usuarios externos; estos resultados indican que en la empresa en cierta medida cumplen con el componente del control interno información y comunicación. Asimismo se concluye que en la componente información y comunicación. el 63,33% de encuestados manifestaron que en sus empresas se desarrolla actividades de información y Comunicación y 36,67% refieren que no.

#### **5.1.6 Respecto al objetivo específico N°05: Componente Monitoreo y supervisión en las micro y pequeñas empresas**

De manera que, el 90% precisan que en sus empresas se evalúa los componentes del control interno, el 80% manifestaron que se comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a todos los niveles facultados para aplicar medidas correctivas, el 90% nos dice que en la empresa se asegura que sean atendidas las recomendaciones del control interno. Asimismo se concluye que en la componente Monitoreo y Supervisión el 86,67% de encuestados manifestaron que en sus empresas se realizan Monitoreo y Supervisión, seguido de 10% no y 3,33% si parcialmente.

### **5.2 Recomendaciones**

Las micro y pequeñas empresas deben de invertir en un buen asesoramiento contable, financiero, realizar por lo menos una auditoría al año, ello les permitirá conocer sus fortalezas y debilidades.

Se recomienda a los gerentes propietarios de las micro y pequeñas empresas, invertir en capacitación para tener conocimientos básicos respecto a auditorías, tributación, financiamiento y gestión empresarial.

Se recomienda a las micro y pequeñas empresas, identificar posibilidades de fraudes y evaluar los riesgos; darle importancia debida a toda información administrativa, contable, financiera para una correcta toma de decisiones.

Se recomienda a las micro y pequeñas empresas, implementar y/o adquirir software para viabilizar y hacer más ejecutivo, eficiente y eficaz su información administrativa, contable y financiera; ello le permitirá a la empresa tener un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos.

Se recomienda a las micro y pequeñas empresas a tener en cuenta la estrecha interacción entre cada uno de los 5 componentes del control interno, por lo que el mal funcionamiento de uno de ellos afectará al conjunto del sistema, debilitando el logro de los objetivos institucionales y de la gestión.

## CAPÍTULO VI

### FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICAS

#### 6.1 Referencias bibliográficas

Amaro A. (2013), *La importancia del control interno en la empresa*. Recuperado de <http://eempreario.mx/opinion/importancia-control-interno-empresa>

Armas L. V. (2017), *La auditoría financiera y la administración de las medianas empresas del distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali*. (p. 12). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Privada de Pucallpa). Recuperado de <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/97>

Audidores Internos (2013), *Control interno – marco integrado*. Recuperado de [http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa\\_Asociada/coso\\_2013-resumen-ejecutivo.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf)

Buses y Camiones (2013), *Logística en Perú: Importancia y beneficios para la empresa*. Recuperado de <http://www.busesycamiones.pe/ideas-negocio/190-operadores-logistica-importancia>

Carhuapoma E. (2015), *La incidencia del control interno en los resultados de las empresas comerciales en el sector ferreterías del departamento de Piura, en el periodo 2014*. (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de su biblioteca virtual.

Cartagena L. G y Goñi K. P. (2017), *El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. de Pucallpa*. (p. 12). (Tesis de pre grado en contabilidad. Universidad Privada de Pucallpa). Recuperado de

<http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/100>  
Coopers y Lybrand (1997), *Los nuevos conceptos de control interno*. (pp.163-168)

Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA167&lpg=PA167&dq=control+interno+preventivo&source=bl&ots=ZrIAbzcSD7&sig=YKYhHooY\\_yrEh6mFPmEcgiZn\\_us&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiA14XIlf7QAhXIZCYKHWRuBPoQ6AEIQzAH#v=onepage&q=control%20interno%20preventivo&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&pg=PA167&lpg=PA167&dq=control+interno+preventivo&source=bl&ots=ZrIAbzcSD7&sig=YKYhHooY_yrEh6mFPmEcgiZn_us&hl=es&sa=X&sqi=2&ved=0ahUKEwiA14XIlf7QAhXIZCYKHWRuBPoQ6AEIQzAH#v=onepage&q=control%20interno%20preventivo&f=false)

