

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TESIS

**El Control Interno y su Incidencia en la Mejora
Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de
la Provincia de Huaura, 2019**

PRESENTADO POR:

BACH. Ruth Heydi Garro Nieto

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

ASESOR:

Mg. CPCC. Fredy Javier Huachua Huaranca

HUACHO-PERÚ

2021

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA MEJORA CONTINUA DE
LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA PROVINCIA DE HUAURA,
2019**

DEDICATORIA

A mis padres por todo el apoyo recibido, en reconocimiento a su sacrificio constante para el logro de este primer objetivo.

AGRADECIMIENTO

Con mucho amor a Dios por darme la fortaleza en los momentos más difíciles.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE.....	v
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Problemas de investigación.....	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general:	3
1.3.2. Objetivos específicos:.....	3
1.4. Justificación de la investigación:	3
1.4.1. Justificación teórica	3
1.4.2. Justificación práctica.	3
1.4.3. Justificación metodológica	4
1.4.4. Justificación social.....	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
2.2 Bases teóricas.....	7
2.2.1 Control Interno	7
2.2.1.1 Definición de Control Interno:	7
2.2.1.2 Componentes del Control Interno.....	8
2.2.1.3 Cultura Organizacional.....	11
2.2.1.4 Gestión de Riesgos	12
2.2.1.5 Micro y pequeñas Empresas	13

2.2.2	Mejora Continua	13
2.2.2.1	Definición de Mejora Continua	13
2.2.2.2	Alcances de la gestión por procesos	14
2.3	Bases Filosóficas.....	15
2.4	Definiciones conceptuales	15
2.5	Formulación de hipótesis	17
2.5.1	Hipótesis General:	17
2.5.2	Hipótesis Específicas:.....	17
2.6	Operacionalización de variables	18
2.6.1	Variable 1: Control Interno.....	19
2.6.2	Variable 2: Mejora Continua	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		20
3.1	Diseño Metodológico.....	20
3.1.1	Tipo de Investigación	20
3.1.2	Enfoque.....	20
3.2	Población y muestra:.....	20
3.2.1	Población:	21
3.2.2	Muestra	21
3.3	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	21
3.3.1	Técnicas	21
3.3.2	Instrumentos	22
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	23
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		25
4.1.	Descripción de la variable Control Interno.....	25
4.1.1.	Descripción de los ítems.....	25
4.2.	Prueba de hipótesis	49
4.2.1.	Prueba de hipótesis general	49
4.3.	Prueba de hipótesis específica 1	50
4.3.1.	Prueba de hipótesis	50
4.4.	Prueba de hipótesis específica 2	51
4.4.1.	Prueba de hipótesis	51
4.4.2.	Prueba de hipótesis	52
4.4.2.1.	Formulación de hipótesis	52
4.4.2.2.	Estadística de prueba.....	52

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	53
5.1. Discusión.....	53
5.2. Conclusiones	55
ANEXOS	57
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	58
Referencias Bibliográficas.....	63

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: ¿Demuestra la empresa, compromiso con la integridad y los valores éticos?	25
Tabla 2: ¿Demuestra la dirección, independencia y supervisa el control interno?	26
Tabla 3: ¿La gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos? ...	27
Tabla 4: ¿Demuestra la empresa, compromiso para incorporar, capacitar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización?.....	28
Tabla 5: ¿Están definidas las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de los objetivos?	29
Tabla 6: ¿Están definidos los objetivos con suficiente claridad, de manera que se identifican y evalúan los riesgos relacionados?.....	30
Tabla 7: ¿Están identificados los riesgos para el logro de objetivos en todos los niveles de la organización y se analiza la mejor manera de gestionarlos?	31
Tabla 8: ¿Se ha considerado la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de objetivos?.....	32
Tabla 9: ¿Se ha definido y se desarrollan actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para la consecución de objetivos?	33
Tabla 10: ¿Se desarrollan actividades de control en base a políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica?	34
Tabla 11: ¿Se selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno?	35
Tabla 12: ¿Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las personas responsables de aplicar medidas correctivas?	36
Tabla 13: ¿Se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación?.....	37
Tabla 14: ¿Se tiene implementado actividades periódicas que analicen los procesos operativos para identificar carencias y debilidades?	38
Tabla 15: ¿Se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos?	39

Tabla 16: ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	40
Tabla 17: ¿Se implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa?	41
Tabla 18: ¿Las actividades de capacitación tienen como finalidad ir cubriendo las brechas identificadas en la evaluación de los procesos?.....	42
Tabla 19: ¿El proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización?.....	43
Tabla 20: ¿Se cuenta con políticas que incentivan a que el personal tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica?	44
Tabla 21: ¿Se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan?.....	45
Tabla 22: ¿Se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora?.....	46
Tabla 23: ¿Se utilizan indicadores o métricas para evaluar la efectividad de los controles implementados?	47
Tabla 24: ¿Sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización?	48
Tabla 25: Correlación entre el Control Interno y la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas.....	49
Tabla 26: Correlación entre la cultura organizacional y la mejora continua de las micro y pequeñas empresas	50
Tabla 27: Correlación entre la gestión de riesgos y la mejora continua de las micro y pequeñas empresas	51
Tabla 28: Correlación entre la supervisión de actividades y la mejora continua de las micro y pequeñas empresas	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Demuestra la empresa, compromiso con la integridad y los valores éticos? ...	25
Figura 2: ¿Demuestra la dirección, independencia y supervisa el control interno?.....	26
Figura 3: ¿La gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos? ...	27
Figura 4: ¿Demuestra la empresa, compromiso para incorporar, capacitar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización?.....	28
Figura 5: ¿Están definidas las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de los objetivos?	29
Figura 6: ¿Están definidos los objetivos con suficiente claridad, de manera que se identifican y evalúan los riesgos relacionados?.....	30
Figura 7: ¿Están identificados los riesgos para el logro de objetivos en todos los niveles de la organización y se analiza la mejor manera de gestionarlos?	31
Figura 8: ¿Se ha considerado la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de objetivos?.....	32
Figura 9: ¿Se ha definido y se desarrollan actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para la consecución de objetivos?	33
Figura 10: ¿Se desarrollan actividades de control en base a políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica?	34
Figura 11: ¿Se selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno?	35
Figura 12: ¿Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las personas responsables de aplicar las medidas correctivas?	36
Figura 13: ¿Se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación?	37
Figura 14: ¿Se tiene implementado actividades periódicas que analicen los procesos operativos para identificar carencias y debilidades?	38

Figura 15: ¿Se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos?	39
Figura 16: ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?	40
Figura 17: ¿Se implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa?	41
Figura 18: ¿Las actividades de capacitación tienen como finalidad ir cubriendo las brechas identificadas en la evaluación de los procesos?.....	42
Figura 19: ¿El proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización?.....	43
Figura 20: ¿Se cuenta con políticas que incentiven a que el personal tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica?	44
Figura 21: ¿Se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan?.....	45
Figura 22: ¿Se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora?.....	46
Figura 23: ¿Se utilizan indicadores o métricas para evaluar la efectividad de los controles implementados?.....	47
Figura 24: ¿Sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización?	48

RESUMEN

Objetivo: Es la de demostrar la manera en que el control interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

Método: De acuerdo a la planificación establecida, el trabajo de investigación es del tipo básica. Se clasifica como un estudio de diseño metodológico no experimental por lo que las muestras empleadas ya fueron realizadas; en cuanto a su enfoque se considera de tipo cuantitativo y con un nivel correlacional descriptivo y explicativo, con el cual se busca determinar la relación entre las variables.

Resultados: Los resultados obtenidos muestran que si existe una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable control interno y la variable mejora continua de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura. Aplicada la prueba de hipótesis correspondiente, se obtuvo un 86.2% de relación entre las correspondientes variables.

Conclusiones: Al evidenciarse a través de los resultados, la relación significativa entre el control interno y la variable mejora continua de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura; se tiene que implementar la cultura organizacional, la gestión de riesgos y sobre todo la supervisión de actividades; ya que esto ayudará sustancialmente a mejorar el desempeño, la eficacia y la eficiencia de este tipo de organizaciones.

Palabras clave: control interno, mejora continua, gestión de riesgos, cultura organizacional.

ABSTRACT

Objective: It is to demonstrate the way in which internal control significantly influences the Continuous Improvement of Micro and Small Enterprises of the Province of Huaura, 2019.

Method: According to the established planning, the research work is of the basic type. It is classified as a non-experimental methodological design study, so the samples used have already been made; Regarding its approach, it is considered quantitative and with a descriptive and explanatory correlational level, with which it is sought to determine the relationship between the variables.

Results: The results obtained show that there is a statistically significant, considerable and directly proportional linear relationship between the internal control variable and the continuous improvement variable of micro and small companies in the province of Huaura. Applying the corresponding hypothesis test, an 86.2% relationship was obtained between the corresponding variables.

Conclusions: When evidenced through the results, the significant relationship between internal control and the continuous improvement variable of micro and small companies in the province of Huaura; the organizational culture, risk management and above all the supervision of activities have to be implemented; since this will help substantially to improve the performance, effectiveness and efficiency of this type of organizations.

Keywords: internal control, continuous improvement, risk management, organizational culture.

INTRODUCCIÓN

La aplicación de procedimientos que permitan implementar, posicionar, mantener e incrementar la calidad de los servicios de salud que prestan las entidades públicas y privadas, ha tenido un énfasis considerable en las dos últimas décadas, como una estrategia para cubrir la enorme demanda insatisfecha, por parte de la población.

La experiencia nos viene mostrando que, mientras que los servicios de salud pública, muestran en términos generales, una peligrosa decadencia en términos de calidad, los servicios prestados por las empresas privadas, si han mostrado avances significativos, estableciéndose una competencia interesante en términos de posicionarse en un mercado con potencial crecimiento.

En ese sentido, la organizaciones públicas o privadas demandan la necesidad de implementar una gestión integral de calidad que posibilite adaptarse a los cambios originados y que permitan garantizar, vía la demanda por parte del usuario, la sostenibilidad financiera de la empresa.

La presente investigación tiene como propósito conocer el nivel de relación que existe entre el Control Interno y la Mejora Continua de las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, 2018, en ese sentido, se ha considerado adecuado la aplicación de un enfoque metodológico de carácter cuantitativo, no experimental y de corte transversal. El tipo de investigación es básica, nivel de investigación correlacional. El método utilizado es el hipotético-deductivo, que tendrá por objetivo conocer la relación entre las variables Control Interno y Mejora Continua.

El trabajo de investigación se ha estructurado en seis capítulos, los mismos que a continuación detallamos:

En el capítulo I: Planteamiento del problema, que describe las variables de estudio según el análisis situacional, para ese propósito, se ha tenido que realizar el diagnóstico, planteado el pronóstico y el respectivo control del pronóstico de la realidad problemática. Esto condujo a establecer las delimitaciones de la investigación de una manera clara y precisa, estructurándose de una manera lógica el problema, los objetivos, la justificación y determinando la viabilidad del estudio.

En el capítulo II: Marco teórico, se revisan y consideran los antecedentes de la investigación, tanto de carácter nacional e internacional, se establecen las bases teóricas apropiadas, con la finalidad de abordar ampliamente aspectos sobre el Control Interno y la Mejora Continua, con la respectiva definición de términos básicos y terminando con la formulación de las hipótesis: general y específicas.

En el capítulo III: Metodología, se establece el diseño metodológico, se determina la población, y se calcula la muestra representativa, se procede a operacionalizar las variables e indicadores, se seleccionan las técnicas e instrumentos de recolección de datos y la técnica de procesamiento de la información.

En el capítulo IV: Resultados, se considera la presentación, análisis e interpretación de los resultados, donde se van a analizar las tablas y gráficos elaborados después del procesamiento de los datos, utilizando para el efecto el software estadístico SPSS V25, así como, la prueba de hipótesis general e hipótesis específicas.

En el capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones, se trata de la discusión de los resultados obtenidos, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones para las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura. Además, se consideran los anexos respectivos que evidencian el trabajo desarrollado.

En el capítulo VI: Fuentes de información, se considera las fuentes bibliográficas, hemerográficas, documentales y electrónicas utilizadas en el desarrollo de la investigación.

Finalmente, señalar que el trabajo de investigación cumple con las características formales solicitadas por la Universidad.

La Autora

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En la actualidad, las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú son vitales para el sostenimiento de la economía del país. Estas unidades de producción las podemos encontrar en diversas zonas urbanas, rurales y comprenden todos los sectores de la economía. De acuerdo a estudios y a las proyecciones realizados, estas unidades productivas representan un enorme potencial para el desarrollo socio económico y sobre toda la creación de empleo.

Según cifras elaborada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018), las micro y pequeñas empresas representan el 95% del total de empresas peruanas y emplean a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA), lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Las MYPES registran ventas anuales en constante crecimiento y equivalen a un 19.3% del Producto Bruto Interno (PBI), con un monto un 6% mayor al registrado en 2018.

Lamentablemente, gran número de estas empresas opera en condiciones de desventaja competitiva. Si bien es cierto, las micro y pequeñas empresas cumplen un rol muy importante en la economía, el entorno sobre el cual se desarrollan es muy frágil, sin niveles mínimos de planificación, sin el soporte financiero adecuado, sin apoyo por parte de las entidades gubernamentales, va a traer como consecuencia bajos índices de supervivencia y consolidación empresarial de estas empresas (Barba Sanchez, 2007). Esta situación también se va a ver reflejada en aspectos administrativos propios del negocio, la escasa formación gerencial de los promotores empresariales, la gestión de los recursos humanos carentes de preparación básica en temas empresariales, va a ocasionar la toma de decisiones que involuntariamente terminan perjudicando el devenir de esas empresas. Este tipo de empresas no cuentan con sistemas o mecanismos que le permitan una gestión correcta y eficaz de su organización. Por lo tanto, tomar decisiones de manera oportuna será una tarea imposible.