Definición (2008), *Empresa*. Recuperado de <http://definicion.de/empresa/>

Definición (2009), *Micro empresa*. Recuperado de <http://definicion.de/microempresa/>

Definición (2009), *Pequeña y mediana empresa*. Recuperado de <http://definicion.de/pyme/>

Definición (2009), *Finanzas*. Recuperado de <http://definicion.de/finanzas/>

Emprende Pyme (2016), *¿Qué es un presupuesto?*. Recuperado de <http://www.emprendepyme.net/que-es-un-presupuesto.html>

Flores J. V. y Flores A. A. (2008), *La globalización y su implicancia en el control y gestión*. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globala\\_impli.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/publicaciones/quipukamayoc/2000/primer/globala_impli.htm)

Gerencie (2017), *Qué es un representante legal*. Recuperado de <https://www.gerencie.com/que-es-un-representante-legal.html>

Gestión y Administración (2016), *Definición de gestión precisa y acertada*. Recuperado de <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/definicion-de-gestion.html>

- Gómez I. (2010), *Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía*. (pp. 491-494). (Tesis doctoral Universidad de Málaga. España). Recuperado de [http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR\\_GAMEZ\\_PELAEZ.pdf?sequence=6](http://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/4578/TDR_GAMEZ_PELAEZ.pdf?sequence=6)
- González A. y Cabrale D. (2010), *Evaluación del sistema de control interno en la UBPC Yamaquelles*. Recuperado de <http://www.eumed.net/librosgratis/2010d/796/Caracteristicas%20generales%20del%20Control%20Interno.htm>
- Guerra M. (2008), *Sistema de control interno – Auditoría*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/controlinterno-auditoria2.shtml>
- Guerras M. L. A y Navas J. E. (2007), *Control estratégico en la empresa*. Recuperado de [http://descuadrando.com/Control\\_estrat%C3%A9gico\\_en\\_la\\_empresa](http://descuadrando.com/Control_estrat%C3%A9gico_en_la_empresa)
- Hernández S., Fernández C. y Baptista L. (2014), *Metodología de la investigación. ¿En qué consisten los estudios de alcance descriptivo? (p. 92), Investigación cuantitativa (p. 5), Formulación de hipótesis (p. 104), Diseños no experimentales (p. 152), Los estudios de caso (pp. 164-165), Muestra (p. 173), ¿Cómo se delimita una población? (p. 174), Análisis no paramétricas (pp. 318-319)*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- Koepsell D. R. y Ruiz M. H. (2015), *Ética de la investigación*. (pp. 7-8, 94, 98, 102-103). Iztapalaca-México. Edamsa Impresiones S.A. de CV
- Malica D. O. y Abdelnur G. D. (s.f.), *El sistema de control interno y su importancia en la auditoría*, (pp. 6-18, 49-50, 51-52). Recuperado de [http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control\\_interno\\_importancia\\_auditoria.pdf](http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf)
- Mandujano E. (2014), *El control interno y su importancia en las Pymes en el Perú, 2014*. (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de su biblioteca virtual de Uladech.
- Monascal F. (2010), *Propuesta de gestión de control interno. Caso: Gerencia de Auditoría Italviajes, C.A. en Caracas-Venezuela*. (Tesis doctoral Universidad Monteávila. Caracas-Venezuela). Recuperado de [http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista\\_nro2/Teg%20y%20otros/teg\\_fernando\\_monascal\\_2da.pdf](http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf)
- Martínez H. G. (2014), *El control interno en la gestión del área de tesorería de las empresas de servicios en el Perú, 2014*. (Tesis de pre grado Contador Público Universidad Católica los Ángeles de Chimbote). Recuperado de la biblioteca virtual de Uladech.
- Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL (s.f.), *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*. Recuperado de <http://ucsp.edu.pe/wp-content/uploads/2017/04/PPT-RLE-MYPE-INPA.pdf>
- Vilca L. P. (2012), *El control interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana* (Tesis de pre grado

Contador Público Universidad San Martín de Porres-Lima-Perú).

Recuperado de <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream>

[/usmp/574/3/vilca\\_lp.pdf](#)

Wikipedia (2017), *Control interno*. Recuperado de

[https://es.wikipedia.org/wiki/Control\\_interno](https://es.wikipedia.org/wiki/Control_interno)

Wikipedia (2017), *Gestión*. Recuperado de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n>

Wikipedia (2017), *Administración*. Recuperado de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>

Wikipedia (2017), *Contabilidad*. Recuperado de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Contabilidad>

Wikipedia (2017), *Auditoría*. Recuperado de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor%C3%ADa>

Wikipedia (2017), *Auditor*. Recuperado de <https://es.wikipedia.org/wiki/Auditor>

## 6.2 Apéndices

### Matriz de consistencia

**Título:** "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017"

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensión	Indicadores	Metodología
¿Cuáles son las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017	No se formuló hipótesis general e específico por ser un trabajo descriptivo simple	Control Interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión y misión</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Código de ética</li> <li>- Favorece el clima laboral</li> <li>- Manual de organización - Difunde y promueve normas de control</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> <b>Descriptivo</b></p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptivo simple</p> <p style="text-align: center;"> M O</p> <p><b>Donde:</b></p> <p><b>M: Muestra</b> <b>O: Observación de la variable control interno.</b></p> <p><b>Población:</b> La población estuvo conformado por propietarios de las micro empresas, del sector servicio rubro transporte terrestre del distrito de Callería, año 2017.</p> <p><b>Muestra:</b> Estuvo conformado por 10 micros empresas, del sector servicio rubro transporte terrestre del distrito de Callería, año 2017.</p> <p><b>Instrumento y Técnica</b></p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario <b>Técnica:</b> Encuesta</p>
Problemas Específicos	Problemas Específicos			Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de administración de riesgo</li> <li>- Evaluación de los principales procesos</li> <li>- Planes de contingencia</li> </ul>	
1. Cuáles son las principales características del ambiente de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características del ambiente de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar actividades de control</li> <li>- Programa e indicadores de gestión.</li> <li>- Control y seguimiento del programa.</li> <li>- Recurso de la empresa</li> <li>- Evalúa periódicamente</li> </ul>	
2. Cuáles son las principales características de evaluación de riesgo de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características de evaluación de riesgo de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad de información</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Líneas de comunicación - Evaluación de líneas de comunicación</li> <li>- Atención de requerimiento</li> </ul>	
3. Cuáles son las principales características de actividades de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características de actividades de control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?					
4. Cuáles son las principales características de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características de información y comunicación de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017.				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evalúan los componentes de control</li> </ul>	

5. Cuáles son las principales características de Monitoreo y Supervisión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017?	Describir las principales características de monitoreo y supervisión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017.			Monitoreo y Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiencias de control interno</li> <li>- Recomendaciones en materia de control interno</li> </ul>	<b>Análisis de Datos</b> Se utilizó el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa Excel científico y para el procesamiento de los datos el software SPSS Versión 22 (Programa de estadística para ciencias sociales)
--	--	--	--	-------------------------	--	--

**Fuente: Propia, Brooke del Pilar Romero Macedo**

### OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice de Medición	Escala de medición
	Auditores Internos (2013), en "Control interno – marco integrado", define al control interno como el proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad o organización empresarial, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuando a la consecución de objetivos relacionados con las	Es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, norma, registro, procedimientos y métodos que desarrollan autoridades y su personal a cargo de una	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión y misión</li> <li>- Objetivo general</li> <li>- Código de ética</li> <li>- Favorece el clima laboral</li> <li>- Manual de organización</li> <li>- Difunde y promueve normas de control</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?</li> <li>2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?</li> <li>3. ¿Promueve la observación del Código de Ética?</li> <li>4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral.</li> <li>5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?</li> <li>6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?</li> </ol>	a) Sí b) Sí parcialmente c) No	Escala ordinal  Si= 2.5 (La actividad se cumple y se describe la documentación soporte con la que se cuenta o se indica que es posible generarla).