Actualmente, el desarrollo económico que vienen presentando las micro y pequeñas empresas ocasiona que su administración se vuelva más compleja, esto hace

imprescindible establecer normas, mecanismos y procedimientos que favorezcan el control de todas las áreas de la organización y permita estar preparado frente a situaciones inesperadas.

Una herramienta que permite la correcta gestión y vincula diversas áreas de la empresa es el sistema de control interno. La implementación de un sistema de control permitirá a las micro y pequeñas empresas administrar sus recursos, ordenar sus actividades, y regular su proceder, con la finalidad de reducir las posibilidades de errores y conseguir los resultados deseados configurando así su proceso de mejora continua. “En una organización, las interacciones pueden ser desde simples a complejas, hasta convertirse en una malla donde hay un continuo flujo de tangibles e intangibles hasta llegar a depender unos de otros” (García, Quispe & Ráez, 2003, p. 92). Para poder implementar un sistema de control interno que apoye la mejora continua de la organización, esta misma debe identificar los procesos que desea mejorar para luego ser gestionados apropiadamente.

1.2. Problemas de investigación

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional?

¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos?

¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general:

Demostrar la forma en que el Control Interno, influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos:

Analizar la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional.

Describir la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos.

Establecer la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión.

1.4. Justificación de la investigación:

1.4.1. Justificación teórica

El desarrollo de investigación tuvo el propósito de ampliar el conocimiento que se tiene sobre el proceso de implementación del control interno, a través del análisis de sus principales componentes y su relación con la mejora continua de las empresas.

Los resultados obtenidos servirán para proponer los cambios que la cambiante realidad de las empresas exige, sobre todo en un tema de tanta trascendencia como es el de la permanente mejora del rol que deben cumplir las empresas en nuestra sociedad.

1.4.2. Justificación práctica.

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación, los resultados obtenidos nos permitirán con mayor certeza proponer los mecanismos más pertinentes para aplicar el control interno en las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, teniendo como finalidad inmediata la mejora continua de estas organizaciones tan trascendentales para el desarrollo socio económico de nuestro país.

1.4.3. Justificación metodológica

Con la finalidad de que la investigación logre los objetivos previstos, se recurrió al uso de técnicas de investigación como la elaboración de cuestionarios, procesamiento de la información, pruebas estadísticas, análisis de resultados. Se incidió mucho en el análisis de la prueba de hipótesis, por cuanto es la actividad que nos permite arribar a las conclusiones y a la generación de las recomendaciones; de manera que el trabajo pueda trascender y sea utilizado en futuras investigaciones.

1.4.4. Justificación social

La investigación a través de sus resultados demuestra su relevancia y aporte a nuestra sociedad, por cuanto a través de la optimización de los mecanismos de control interno se generará un impacto positivo, ya que, al mejorar la gestión de las micro y pequeñas empresas, se verá reflejado en la satisfacción de los clientes y usuarios

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

En la búsqueda de estudios similares con el tema materia de investigación, se ha procedido a la revisión de la literatura tanto de autores nacionales como internacionales, este conocimiento nos servirá como base sólida para el desarrollo de la presente investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales

Jaya (2015) en su tesis de investigación titulada “Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones CIA LTDA”; presenta como objetivo diseñar un sistema de control interno contable – administrativo que abarque políticas, procedimientos y actividades que garanticen el logro de las metas planteadas eficientemente por la organización.

Además, realiza un análisis situacional de la estructura empresarial planteando una adecuada segregación de funciones y niveles de autoridad creando un ambiente de confianza en cuanto la gestión administrativa.

Por último, basándose en el COSO ERM, propone la composición de un manual de funciones y responsabilidades, así como de políticas y procedimientos preparando a la organización para afrontar situaciones problemáticas actuales y venideras.

Espinoza y Quintana (2014) en su investigación titulada “Evaluación del control interno y propuestas de mejora para el molino Rio Viejo”, manifiesta que el control interno en las organizaciones ha tomado gran relevancia en la actualidad ya que contribuye a la seguridad en los procesos financieros, administrativos y contables. El hecho de no contar con un debido control interno por partes de alguna entidad pone el riesgo a la organización y traerá consigo una serie de consecuencias.

Debido a lo mencionado, la tesis propuesta tiene como objetivo evaluar el ambiente de control interno actual a través de una serie de herramientas y

proponer mejoras significativas que contribuyan un mejor funcionamiento tanto en el nivel productivo como en el nivel administrativo. Asimismo, presenta diversos diagramas en los cuales se manifiesta los procesos del sistema de control interno facilitando la comprensión de todas las áreas de la organización.

Yaguardos (2015) en su tesis de investigación titulada “El control interno en el proceso de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato en el año 2014”; presenta como propuesta la implementación de un cuadro de mando integral como herramienta de control interno aplicado al proceso de comercialización. Toda organización tiene como propósito básico de su giro la comercialización o venta, por ende, se encuentra en la necesidad de contar con controles internos adecuados y lineamientos previamente establecidos que favorezcan el correcto funcionamiento de la organización.

Por otro lado, menciona que, para un correcto desarrollo de esta propuesta, es necesario la constante capacitación de las personas sobre las cuales recaerá la función del control interno y conozcan de manera clara las funciones que les competen desempeñar. Esto permitirá reconocer las falencias que se pueden presentar y la oportuna corrección para la consecución de las metas planteadas

2.1.2 Antecedentes nacionales

Centeno y Zavaleta (2019) en su tesis de investigación titulada “Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios, en el distrito de El Agustino, año 2018”; presenta como objetivo determinar el impacto de los sistemas de control interno basados en el COSO 2013 demostrando la importancia de los mismos en cuanto a eficiencia, efectividad, prevención de fraudes o que se violenten las normas éticas. Asimismo, formula procedimientos para la elaboración de un adecuado ambiente de control y un

manual para su correcta implementación por los ejecutivos de cada organización.

Condezo y Cristobal (2018) en su tesis de investigación titulada “El control interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018”, identifica la trascendencia del control interno, su función y responsabilidad previniendo y combatiendo diversos delitos que se dan al interior de las organizaciones tanto públicas como privadas. Además, estructura y ejecuta un plan orientado a la obtención de resultados mediante componentes propuestos en el COSO 2013.

Arévalo y Reyes (2019) en su tesis de investigación que lleva por nombre “Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017”, define un sistema de control interno identificando el ambiente de control de las organizaciones, evaluando los riesgos que se presentan y las actividades que se realizan, comunicando la información de manera oportuna y tomando las mejores decisiones para el beneficio de la organización.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1 Definición de Control Interno:

Con relación al control interno, desde la perspectiva del modelo COSO, Lybrand & Coopers (1997) menciona lo siguiente:

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: i) Efectividad y eficiencia de las operaciones; ii) confiabilidad en la información financiera; iii) cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.134).

En referencia a esta definición, el control interno es un conjunto de acciones relacionadas por todos los miembros de la organización con el claro objetivo de la obtención de las metas institucionales previniendo errores, asegurando la información y aplicando las regulaciones necesarias. El control interno permite ser más eficientes y lograr los objetivos trazados, sin embargo, no asegura el éxito empresarial.

Según Quevedo & Ramirez (2006), el control interno desde el punto de vista del modelo COCO, menciona que incluye aquellos elementos de una organización como son los recursos, procesos, cultura, estructura y objetivos que tomados como un todo brindan apoyo al personal en el logro de las metas propuestas por la entidad. Estos metas pueden referirse tanto a una como a varias categorías como son la efectividad y eficiencia de las operaciones u actividades que se desarrollan; la confiabilidad de la información emitida en los reportes internos o para el exterior; el cumplimiento con las políticas internas, leyes y demás reglamentos aplicables.

Otra definición que nos pareció pertinente citar, es la de Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2004), quien manifiesta que:

El control interno es un proceso aplicado en la ejecución de las operaciones, ejecutado por los funcionarios y servidores que laboran en las organizaciones, debe aportar un grado de seguridad razonable y debe orientarse a facilitar la consecución de los objetivos institucionales: Eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera y operativa; protección de los activos; cumplimiento de las leyes, regulaciones y contratos (p. 178).

2.2.1.2 Componentes del Control Interno

Según la diversa literatura y tratados existentes a la fecha, y tomando como

base el Informe COSO 2013, se menciona que son cinco los componentes del control interno:

a) Ambiente de control

Este componente de control interno es sumamente relevante, por cuanto marca la pauta de las verdaderas intenciones que tienen los niveles jerárquicos de la organización, revela la ruta de funcionamiento del íntegro de la organización, y sobre todo, dependiendo de cuan fuerte es el ambiente de control, va a impactar en la concientización de los actores encargados de llevar a cabo el control. El entorno influye de manera sustancial en los otros componentes, se podría decir que es la base sobre la cual reposan los demás. Este componente permite establecer los diversos niveles de responsabilidad, esquema organizacional, distribución de autoridad y evaluación de rendimiento.

b) Evaluación de riesgos

La experiencia nos revela que toda entidad, en algún momento de su existencia, tiene que hacer frente a riesgos de diferente índole, que sin duda pueden terminar afectando a una serie de aspectos y componentes de la actividad de la empresa. En ese sentido, las entidades deben establecer y cuantificar los niveles de riesgo tolerables y tratar de evitar que estos sobrepasen esos límites.

Para que el proceso funcione, es necesario previamente a determinar los riesgos, definir los objetivos. Implica una labor exhaustiva de análisis que cada empresa o entidad debe efectuar para identificar, a través de la elaboración de su plan estratégico, las fortalezas y debilidades, las oportunidades y amenazas del entorno.

Los objetivos pueden clasificarse como de carácter operativos,

aquellos relacionados con la información financiera y de cumplimiento. Para fines académicos estamos clasificándolos por grupos, pero en realidad entre ellos no se debería establecer ningún tipo de separación, porque en el fondo estos objetivos se van a interrelacionar entre sí.

c) Actividades de control

Las actividades de control, conjuntamente con otras actividades de gestión, ayudarán a la organización a evitar o minimizar los riesgos a los que está expuesta la empresa, salvaguardándola de los consecuentes efectos adversos en el negocio.

Las actividades de control se van a expresar en una serie de políticas y procedimientos, que deben realizarse y sobre que herramientas de control deben aplicarse. Estas actividades van a conformar la base del proceso mediante el cual una organización aspira a conseguir sus objetivos y metas.

Si quisiéramos enunciar algunos de los posibles mecanismos de control mencionaríamos a la segregación de funciones, al análisis permanente que debe realizar la dirección, los controles físicos, mecanismos de seguimiento del proceso de la información, indicadores de rendimiento y los controles de los sistemas de información

d) Información y comunicación

Este componente implica que la entidad debe identificar el tipo de información relevante y, por lo tanto, contar con las herramientas necesarias y oportunas para recopilarla y transmitirla en la forma y en el momento oportuno, todo esto, con la finalidad que esa información valiosa permita cumplir con los objetivos previamente establecidos.

La información se va a recibir tanto de fuentes internas como

externas, así como se va a comunicar a destinatarios internos como externos. Dependiendo de las necesidades de información, los flujos pueden ser tanto verticales como horizontales, o en su defecto transversales, en función a la estructura organizativa de la entidad. Cada entidad debe valorar sus necesidades de información en función a sus objetivos. En ese sentido debe tener en cuenta los siguientes aspectos: el contenido, la oportunidad en que la requiere, la actualidad y la accesibilidad.

e) Supervisión del sistema de control – Monitoreo

Con relación a este importante componente, implican realizar un conjunto de actividades de auto control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con la finalidad de propiciar oportunidades de mejora y evaluación permanente.

Acá podemos hablar de dos actividades esenciales, evaluación permanente de procesos y la adopción de mecanismos para implementar las mejoras inmediatas, dependiendo de la urgencia y gravedad de los acontecimientos. En otras palabras, el sistema de control interno debe tener la suficiente capacidad para valorar la eficacia de su funcionamiento a través del tiempo y permitir su retroalimentación. Mucho depende de la capacidad de los implementadores para identificar los procesos críticos de la organización, esto permitirá identificar la raíz de los problemas y aplicar las mejoras de manera oportuna (Cabellos, 2019, p.43).

2.2.1.3 Cultura Organizacional

Para Schein (1988), la cultura organizacional es la base de creencias y presunciones fundamentales que comparten y por las que interactúan los miembros de una organización, las cuales trabajan inconscientemente en

cada uno y precisan la visión, los objetivos y valores que la empresa tiene de sí misma y de su entorno.

Por su parte, Hofstede, Hofstede y Minkov (2010) consideran a la cultura organizacional como la programación mental colectiva que diferencia a los integrantes de una organización de los de otra. Esto permite que los miembros interioricen las políticas empresariales, así como su misión, visión, valores y objetivos.

Finalmente, Cabello y Valle (2002), nos dice que la cultura organizacional es uno de los recursos intangibles y le brinda a la empresa ciertas características propias frente a las demás. Esta se convertirá en una ventaja competitiva sostenida y perdurable en el tiempo siempre y cuando sea flexible, susceptible a los cambios que puedan presentarse y coherente con la política y estrategia adoptada por la empresa.

2.2.1.4 Gestión de Riesgos

Con relación a la gestión de riesgos, existen múltiples definiciones, pero sin embargo todas tienen un denominador común, identificar riesgos potenciales y realizar tareas preventivas para contener que esos eventos sucedan y por lo tanto eliminar o mitigar las consecuencias.

De acuerdo a la International Organization for Standardization (ISO) (2009), la gestión de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en ese sentido; está compuesta por procesos que facilitan la asimilación y el aprendizaje.

Podemos advertir en esta definición, actividades recogidas de dos principios claves de la administración, dirección y control, en el entendido que cuando se implementan de manera conveniente, en forma oportuna, se estará en mejores condiciones para asimilar los aprendizajes.

De acuerdo a Steinberg (2005) citado por Deloitte (2014) define a la gestión de riesgos como:

Un proceso efectuado por el Consejo de Administración de una entidad, su Dirección y el resto del personal de una entidad, aplicado en la definición de la estrategia y en toda la entidad,

diseñado para identificar eventos potenciales que puedan afectar la organización y en procura de administrar sus riesgos dentro del rango tolerable, brindando un margen de seguridad razonable sobre el logro efectivo de los objetivos de la entidad (p.17).

2.2.1.5 Micro y pequeñas Empresas

El D.S. N° 013-2013-PRODUCE, Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, menciona lo siguiente:

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Art. 4).

La micro empresa debe tener ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 UIT (Art. 5).

La pequeña empresa debe tener ventas anuales superiores a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y hasta el monto máximo de 1700 UIT (Art. 5).

2.2.2 Mejora Continua

2.2.2.1 Definición de Mejora Continua

El concepto o filosofía de la mejora continua, muy arraigado, difundido e implementado en los países asiáticos, también ha sido definido por muchos tratadistas. Al respecto podemos citar lo que menciona Guerra López (2007), para quien la mejora continua depende del conocimiento de hacia donde pretendemos arribar, y el monitoreo constante de nuestro curso de acción para poder llegar a la meta establecida. Esto nos debe permitir, ir recolectando datos importantes que luego serán útiles para el proceso de toma de decisiones, tendientes a enfrentar los

problemas identificados e implementar los cambios que cada situación en particular amerita. El objetivo de una cultura de mejora continua, debe ser por lo tanto, impulsar un viaje permanente hacia el logro de la visión organizacional mediante el uso de la retroalimentación de desempeño.

Otra definición que nos parece pertinente citar, respecto a la mejora continua menciona que es "la habilidad que tiene la organización para obtener ventaja competitiva a través de extender la innovación en una proporción significativa de sus miembros" (Suárez-Barraza y Miguel-Dávila, 2008, p. 294).

2.2.2.2 Alcances de la gestión por procesos

A la gestión por proceso también se le denomina Business Process Management (BPM), esta filosofía de manejar una organización implica agrupar las actividades empresariales en función a los procesos y teniendo como eje primordial las necesidades del usuario o cliente.

Bajo esta perspectiva, los procesos son gestionados de una manera organizada, sistemática e integral, esto con la finalidad de propiciar una mejora continua que coadyuven a elevar los estándares de satisfacción de los clientes.

Implementar la gestión por procesos, para nada es un proceso sencillo, implica realizar cambios profundos en la cultura organizacional. Haciendo un análisis comparativo con la organización funcional clásica, bajo este tipo de gestión la potestad se fundamenta en los responsables de los procesos. El responsable de un proceso es aquella persona que administra el desempeño de este y lo lleva hacia la mejora continua de su conducta y de sus resultados. El liderazgo que pueda tener es un factor indispensable para motivar y comprometer a los colaboradores con los objetivos trazados por la organización (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2020).

2.3 Bases Filosóficas

Con relación a las bases filosóficas que están inmersas en el desarrollo de la investigación, y en atención al tema desarrollado, las variables control interno y mejora continua, llevan intrínsecamente principios como el compromiso de actuar con integridad por parte de empresarios directivos, funcionarios y trabajadores; el compromiso de aspirar siempre a mejorar los procesos que realizan las empresas y que van a tener un impacto directo en clientes o usuarios.

En resumen, la correcta actuación y aplicación de la ética en la gestión, los compromisos permanentes de mejorar en los procesos internos y externos, dependerá en gran parte, alcanzar los propósitos de la mejora continua de las organizaciones.

2.4 Definiciones conceptuales

a) Control Interno-

El control interno se puede conceptualizar desde diversos ángulos, para fines de la presente investigación, y tal como lo establece (Lybrand & Coopers, 1997):

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y todos los trabajadores de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables. El control interno no constituye un acontecimiento o circunstancia aislada, sino un conjunto de acciones que se remifican por todas las áreas de una entidad. Estas acciones son omnipresentes e inherentes a la gestión del negocio por parte de la dirección.

b) Mejora Continua

La mejora continua potencia los procesos mediante perfeccionamientos incrementales y la exclusión de actividades que no otorgan valor añadido a la compañía. Las oportunidades de mejora en los procesos deben estar sustentados

en información objetiva suministrada por las diversas áreas que conforman la organización y también del entorno. Una vez identificada dicha actividad a ser perfeccionada, se debe trazar un objetivo claro en un periodo determinado de tiempo. Será responsabilidad del propietario o jefe asignado organizar las acciones que permitan alcanzar la mejora del proceso (Membrado, 2002).

c) Rediseño de Procesos

Para obtener los beneficios óptimos en los procesos relacionados a la gestión, se hace de vital importancia realizar un rediseño de los mismos que permitan enfocar los procedimientos hacia los resultados deseados. El rediseño de procesos requiere que se identifiquen las unidades responsables y se precisen los recursos necesarios para la implementación como para el seguimiento. Además, la generación de nuevos procesos requiere indicadores alineados estratégicamente con los objetivos que permitan un monitoreo constante en busca de los resultados trazados. Realizado el rediseño y definidas las métricas que lo acompañarán, se necesita la gestión de los procesos a través de la medición de los indicadores. Esta herramienta permitirá orientar a la organización hacia los resultados obligando a un cambio sustancial en la estructura y la forma de gestión. Por último, identificar las brechas o deficiencias que se presentan en cada proceso significan oportunidades de mejora continua para la organización (Arata, 2009).

d) Capacitación Permanente

La capacitación permanente es necesaria pero no es una obligación. Sin embargo, puede marcar la diferencia entre las organizaciones que trascienden y perduran en el tiempo con las que no logran hacerlo. Las organizaciones deben asegurarse en crear una cultura, un espíritu de capacitación. Para que se propicie esto, es necesario que los empresarios o directivos, ejerzan el liderazgo y sean el modelo adecuando las políticas empresariales que beneficien a esta cultura. Las organizaciones deben visualizar esta función como una filosofía de trabajo, basada en necesidades reales diagnosticadas previamente de manera objetiva. La capacitación debe darse de manera continua o permanente, de calidad y con tecnología avanzada que le brinde un nuevo panorama al personal capacitado en general. Integrar una cultura de capacitación arraigada en la organización

será un elemento primordial que fortalecerá el compromiso del personal, cambiará actitudes y destruirá barreras de comunicación entre empresarios, directivos, empleados u obreros (Siliceo, 2004).

e) **Implementación de Controles**

La implementación de controles beneficia el cumplimiento de las metas y objetivos previstos. Estos controles sirven como mecanismo de verificación y evaluación del control interno. El diseño de las mejoras en los procesos que resultan de la evaluación del control interno, están destinadas a corregir las deficiencias detectadas. Dichas mejoras deben estar de acuerdo a las políticas organizacionales y ser factibles de implementar en el corto plazo. La implementación de los controles debe ser desarrollado por la gerencia con un nivel apropiado de detalle que identifique las actividades a realizar por la persona a cargo de dicha implementación. El plan para implementar efectivamente los controles internos inicia con la descripción de las mejoras a ser implementadas agrupadas según su nivel de importancia. A continuación, se deben identificar las personas ideales que se harán cargo de esta labor. Luego, se establecen los plazos para la implementación y los reportes que se deben emitir. Finalmente, se debe revisar los indicadores para verificar si ha existido una mejora real en los procesos (Isaza, 2014).

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis General:

El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

2.5.2 Hipótesis Específicas:

El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional.

El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos.

El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión.

2.6 Operacionalización de variables

2.6.1 Variable 1: Control Interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y rangos	Instrumentos	Informantes
Cultura Organizacional	Ambiente de Control	1 al 5	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 15 a 35 Regular 36 a 55 Alta 56 a 75	Cuestionario tipo escala Likert.	Directivos, profesionales y funcionarios de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura.
	Información					
	Comunicación					
Gestión de Riesgos	Administración del riesgo	6 al 10				
	Identificación del riesgo					
	Valoración del riesgo					
Supervisión	Actividades de prevención y monitoreo	10 al 12				
	Seguimiento de resultados					
	Compromiso de mejoramiento					

2.6.2 Variable 2: Mejora Continua

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y rangos	Instrumentos	Informantes
Rediseño de procesos.	Comprensión del proceso de negocio	1 al 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo 15 a 35 Regular 36 a 55 Alta 56 a 75	Cuestionario tipo escala Likert.	Directivos, profesionales y funcionarios de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura.
	Rediseño de procesos					
	Evaluación e implementación					
Capacitación Permanente.	Diagnóstico de las necesidades de capacitación	5 al 8				
	Implementación de la capacitación					
	Evaluación de la capacitación					
Implementación de Controles	Revisión de resultados	9 al 12				
	Benchmarking					
	Auditorías de calidad					

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Tipo de Investigación

Con la finalidad de que el trabajo de investigación cumpla con los objetivos planteados, se tuvo que definir el tipo de investigación más apropiada y pertinente, en ese sentido se le define como una investigación básica, ya que lo que se pretende es recabar información de un conjunto de acontecimientos de índole económica que se dan en nuestra realidad empresarial, para de esta forma establecer el grado de relación entre las variables control interno y mejora continua.

3.1.2 Enfoque

De acuerdo a la planificación de la investigación, y teniendo en consideración las variables de estudio, se optó por seleccionar el denominado enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y recojo de información transversal.

Debemos tener en consideración que, bajo el **enfoque cuantitativo**, las variables utilizadas en la investigación son medidas utilizando procedimientos estadísticos ya que se les trata como números.

La investigación se le clasifica como **no experimental**, porque no se tiene el propósito de manipular la información, si no, solo recabarla, clasificarla, analizarla y en base a ella arribar a conclusiones. En otras palabras, la variable independiente y sus correspondientes dimensiones se la observa tal como se desarrollan en las unidades de análisis tomadas como muestras, apreciando la manera como afectan a la variable dependiente.

Definimos la presente investigación como **transversal**, en razón a que las variables son medidas en un solo momento dentro del proceso. Al respecto el autor Uribe (2004) manifiesta lo siguiente “Es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudios” (p. 48).

3.2 Población y muestra:

3.2.1 Población:

En razón al alcance y nuestras posibilidades de acceder a información, se determinó trabajar con una población de 40 personas, compuestas o estratificadas como propietarios, directivos y profesionales de las unidades de análisis que se están considerando entre las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura.

3.2.2 Muestra

El tamaño de la muestra, tomando como referencia la población objetivo para la presente investigación, y una vez aplicada la fórmula de muestreo para poblaciones finitas, se determinó en 36 personas, que serán seleccionadas en forma proporcional entre propietarios, directivos y profesionales de las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, tomadas como unidad de análisis.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{e^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Sus valores correspondientes son:

N	= Tamaño de la población	: 40 personas
Z ²	= Nivel de confianza 95%	: 1.96 ²
p	= Probabilidad de que el evento ocurra	: 0.5
q	= Probabilidad de que el evento no ocurra:	0.5
e ²	= Error seleccionado	: 0.05 ²

Aplicando la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 40 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (40 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 36$$

3.3 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

3.3.1 Técnicas

En el proceso de desarrollo del trabajo de investigación se utilizaron dos técnicas básicas para el recojo de la información acerca de las variables de

investigación, la encuesta y el análisis documental; cada una aportó lo pertinente para el logro de los objetivos.

a) Encuesta

Con relación a la encuesta se utilizó como técnica que nos ayudó a recolectar de una manera estructurada los datos de para corroborar nuestras hipótesis de investigación, con el uso pertinente de su muestra de campo.

Al respecto, vale citar lo que manifiestan los autores (Trespacios, Vazquez y Bello, 2005) “las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (p 191).

b) Análisis documental.

Por la naturaleza, enfoque y diseño del trabajo de investigación, el análisis documental nos permitió conocer a profundidad las variables y las dimensiones de estudio, de tal manera que evitamos caer en ambigüedades al momento de realizar el trabajo, ya que se tuvo la suficiente diligencia.

Al respecto, es pertinente citar lo que manifiestan los autores Martos, Bermejo y Santos (2006), “el análisis documental lo que hace es transformar un documento primario en un documento secundario, de tal manera que, partiendo del documento primario, obtenemos una nueva referencia documental que nos permita utilizarlo mejor” (p.604).

3.3.2 Instrumentos

a) Cuestionario

Con la finalidad de obtener la información de las personas a entrevistar, se utilizó el cuestionario clasificado en dos partes, que contiene preguntas cuya valoración estuvo en función a la escala de Likert. Al respecto, de acuerdo a lo planteado por (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006), “Un

cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (p 217).

La primera parte del cuestionario contiene 12 ítems relacionados con el control interno, las cuales se presentan agrupadas en sus tres dimensiones de estudio: cultura organizacional, gestión de riesgos y supervisión. A cada uno de estos ítems se le midió utilizando la escala y valores entre uno y cinco. Representando Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

La segunda parte del cuestionario, también contiene 12 ítems relacionados con la variable mejora continua, las cuales se presentaron agrupada en sus tres dimensiones de estudio: rediseño de procesos, capacitación permanente e implementación de controles. De la misma manera que la variable control interno, los ítems fueron medidos utilizando la escala y valores entre uno y cinco, representando Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

b) Fichas textuales.

Con la finalidad de sistematizar el recojo de información de campo, se ha utilizado como instrumento, las fichas textuales, herramienta que nos permitió clasificar y optimizar los datos, sobre nuestras variables de estudio, para lograr entender los fenómenos o hechos.

Al respecto, acerca de las fichas textuales, el autor Moreno (2010), manifiesta lo siguiente “consignan las ideas básicas expresadas por otro, pero utilizando las palabras y el estilo de quien toma los apuntes, sin alterar lo citado” (p. 91).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información recolectada, a través del instrumento denominado cuestionario y utilizando la técnica de la entrevista, se emplearon dos programas informáticos muy utilizados en el ámbito académico, la hoja de cálculo Excel en su versión 2019 y el programa estadístico SPSS en su versión 25. Esto nos

permitió la elaboración de cuadros, gráficos y tablas de frecuencia en las dimensiones establecidas.