Control Interno	operaciones, la información y el cumplimiento; cuyos componentes son: Ambiente de control (políticas internas), evaluación de los riesgos (posibilidad de fraude), actividades de control (mitigar riesgos), información y comunicación (calidad de la información y comunicación del control interno) y monitoreo y supervisión (combinación de evaluaciones concurrentes)	entidad pública.	Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cultura de administración de riesgo</li> <li>- Evaluación de los principales procesos</li> <li>- Planes de contingencia</li> </ul>	<p>7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?</p> <p>8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?</p> <p>9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?</p>	<p>a) Si b) Sí parcialmente c) No</p>	<p>Sí Parcialmente= 1.25 (La actividad se cumple, pero se explica que se tiene dificultad o no es factible generar la documentación soporte).</p> <p>No= 0.00 (La actividad no cumple y se requiere establecer las acciones de mejora correspondiente)</p>
			Evaluación de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar actividades de control</li> <li>- Programa e indicadores de gestión.</li> <li>- Control y seguimiento del programa.</li> <li>- Recurso de la empresa</li> <li>- Evalúa periódicamente</li> </ul>	<p>10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?</p> <p>11. Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?</p> <p>12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?</p> <p>13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?</p> <p>14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?</p>	<p>a) Si b) Sí parcialmente c) No</p>	

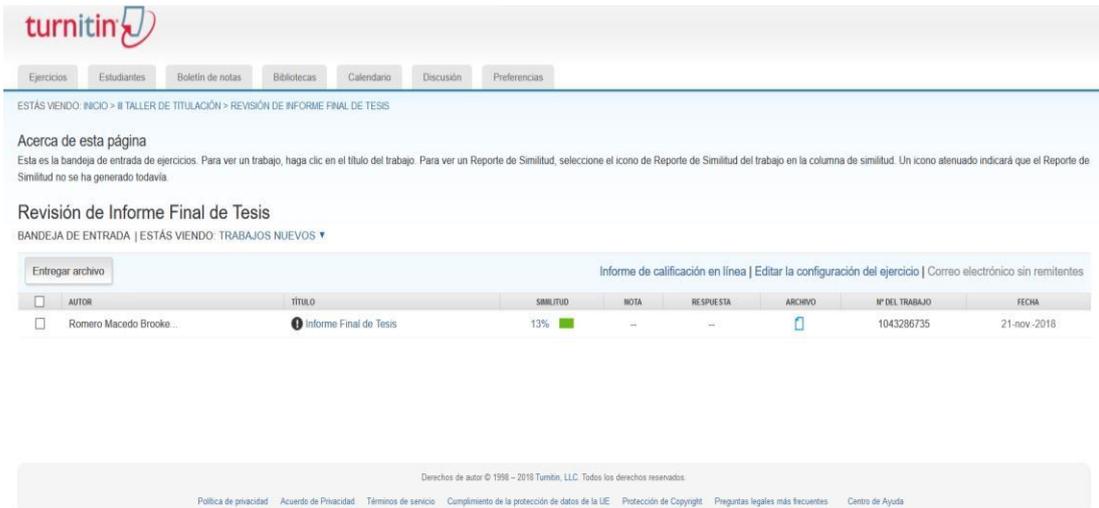
			Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad de información</li> <li>- Sistema de información</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Líneas de comunicación</li> <li>- Evaluación de líneas de comunicación</li> <li>- Atención de</li> </ul>	<p>15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?</p> <p>16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?</p> <p>18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?</p> <p>19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?</p> <p>20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?</p>	<p>a) Si b) Sí parcialmente c) No</p>	
--	--	--	----------------------------	---	---	---	--

				requerimiento			
			Monitoreo y Supervisión	<p>Evalúan los componentes de control</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiencias de control interno</li> <li>- Recomendaciones en materia de control interno</li> </ul>	<p>21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?</p> <p>22. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</p> <p>23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?</p>	<p>a) Si b) Sí parcialmente c) No</p>	