Para hallar la asociatividad o interdependencia entre las variables se utilizó el estadístico de prueba denominado coeficiente de correlación R de Spearman.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción de la variable Control Interno

4.1.1. Descripción de los ítems

a. Ítems para medir Prestación del Servicio Administrativo

Tabla 1: *¿Demuestra la empresa, compromiso con la integridad y los valores éticos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	36,1	36,1	36,1
	Casi siempre	13	36,1	36,1	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

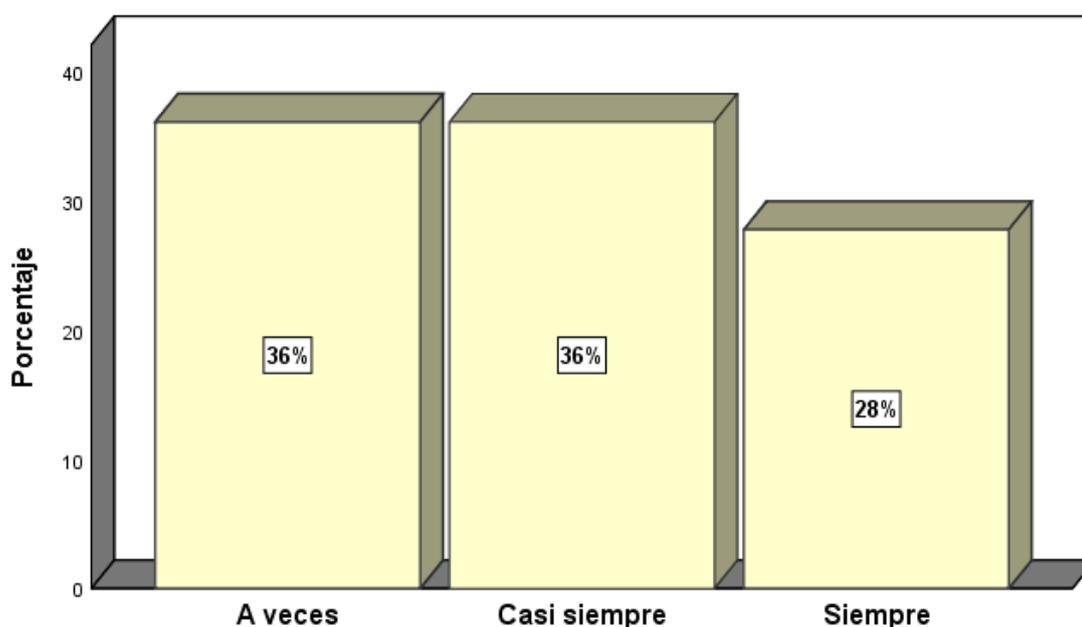
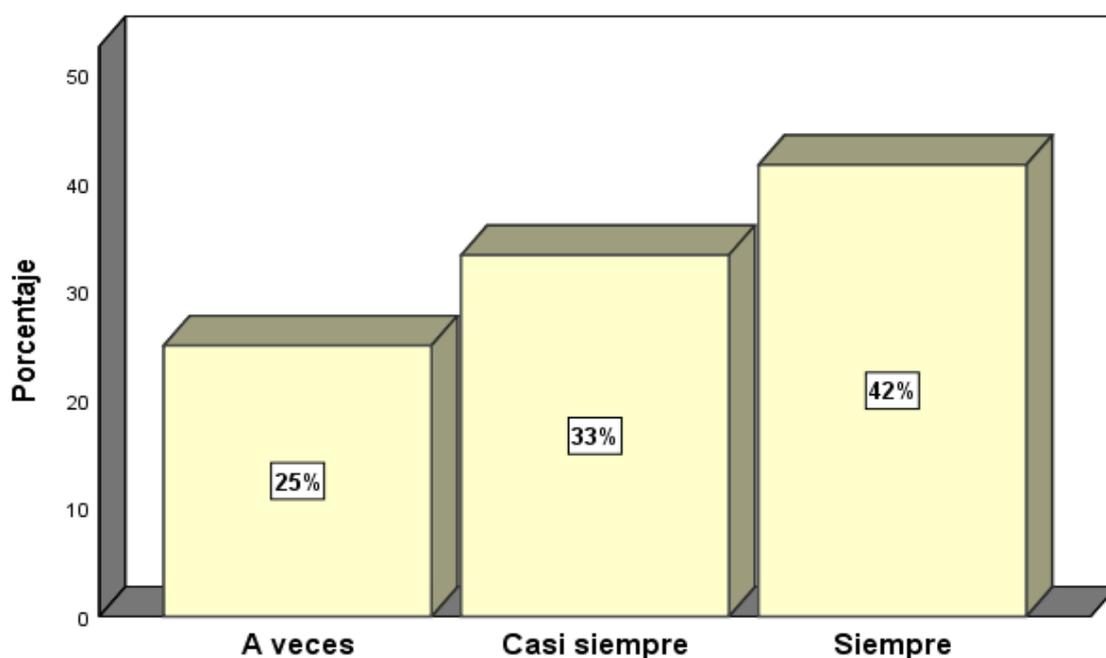


Figura 1: *¿Demuestra la empresa, compromiso con la integridad y los valores éticos?*

En la tabla 1 y Figura 1 se muestran los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 1, que en escala de a veces es de 36.1% (13 directivos y profesionales), la escala casi siempre 36,1% (13 directivos y profesionales) y la escala de siempre 27.8% (10 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que, en las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, mayoritariamente demuestran que existe compromiso con la integridad y los valores éticos.

Tabla 2: *¿Demuestra la dirección, independencia y supervisa el control interno?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	9	25,0	25,0	25,0
Casi siempre	12	33,3	33,3	58,3
Siempre	15	41,7	41,7	100,0
Total	36	100,0	100,0	

**Figura 2:** *¿Demuestra la dirección, independencia y supervisa el control interno?*

En la tabla 2 y Figura 2 se muestran los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 2, que en escala de a veces es de 25.0% (9 directivos y profesionales), la escala casi siempre 33,3% (12 directivos y profesionales) y la escala de siempre 41.7% (15 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que demuestran independencia y ejercen supervisión del control interno.

Tabla 3: *¿La gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	18	50,0	50,0	50,0
Casi siempre	11	30,6	30,6	80,6
Siempre	7	19,4	19,4	100,0
Total	36	100,0	100,0	

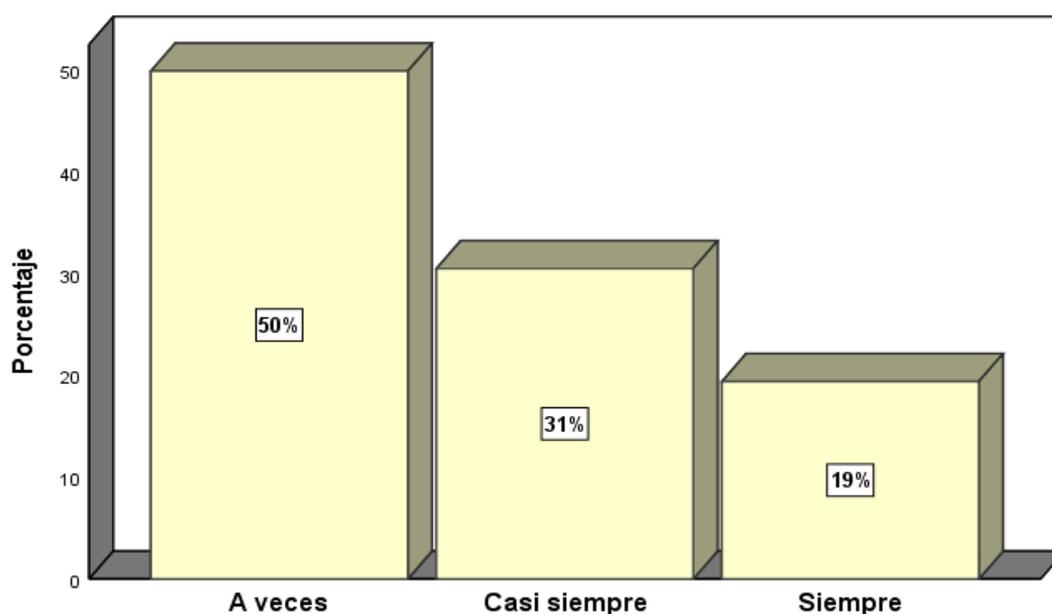


Figura 3: *¿La gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos?*

En la tabla 3 y Figura 3 se tabulan los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 3, que en escala de a veces es de 50.0% (18 directivos y profesionales), la escala casi siempre 30,6% (11 directivos y profesionales) y la escala de siempre 19.4% (7 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que solo a veces la gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos.

Tabla 4: *¿Demuestra la empresa, compromiso para incorporar, capacitar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	14	38,9	38,9	38,9
Casi siempre	8	22,2	22,2	61,1
Siempre	14	38,9	38,9	100,0
Total	36	100,0	100,0	

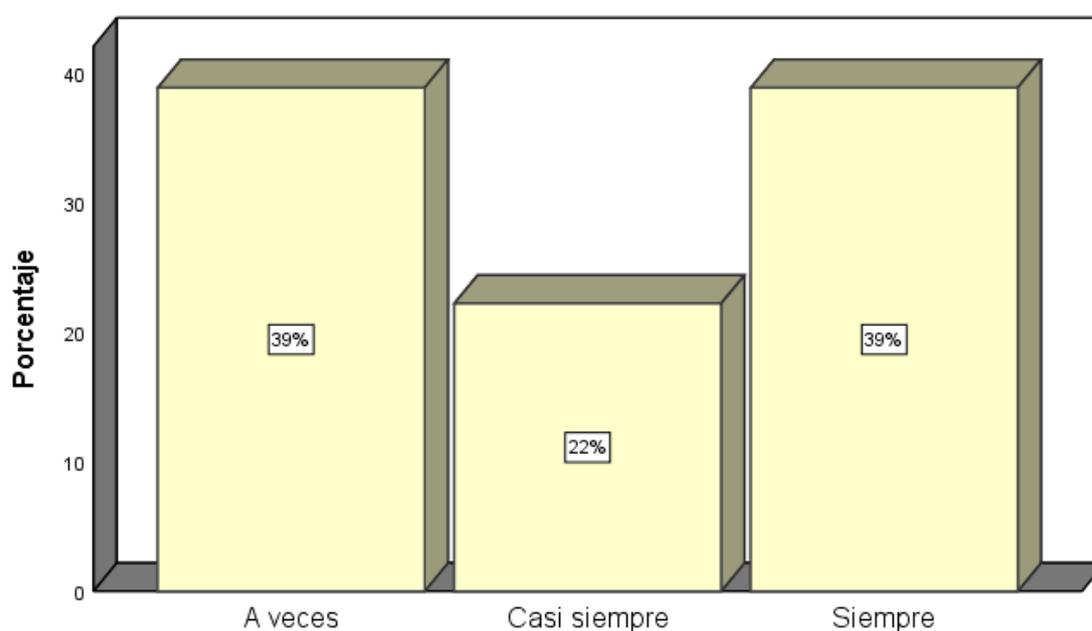


Figura 4: *¿Demuestra la empresa, compromiso para incorporar, capacitar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización?*

En la tabla 4 y Figura 4 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 4, que en escala de a veces es de 38.9% (14 directivos y profesionales), la escala casi siempre 22,2% (8 directivos y profesionales) y la escala de siempre 38.9% (14 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que tienen como política atraer y retener a profesionales competentes en las labores que les correspondan.

Tabla 5: *¿Están definidas las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de los objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	12	33,3	33,3	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
Total		36	100,0	100,0	

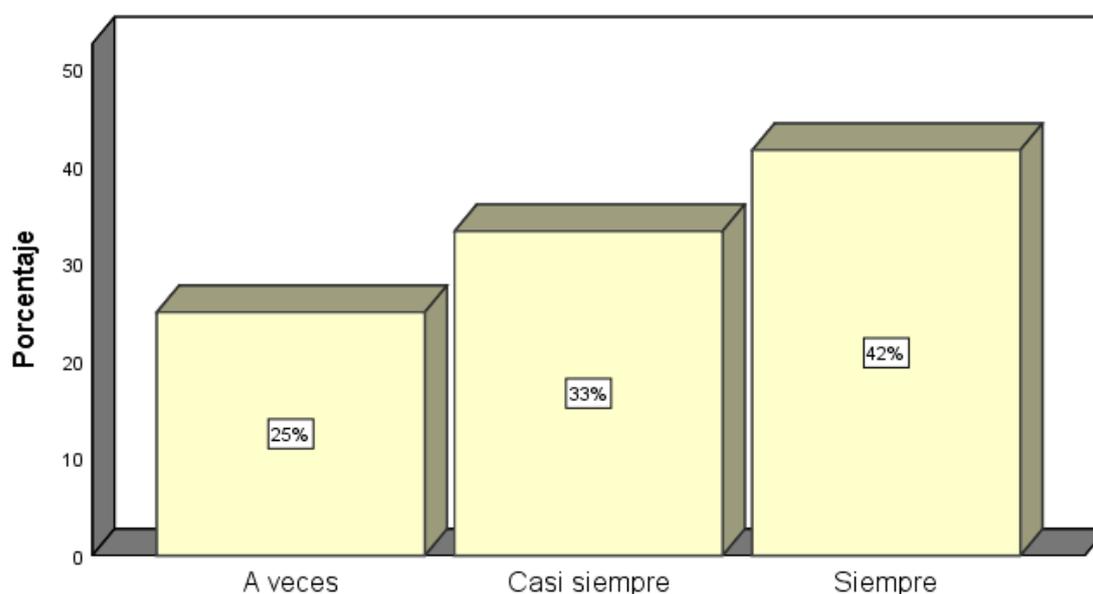


Figura 5: *¿Están definidas las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de los objetivos?*

En la tabla 5 y Figura 5 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 5, que en escala de a veces es de 25.0% (9 directivos y profesionales), la escala casi siempre 33,3% (12 directivos y profesionales) y la escala de siempre 41.7% (15 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que siempre definen las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de los objetivos.

Tabla 6: *¿Están definidos los objetivos con suficiente claridad, de manera que se identifican y evalúan los riesgos relacionados?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	30,6	30,6	30,6
	Casi siempre	10	27,8	27,8	58,3
	Siempre	15	41,7	41,7	100,0
Total		36	100,0	100,0	

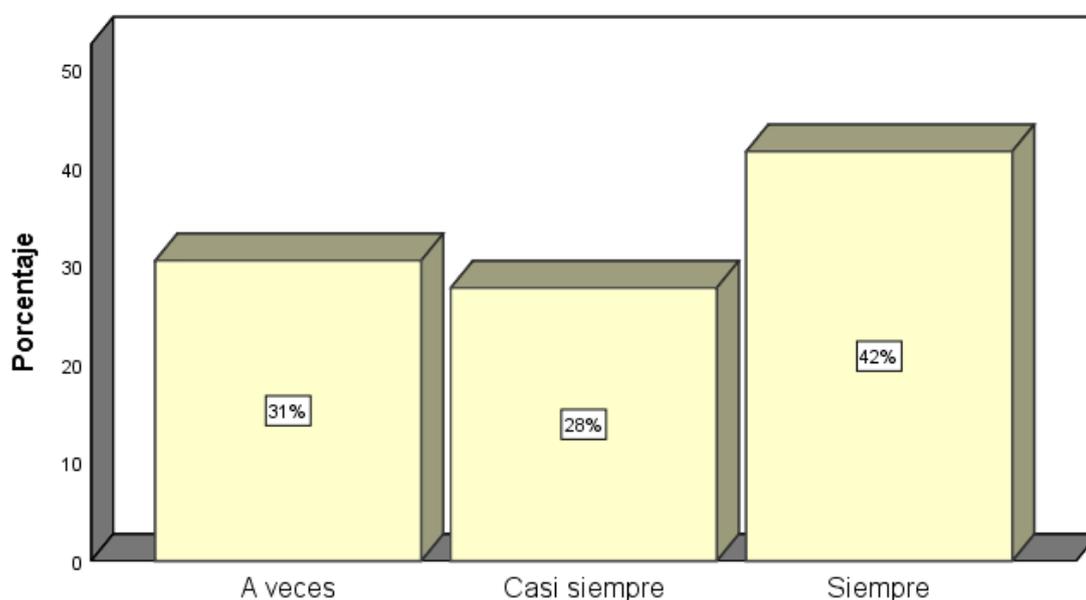


Figura 6: *¿Están definidos los objetivos con suficiente claridad, de manera que se identifican y evalúan los riesgos relacionados?*

En la tabla 6 y Figura 6 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 6, que en escala de a veces es de 30.6% (11 directivos y profesionales), la escala casi siempre 27,8% (10 directivos y profesionales) y la escala de siempre 41.7% (15 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, mayoritariamente siempre definen los objetivos con suficiente claridad, así como se identifican y evalúan los riesgos relacionados.

Tabla 7: *¿Están identificados los riesgos para el logro de objetivos en todos los niveles de la organización y se analiza la mejor manera de gestionarlos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	36,1	36,1	36,1
	Casi siempre	9	25,0	25,0	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

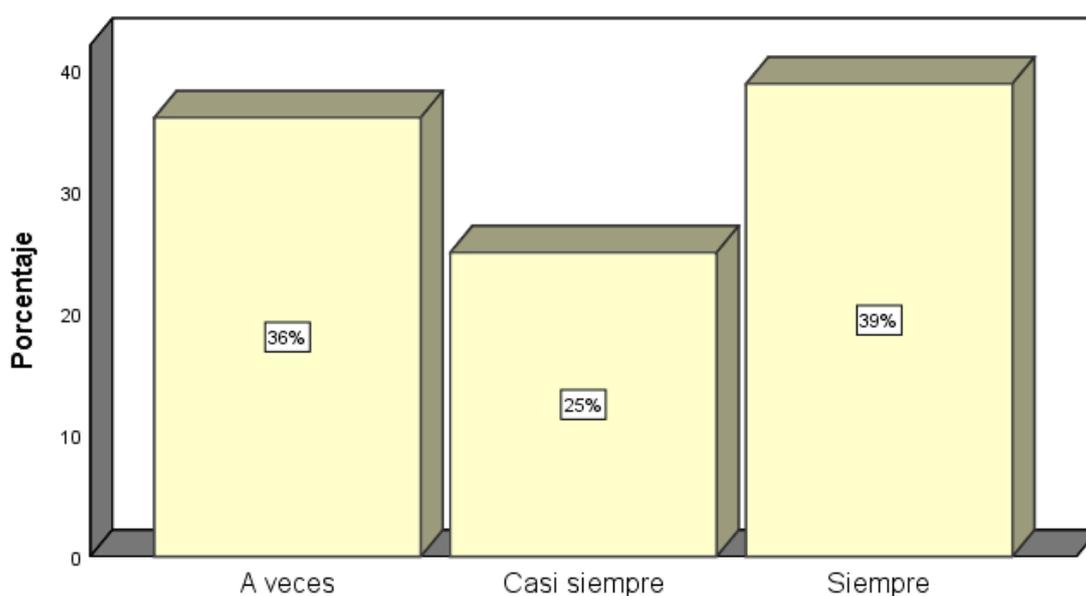


Figura 7: *¿Están identificados los riesgos para el logro de objetivos en todos los niveles de la organización y se analiza la mejor manera de gestionarlos?*

En la tabla 7 y Figura 7 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 7, que en escala de a veces es de 36.1% (13 directivos y profesionales), la escala casi siempre 25,0% (9 directivos y profesionales) y la escala de siempre 38.9% (14 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que siempre identifican los riesgos para la consecución de los objetivos en todos los niveles de la organización.

Tabla 8: *¿Se ha considerado la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	52,8	52,8	52,8
	Casi siempre	8	22,2	22,2	75,0
	Siempre	9	25,0	25,0	100,0
Total		36	100,0	100,0	

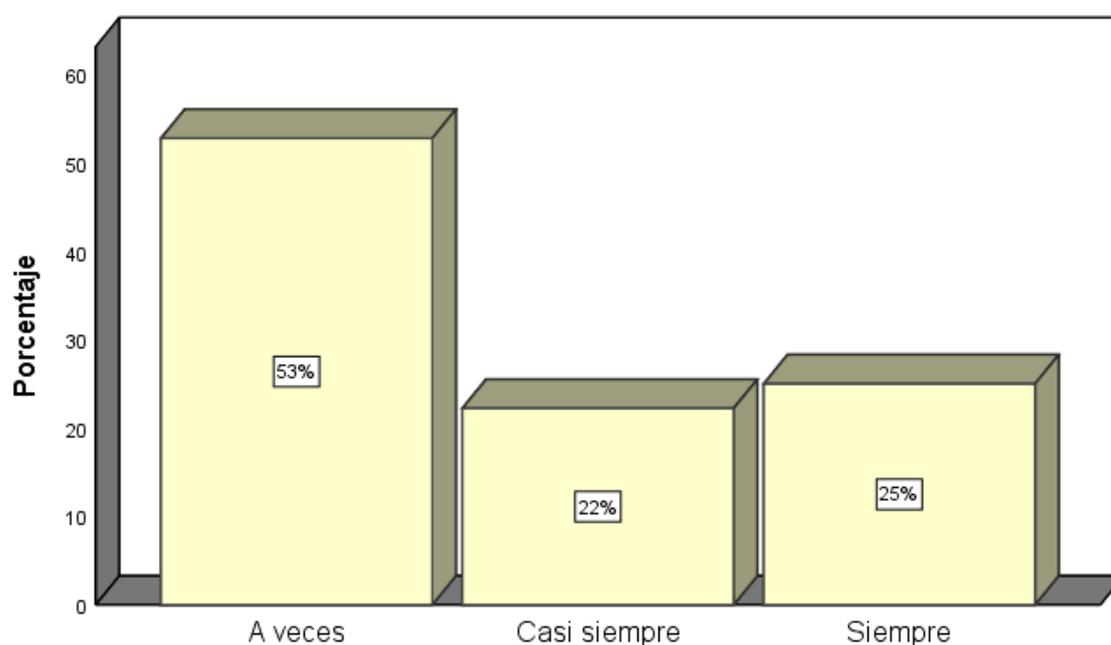


Figura 8: *¿Se ha considerado la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de objetivos?*

En la tabla 8 y Figura 8 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 52.8% (19 directivos y profesionales), la escala casi siempre 22,2% (8 directivos y profesionales) y la escala de siempre 25.0% (9 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, mayoritariamente manifiestan que solo a veces se considera la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de los objetivos.

Tabla 9: *¿Se ha definido y se desarrollan actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para la consecución de objetivos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	18	50,0	50,0	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

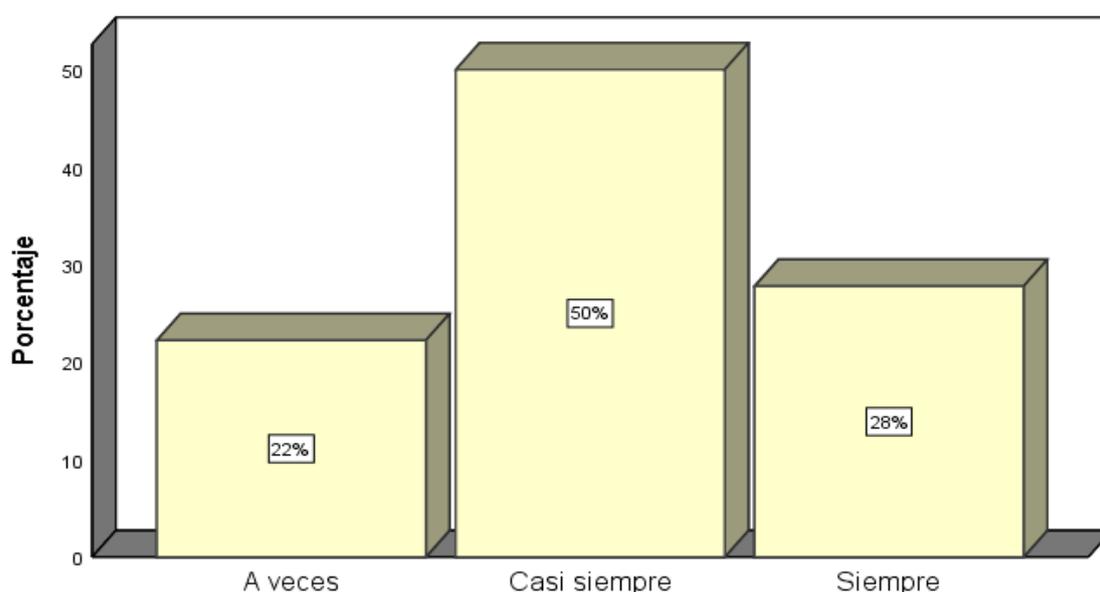


Figura 9: *¿Se ha definido y se desarrollan actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para la consecución de objetivos?*

En la tabla 9 y Figura 9 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 9, que en escala de a veces es de 22.2% (8 directivos y profesionales), la escala casi siempre 50,0% (18 directivos y profesionales) y la escala de siempre 27.8% (10 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, mayoritariamente manifiestan que casi siempre la empresa define y desarrolla actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para la consecución de objetivos.

Tabla 10: *¿Se desarrollan actividades de control en base a políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	38,9	38,9	38,9
	Casi siempre	10	27,8	27,8	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

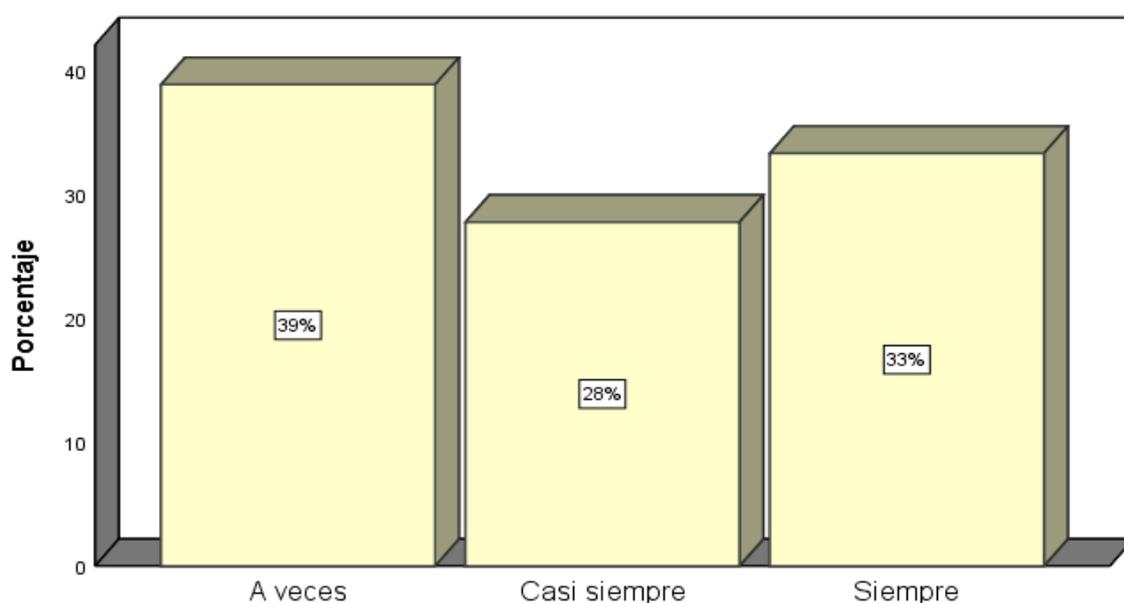


Figura 10: *¿Se desarrollan actividades de control en base a políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica?*

En la tabla 10 y Figura 10 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 10, que en escala de a veces es de 38.9% (14 directivos y profesionales), la escala casi siempre 27,8% (10 directivos y profesionales) y la escala de siempre 33.3% (12 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente, que solo a veces la empresa desarrolla actividades de control a base de políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica.