Fuente: Propia, Brooke del Pilar Romero Macedo



## - Reporte del programa antiplagio TURNITIN



turnitin

Ejercicios Estudiantes Boletín de notas Bibliotecas Calendario Discusión Preferencias

ESTÁS VIENDO: INICIO > II TALLER DE TITULACIÓN > REVISIÓN DE INFORME FINAL DE TESIS

**Acerca de esta página**  
Esta es la bandeja de entrada de ejercicios. Para ver un trabajo, haga clic en el título del trabajo. Para ver un Reporte de Similitud, seleccione el icono de Reporte de Similitud del trabajo en la columna de similitud. Un icono atenuado indicará que el Reporte de Similitud no se ha generado todavía.

**Revisión de Informe Final de Tesis**  
BANDEJA DE ENTRADA | ESTÁS VIENDO: TRABAJOS NUEVOS ▾

Entregar archivo Informe de calificación en línea | Editar la configuración del ejercicio | Correo electrónico sin remitentes

<input type="checkbox"/>	AUTOR	TÍTULO	SIMILITUD	NOTA	RESPUESTA	ARCHIVO	Nº DEL TRABAJO	FECHA
<input type="checkbox"/>	Romero Macedo Brooke...	Informe Final de Tesis	13%	--	--		1043286735	21-nov-2018

Derechos de autor © 1998 – 2018 Turnitin, LLC. Todos los derechos reservados.

[Política de privacidad](#) [Acuerdo de Privacidad](#) [Términos de servicio](#) [Cumplimiento de la protección de datos de la UE](#) [Protección de Copyright](#) [Preguntas legales más frecuentes](#) [Centro de Ayuda](#)



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS:

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

ROMERO MACEDO BROOKE DEL PILAR

ASESORA:

MG. LIC. ADM. RAMÍREZ ZUMAETA LILA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Finanzas Públicas y Privadas

Sub línea:

Auditoría externa e interna  
Finanzas corporativas y gestión de Pymes y Mypes

13

13

13

13

13

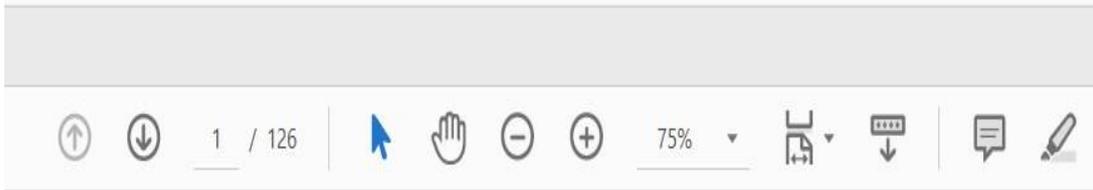
13

13

Resumen de coincidencias

13 %

- 1 [www.facpce.org.ar:8080](http://www.facpce.org.ar:8080) 7 % >  
Fuente de Internet
- 2 [repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe) 6 % >  
Fuente de Internet



# Informe Final de Tesis

*por* Romero Macedo Brooke Del Pilar

---

**Fecha de entrega:** 21-nov-2018 03:20p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1043286735

**Nombre del archivo:** Informe\_Final\_de\_tesis\_modificado\_Romero.docx (4.87M)

**Total de palabras:** 19231

**Total de caracteres:** 114822

- **Declaración Jurada notarial validando el reporte TURNITIN**

E. RAUL SALAZAR MARTINEZ  
NOTARIO PUBLICO - ABOGADO  
PUCALLPA

**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, BROCKE DEL PILAR ROMERO SALCEDO egresado (a) de la Escuela Profesional de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERA de la Facultad de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERA de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C., identificado (a) con DNI 42932565.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada.  
"CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE EN EL DISTRITO DE CALLERIA, AÑO 2017" la misma que presento para optar el Grado Académico  o Título Profesional .
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas (APA).
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa S.A.C.

Pucallpa, 13 de DICIEMBRE De 20 18

DNI 42932565



DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

LEGALIZACION AL DORSO

CERTIFICO: Que la(s) firma(s) que aparece(n) pertenece(n) a  
Don(ña): BROOKE DEL PILAR ROMERO MACEDO  
Con DNI. 42932565  
Quien(es) vuelve(n) a firmar ante mi. Se legaliza la(s) firma(s)  
más no el contenido. El notario no asume responsabilidad  
sobre el contenido del documento (Art. 198 del D.Leg. 1049), doy fé.

13 DIC. 2018



RAUL SALAS MARTINEZ  
ABOGADO - NOTARIO DE PUCALLPA

## CUESTIONARIO N° 01

### **Instrucción para responder el cuestionario:**

El presente cuestionario forma parte del trabajo de investigación contable. Por esta razón solicito a usted, se digne responder con sinceridad las preguntas que a continuación se consignan o indican, marcando con una (x) la alternativa que usted cree que es la correcta, así como las descripciones de la documentación, soporte o descripción de acciones de mejora.

Preguntas	Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL			
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
1. ¿Difunde la visión y misión de la empresa?				
2. ¿El personal conoce el objetivo general, las atribuciones y los principales procesos y proyectos a cargo de la administración?				
3. Promueve la observación del Código de Ética?				
4. ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?				
5. ¿El manual de organización de la empresa está actualizado y corresponde con la estructura organizacional autorizada?				
6. ¿Difunde y promueve la observación de Normas de Control Interno para la empresa?				

--	--	--	--	--

Preguntas	Evaluación del componente ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS			
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
7. ¿Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de acciones de capacitación del personal responsable de las áreas?				
8. ¿En la evaluación de riesgos de los principales procesos administrativos considera la posibilidad de fraude?				
9. ¿Los principales procedimientos cuentan con planes de contingencias?				

Preguntas	Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL			
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
10. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?				
11. ¿Los programas de trabajo y los indicadores de gestión, son difundidos entre el personal?				
12. ¿Se documenta el control y seguimiento del programa de trabajo y los indicadores de gestión?				

13. ¿Los recursos de la empresa están debidamente resguardados?				
14. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las actividades de control?				

Preguntas	Evaluación del componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	
15. ¿Cumple con los principios de la empresa en seguridad de la información?				
16. ¿Los sistemas de información aseguran la calidad, pertinencia, veracidad, oportunidad, accesibilidad, transparencia, objetividad e independencia de la información?				
17. ¿Los sistemas de información facilitan la toma de decisiones?				
18. ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal, difunde los programas, metas y objetivos de la empresa?				

19. ¿Evalúa periódicamente la efectividad de las líneas de comunicación e información en toda la empresa?				
20. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?				

Preguntas	Evaluación del componente MONITOREO Y SUPERVISIÓN			
	SÍ	SÍ parcialmente	NO	Descripción de la documentación soporte o Descripción de acciones de mejora
21. ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente en su unidad administrativa?				
22. ¿Comunica las deficiencias del control Interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?				
23. ¿Se asegura que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por los auditores internos y externos?				