Tabla 11: ¿Se selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	13	36,1	36,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
Total		36	100,0	100,0	

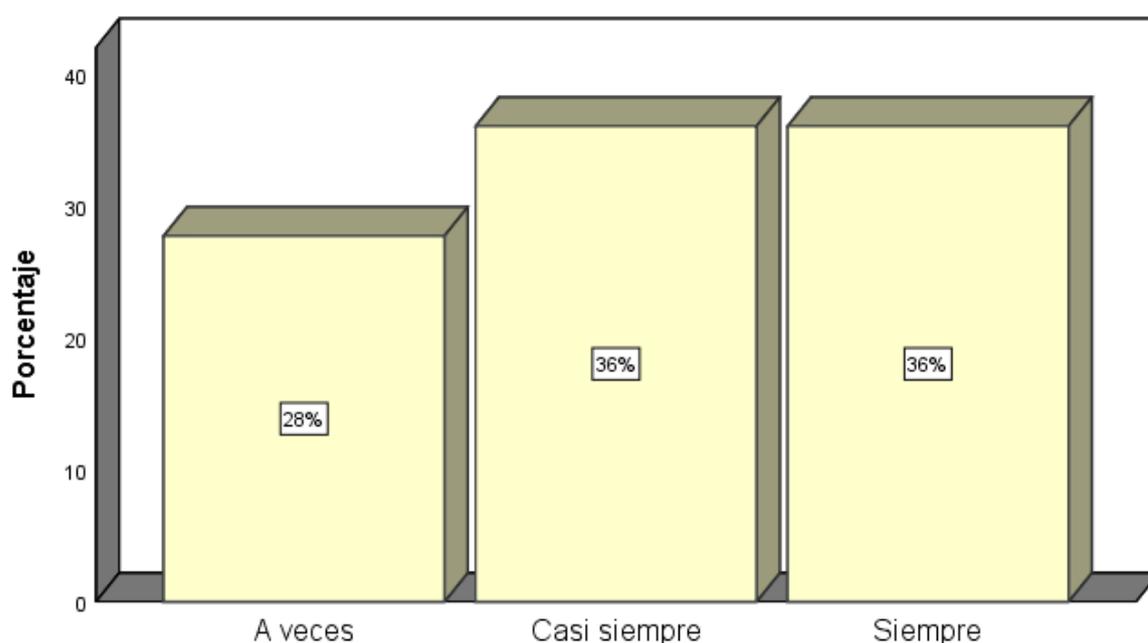


Figura 11: ¿Se selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno?

En la tabla 11 y Figura 11 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 11, que en escala de a veces es de 27.8% (10 directivos y profesionales), la escala casi siempre 36,1% (13 directivos y profesionales) y la escala de siempre 36.1% (13 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que siempre la empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno.

Tabla 12: *¿Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las personas responsables de aplicar medidas correctivas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	36,1	36,1	36,1
	Casi siempre	9	25,0	25,0	61,1
	Siempre	14	38,9	38,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

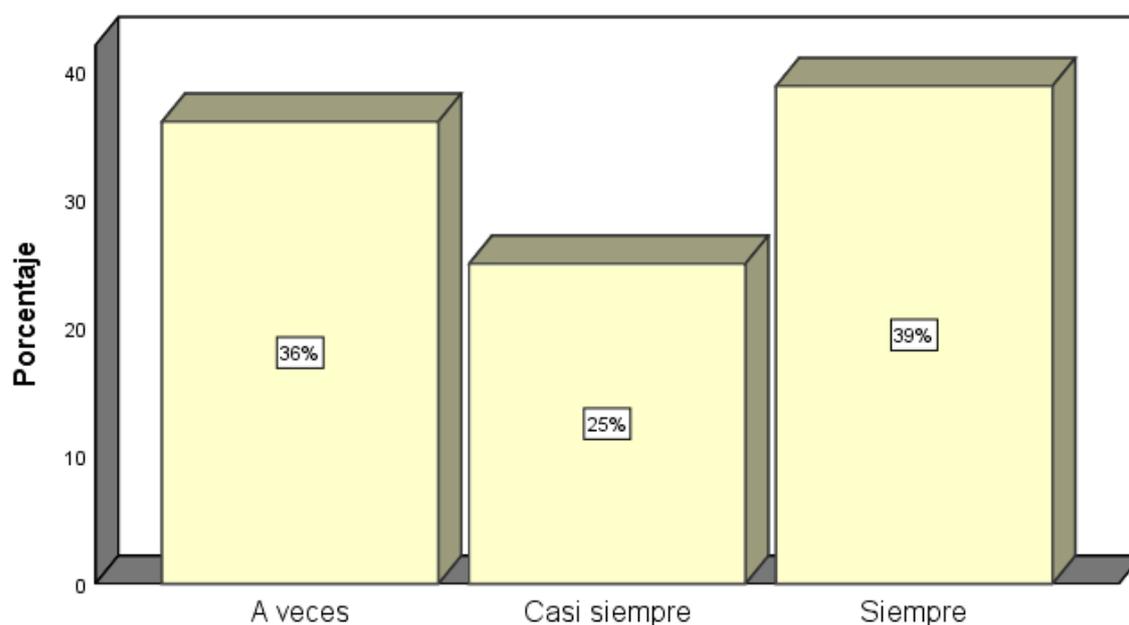


Figura 12: *¿Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las personas responsables de aplicar las medidas correctivas?*

En la tabla 12 y Figura 12 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 12, que en escala de a veces es de 36.1% (13 directivos y profesionales), la escala casi siempre 25,0% (9 directivos y profesionales) y la escala de siempre 38.9% (14 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que siempre se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a las personas responsables de aplicar las medidas correctivas.

Tabla 13: *¿Se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	10	27,8	27,8	77,8
	Siempre	8	22,2	22,2	100,0
Total		36	100,0	100,0	

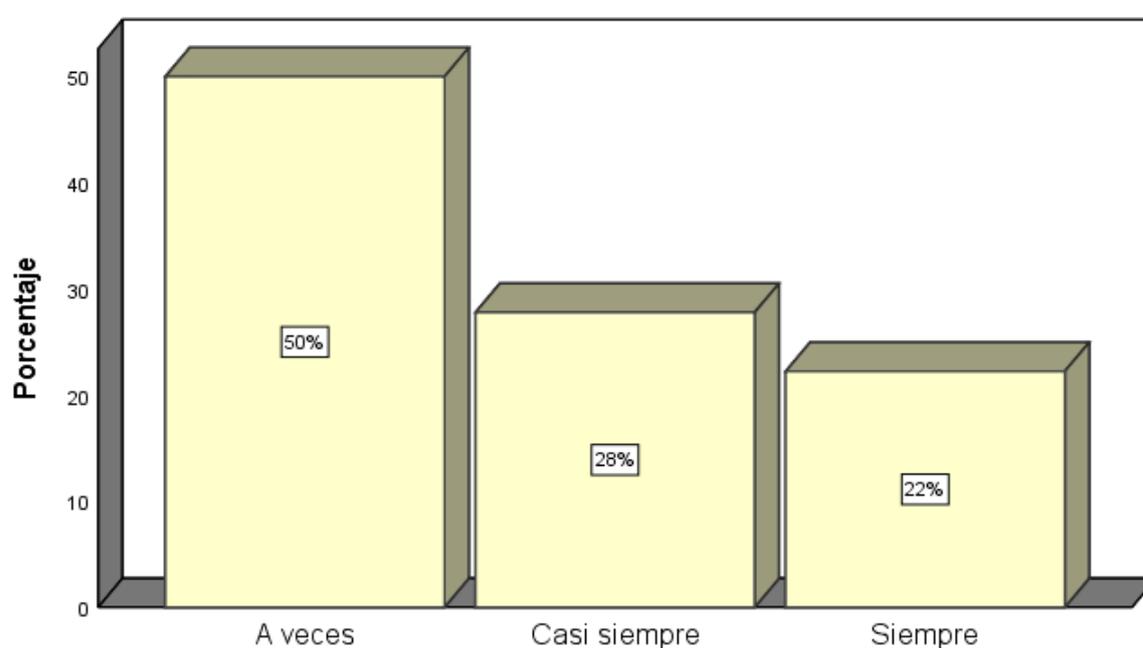


Figura 13: *¿Se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación?*

En la tabla 13 y Figura 13 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 13, que en escala de a veces es de 50.0% (18 directivos y profesionales), la escala casi siempre 27,8% (10 directivos y profesionales) y la escala de siempre 22.2% (8 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que solo a veces se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación.

Tabla 14: *¿Se tiene implementado actividades periódicas que analicen los procesos operativos para identificar carencias y debilidades?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	44,4	44,4	44,4
	Casi siempre	10	27,8	27,8	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
Total		36	100,0	100,0	

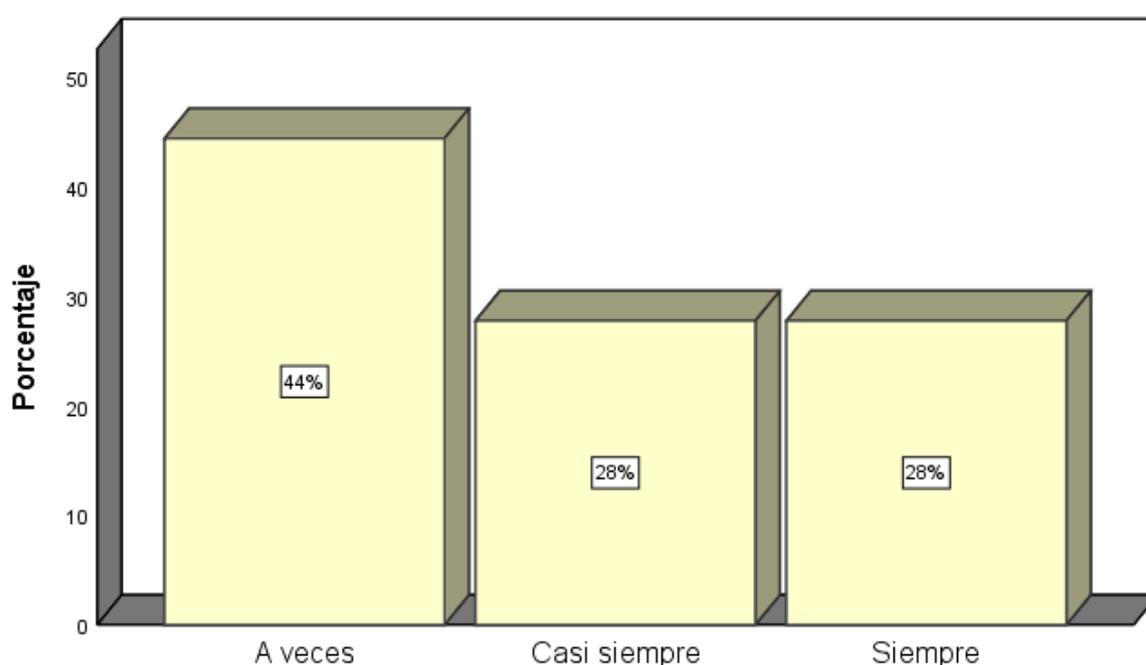


Figura 14: *¿Se tiene implementado actividades periódicas que analicen los procesos operativos para identificar carencias y debilidades?*

En la tabla 14 y Figura 14 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 14, que en escala de a veces es de 44.4% (16 directivos y profesionales), la escala casi siempre 27,8% (10 directivos y profesionales) y la escala de siempre 27.8% (10 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que solo a veces implementan actividades que analizan los procesos operativos para identificar carencias y debilidades.

Tabla 15: *¿Se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	21	58,3	58,3	80,6
	Siempre	7	19,4	19,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

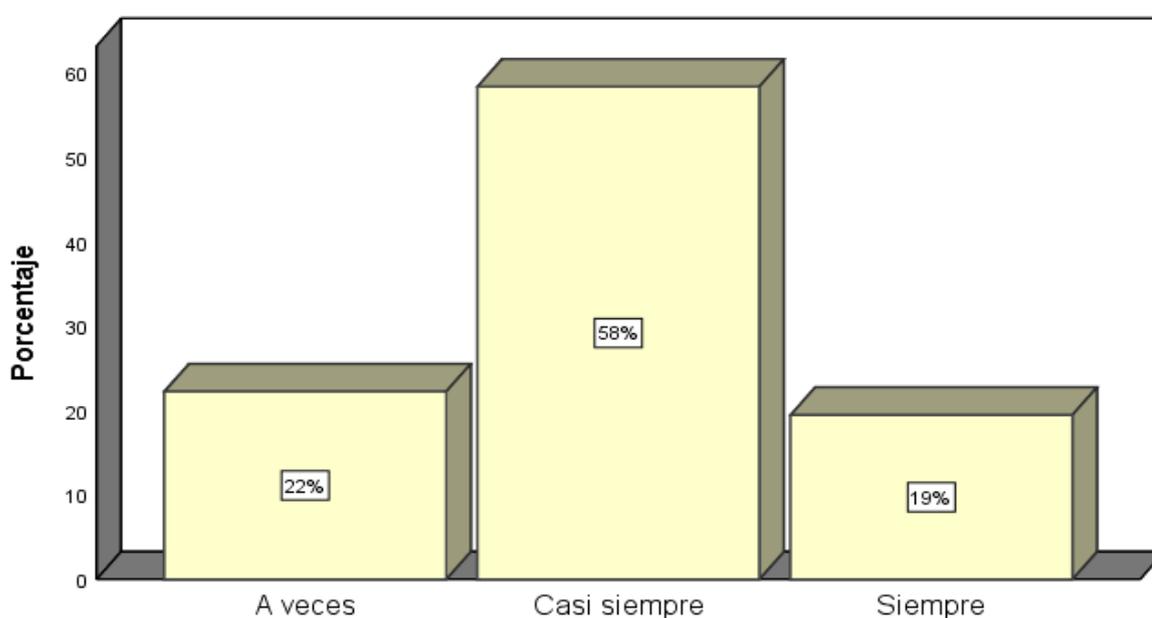


Figura 15: *¿Se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos?*

En la tabla 15 y Figura 15 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 15, que en escala de a veces es de 22.2% (8 directivos y profesionales), la escala casi siempre 58,3% (21 directivos y profesionales) y la escala de siempre 19.4% (7 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que solo a veces se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos.