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

Pucallpa, diciembre del 2017

**- Validación de instrumento, por juicio de tres expertos.**

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ROMERO MACEDO , BROOKE DEL PILAR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO - PROCURADURIA AD HOC EN MATERIA DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - GRU.	CUESTIONARIO	ROMERO MACEDO , BROOKE DEL PILAR
Título: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Calleria, año 2017"			

**II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		25	30	35	40	45	50	55	60	63	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																95
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables en una micro y pequeña empresa																95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología												85				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													90			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la teoría del control interno en las micro y pequeñas empresas.																95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																95
8. COHERENCIA	Entre los índices - indicadores y las dimensiones																95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.															90	

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

LAS MATRICES DE CONSISTENCIA Y RECOLECCION DE DATOS COMO LAS ENCUESTAS, PERMITIRÁ QUE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS
--

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

93%

Pucallpa, 30 de Octubre del 2018 <i>Pucallpa</i>	00123035	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>Dr. Juan José Palomino Ochoa</i> INVESTIGADOR RESPONSABLE	99966 #107
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ROMERO MACEDO , BROOKE DEL PILAR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO - PROCURADURIA AD HOC EN MATERIA DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - GRU.	CUESTIONARIO	ROMERO MACEDO , BROOKE DEL PILAR
Título: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Calleria, año 2017"			

**II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		25	30	35	40	45	50	55	60	63	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																96
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables en una micro y pequeña empresa																94
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología														90		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la teoría del control interno en las micro y pequeñas empresas.																95
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																95
8. COHERENCIA	Entre los índices - indicadores y las dimensiones																95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																95

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

LAS MATRICES DE CONSISTENCIA Y RECOLECCION DE DATOS COMO LAS ENCUESTAS, PERMITIRÁ QUE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS
--

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

94%
-----

Pucallpa, 30 de Octubre del 2018	44447086	 Mg. CPCC Ralfo Percy Monega Matute Cod. Col. N° 17.783	971420249
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono

### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del instrumento de Evaluación	Autor (a) del Instrumento
ROMERO MACEDO, BROOKE DEL PILAR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO - PROCURADURIA AD HOC EN MATERIA DE CONTRATACIONES DEL ESTADO - GRU.	CUESTIONARIO	ROMERO MACEDO, BROOKE DEL PILAR
Título:			
"Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Calleria, año 2017"			

#### II. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		25	30	35	40	45	50	55	60	63	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																90
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables en una micro y pequeña empresa																95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																95
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la teoría del control interno en las micro y pequeñas empresas.																90
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos																95
8. COHERENCIA	Entre los índices - indicadores y las dimensiones																95
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																95

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

LAS MATRICES DE CONSISTENCIA Y RECOLECCION DE DATOS COMO LAS ENCUESTAS, PERMITIRÁ QUE EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS
--

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

93%

Pucallpa, 30 de Octubre del 2018			
<i>PUCALLPA.</i>	05954992		961559569
Lugar y fecha	DNI N°	Mg. CPCC Rosvelto Peimá Paredes MAT. N° 03-6244	Teléfono

## - Confiabilidad de instrumento



### Anexo 04

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

**Variable:** Caracterización del control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Ítems
0,968	23

Fuente: Propia, aplicando el programa SPSS V17.0

**Interpretación:** El Estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach aplicado al instrumento de investigación arrojó 0,968, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, 20 de noviembre del 2018

Validador  
D.r Percy Orlando Rojas Medina

# BASE DE DATOS

\*ALFA DE CROMBASH NUEVO.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 23 de 23 variables

	Visión_mision	Objetivo_general	Código_ética	Clima_aboral	Mof_ac_tualiza_do	Difunde_normas_co...	Admini_stracio_n_ri...	Posibili dad_fra_ude	Planes_contin_gencia	Cumpli miento_m...	Indicad ores_g esti...	Docum enta_c ontr...	Recurs os_res_gua...	Evalua cion_ef ectiv...	Princip os_seg urid...	Informa cion_c alid...	Informa cion_to ma...	Lineas _comu nica...	Efectivi dad_lin eas...	Lineas _comu nica...	Evalua _comp one...	Comun ca_defi cien...	Atencio n_reco me...	var	var	var
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1			
2	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
4	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2			
5	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1			
6	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1			
7	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2			
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1			
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1			
10	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0			
11	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
15	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
16	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
17	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
19	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
21	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			

Vista de datos Vista de variables



- Fotos