Tabla 16: *¿Se comunica a los responsables de implementar las medidas correctivas, las deficiencias advertidas en el proceso de monitoreo?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	27,8	27,8	27,8
	Casi siempre	13	36,1	36,1	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

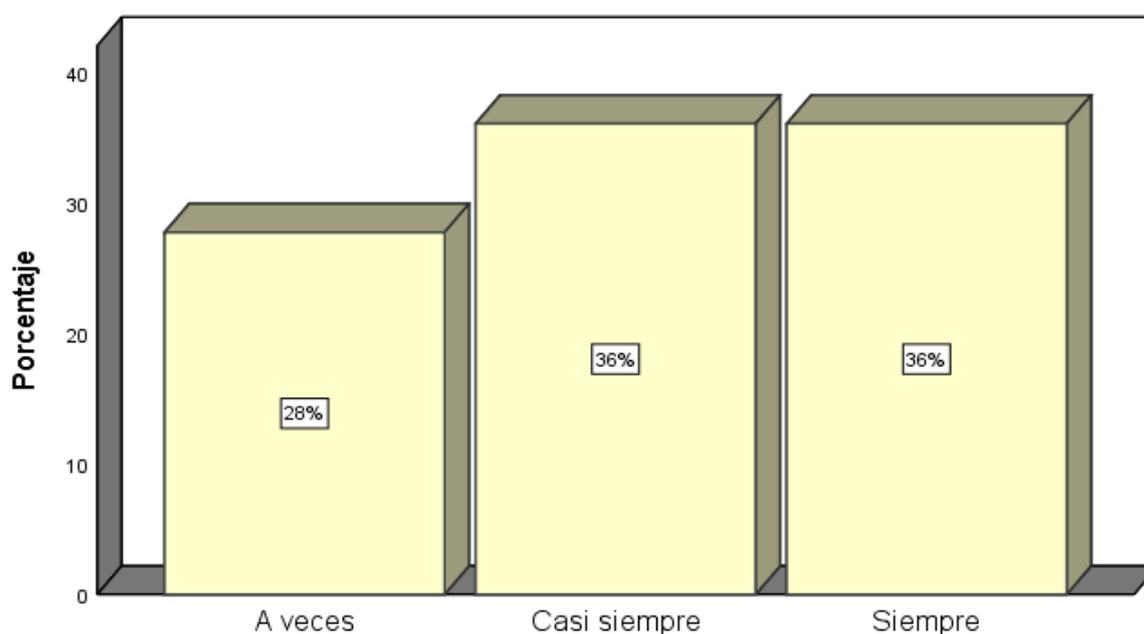


Figura 16: *¿Se comunica a los responsables de implementar las medidas correctivas, las deficiencias advertidas en el proceso de monitoreo?*

En la tabla 16 y Figura 16 se tabulan los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 27.8% (10 directivos y profesionales), la escala casi siempre 36,1% (13 directivos y profesionales) y la escala de siempre 36.1% (13 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que siempre se comunica a los responsables de implementar las medidas correctivas, las deficiencias advertidas en el proceso de monitoreo.

Tabla 17: ¿Se implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	15	41,7	41,7	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

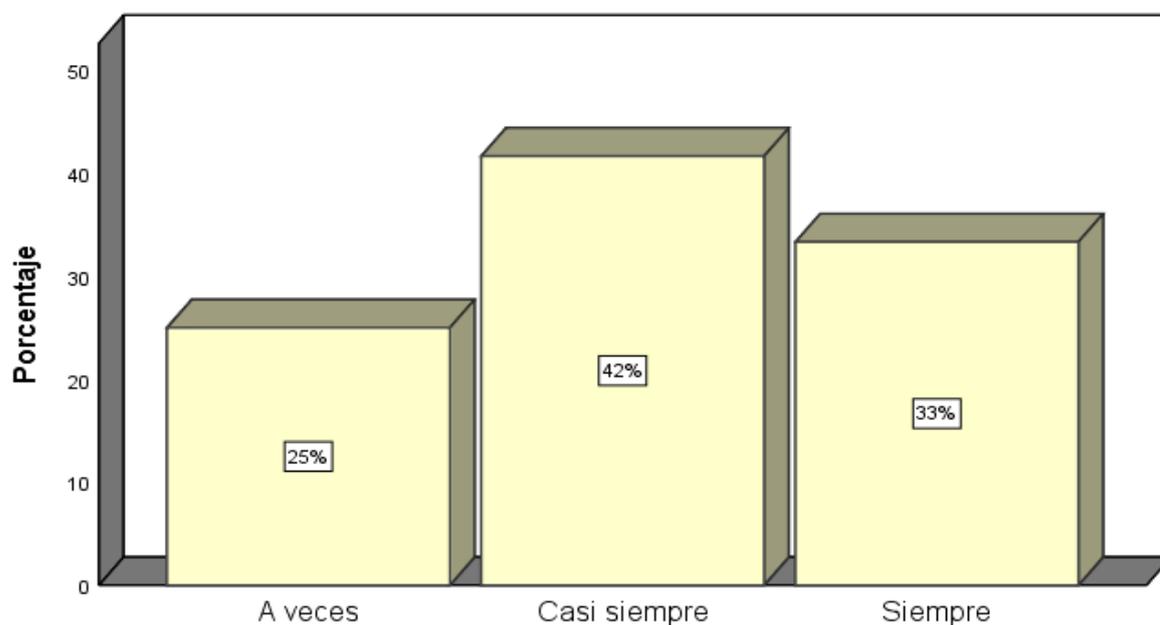


Figura 17: ¿Se implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa?

En la tabla 17 y Figura 17 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 17, que en escala de a veces es de 25.0% (9 directivos y profesionales), la escala casi siempre 41,7% (15 directivos y profesionales) y la escala de siempre 33.3% (12 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que casi siempre implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa.

Tabla 18: *¿Las actividades de capacitación tienen como finalidad ir cubriendo las brechas identificadas en la evaluación de los procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	38,9	38,9	38,9
	Casi siempre	13	36,1	36,1	75,0
	Siempre	9	25,0	25,0	100,0
Total		36	100,0	100,0	

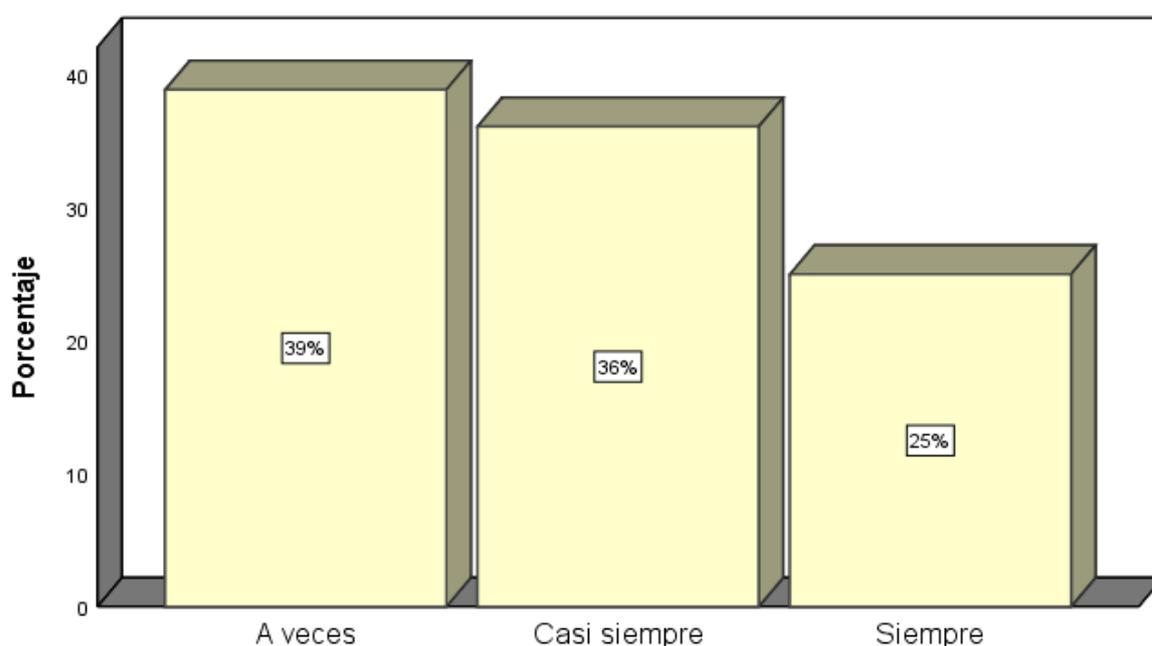


Figura 18: *¿Las actividades de capacitación tienen como finalidad ir cubriendo las brechas identificadas en la evaluación de los procesos?*

En la tabla 18 y Figura 18 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 38.9% (14 directivos y profesionales), la escala casi siempre 36,1% (13 directivos y profesionales) y la escala de siempre 25.0% (9 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que solo a veces las actividades de capacitación tienen como finalidad cubrir las brechas identificadas en la evaluación de los procesos.

Tabla 19: *¿El proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	41,7	41,7	41,7
	Casi siempre	8	22,2	22,2	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

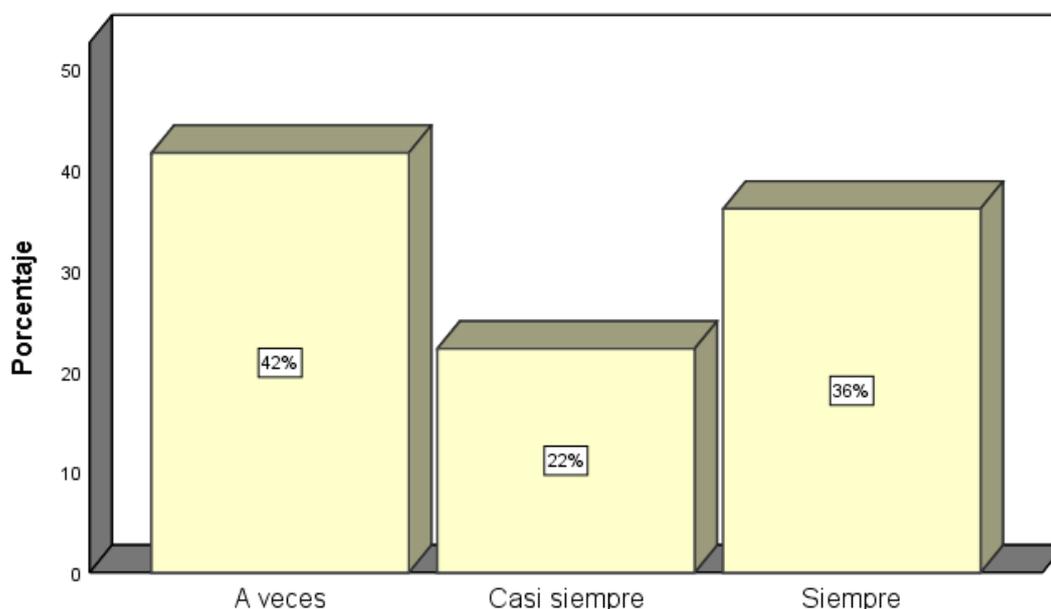


Figura 19: *¿El proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización?*

En la tabla 19 y Figura 19 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 41.7% (15 directivos y profesionales), la escala casi siempre 22,2% (8 directivos y profesionales) y la escala de siempre 36.1% (13 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que el proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización.

Tabla 20: *¿Se cuenta con políticas que incentivan a que el personal tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	22,2	22,2	22,2
	Casi siempre	15	41,7	41,7	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

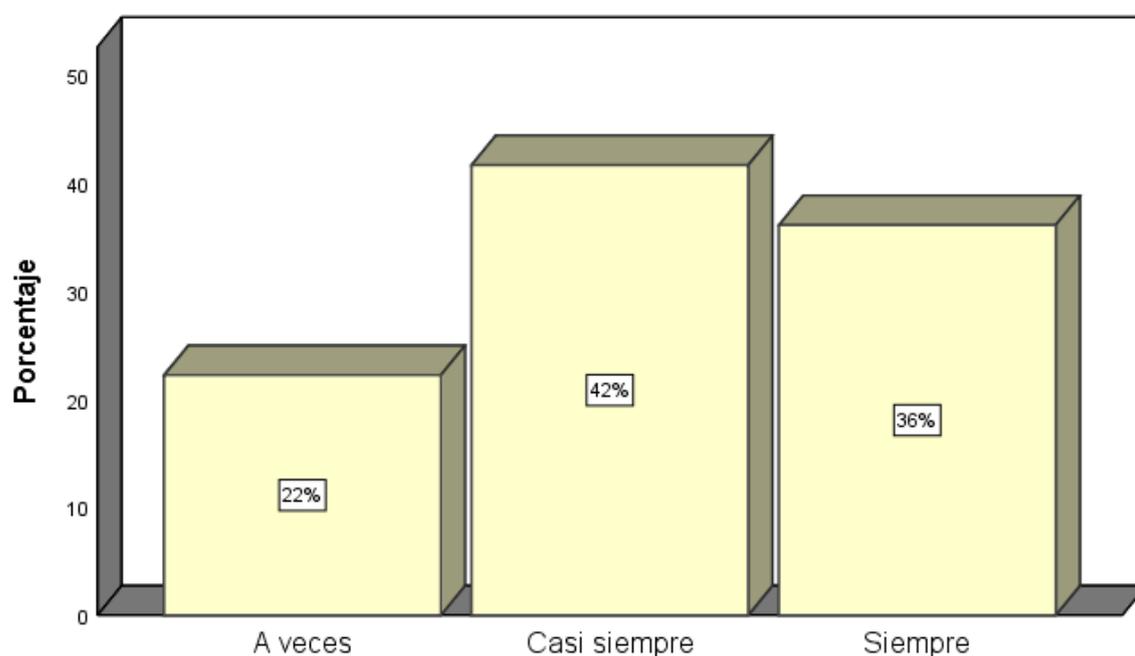


Figura 20: *¿Se cuenta con políticas que incentiven a que el personal tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica?*

En la tabla 20 y Figura 20 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 22.2% (8 directivos y profesionales), la escala casi siempre 41,7% (15 directivos y profesionales) y la escala de siempre 36.1% (13 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que se cuenta con políticas que incentivan a que el personal que tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica.

Tabla 21: ¿Se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	17	47,2	47,2	72,2
	Siempre	10	27,8	27,8	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

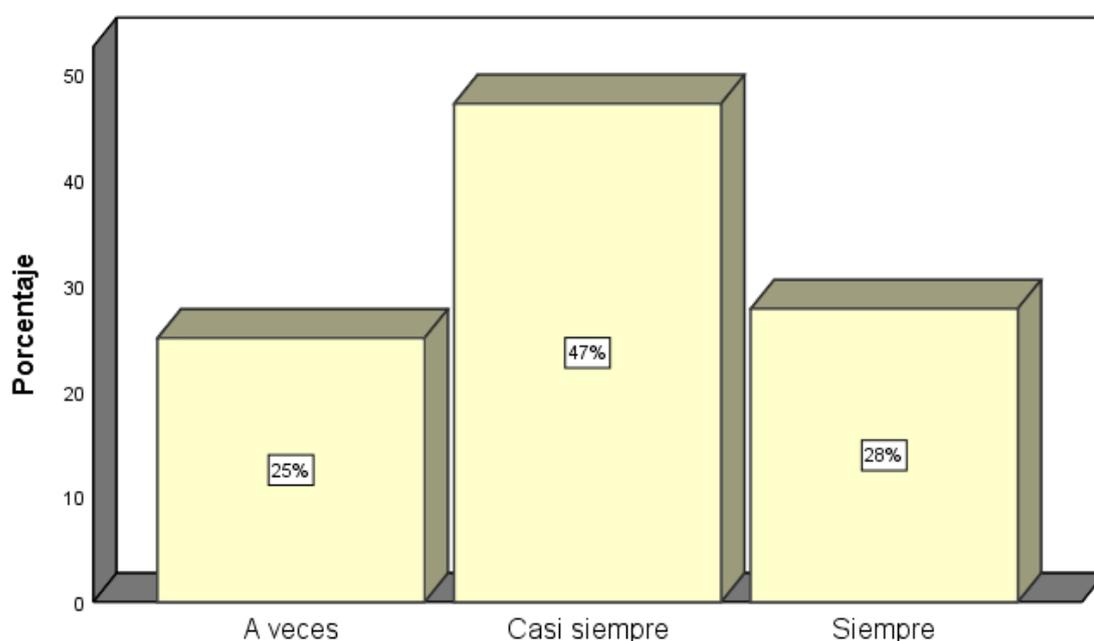


Figura 21: ¿Se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan?

En la tabla 21 y Figura 21 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 25.0% (9 directivos y profesionales), la escala casi siempre 47,2% (17 directivos y profesionales) y la escala de siempre 27.8% (10 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan.

Tabla 22: *¿Se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	38,9	38,9	38,9
	Casi siempre	13	36,1	36,1	75,0
	Siempre	9	25,0	25,0	100,0
Total		36	100,0	100,0	

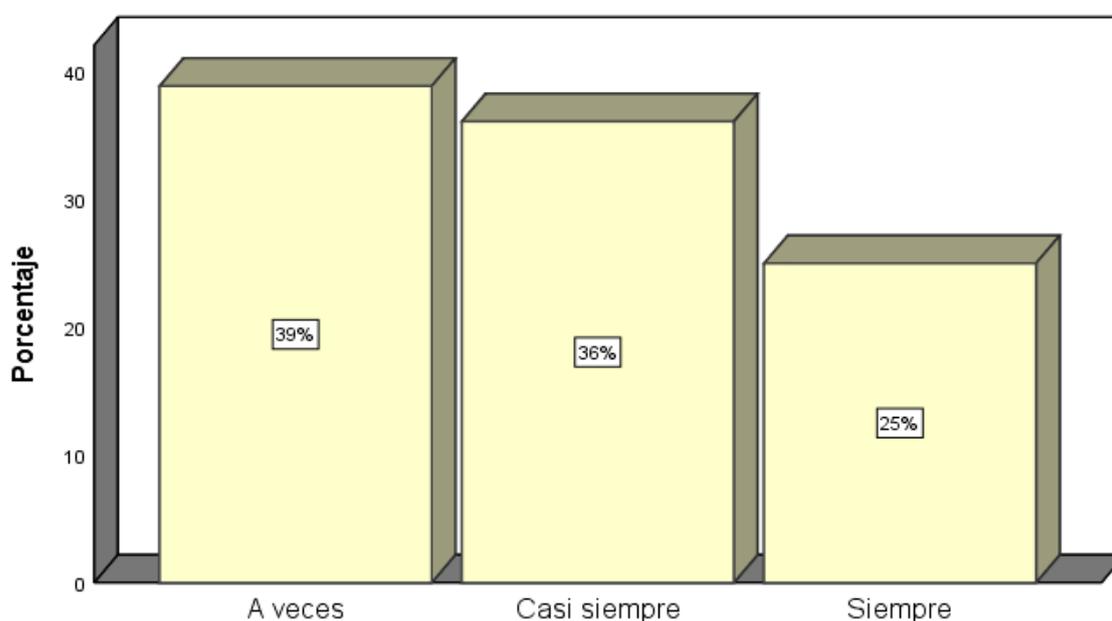


Figura 22: *¿Se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora?*

En la tabla 22 y Figura 22 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 38.9% (14 directivos y profesionales), la escala casi siempre 36,1% (13 directivos y profesionales) y la escala de siempre 25.0% (9 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora.

Tabla 23: ¿Se utilizan indicadores o métricas para evaluar la efectividad de los controles implementados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	38,9	38,9	38,9
	Casi siempre	9	25,0	25,0	63,9
	Siempre	13	36,1	36,1	100,0
Total		36	100,0	100,0	

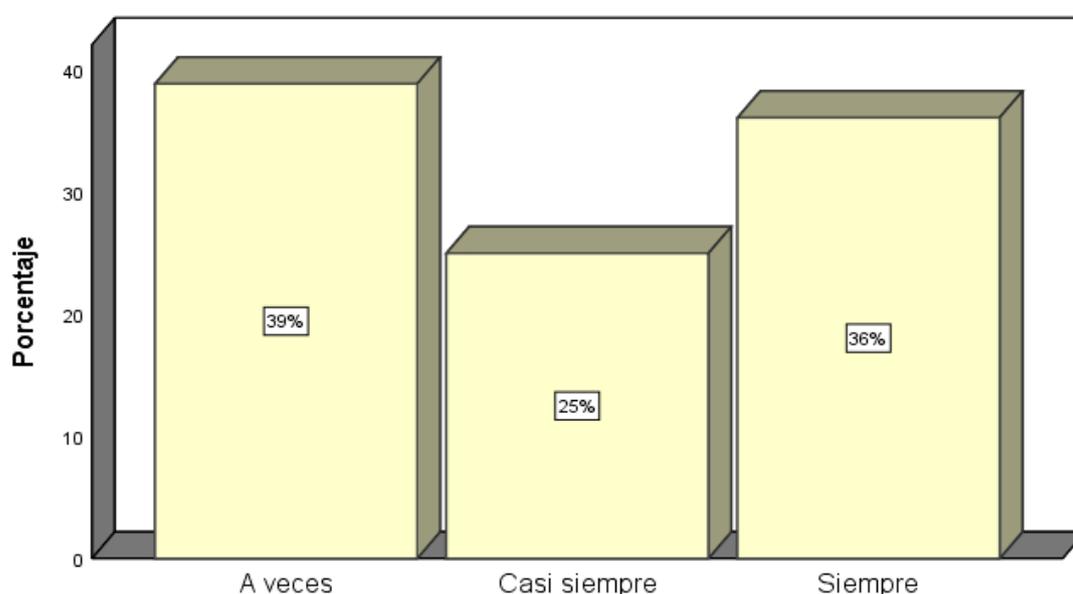


Figura 23: ¿Se utilizan indicadores o métricas para evaluar la efectividad de los controles implementados?

En la tabla 23 y Figura 23 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 38.9% (14 directivos y profesionales), la escala casi siempre 25,0% (9 directivos y profesionales) y la escala de siempre 36.1% (13 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura mayoritariamente manifiestan que solo a veces utilizan Indicadores o métricas para medir la efectividad de los controles implementados.

Tabla 24: ¿Sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	36,1	36,1	36,1
	Casi siempre	11	30,6	30,6	66,7
	Siempre	12	33,3	33,3	100,0
Total		36	100,0	100,0	

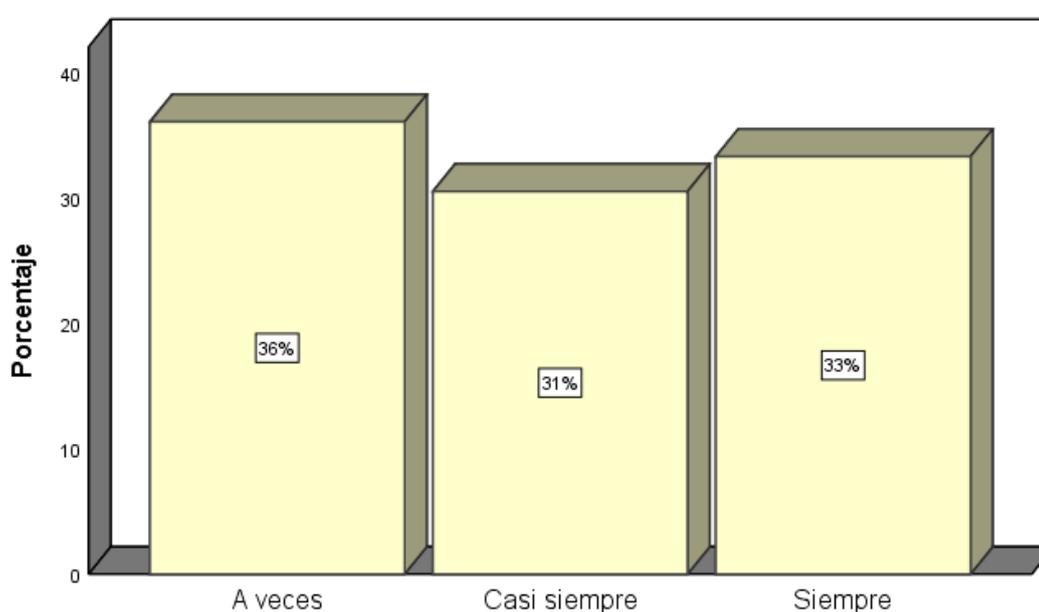


Figura 24: ¿Sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización?

En la tabla 24 y Figura 24 se aprecian los resultados de frecuencia y porcentaje del ítem 8, que en escala de a veces es de 36.1% (13 directivos y profesionales), la escala casi siempre 30,6% (11 directivos y profesionales) y la escala de siempre 33.3% (12 directivos y profesionales); en tal sentido, se demuestra que las micro y pequeñas empresas de la provincia de Huaura manifiestan mayoritariamente que sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

4.2.1.1. Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el control interno y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre el control interno y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

4.2.1.2. Estadística de prueba

Tabla 25: *Correlación entre el Control Interno y la Mejora Continua de las Micro y Pequeñas Empresas*

			Control Interno	Mejora Continua
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	-,862**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Mejora Continua	Coefficiente de correlación	-,862**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 25, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la variable control interno y la variable mejora continua de las micro y pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019 ($r_s = 0.862$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la variable control interno y la variable mejora continua.

4.3. Prueba de hipótesis específica 1

4.3.1. Prueba de hipótesis

4.3.1.1. Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la cultura organizacional y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la cultura organizacional y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

4.3.1.2. Estadística de prueba

Tabla 26: *Correlación entre la cultura organizacional y la mejora continua de las micro y pequeñas empresas*

			Cultura Organizacional	Mejora Continua
Rho de Spearman	Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,717**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	-,717**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 26, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión cultura organizacional y la variable mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019 ($r_s = 0.717$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable mejora continua.

4.4. Prueba de hipótesis específica 2

4.4.1. Prueba de hipótesis

4.4.1.1. Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la gestión de riesgos y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión de riesgos y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

4.4.1.2. Estadística de prueba

Tabla 27: *Correlación entre la gestión de riesgos y la mejora continua de las micro y pequeñas empresas*

			Gestión de Riesgos	Mejora Continua
Rho de Spearman	Gestión de Riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	-,836**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	-,836**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 27, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión gestión de riesgos y la variable mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019 ($r_s = 0.836$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión gestión de riesgos y la variable mejora continua.

Prueba de hipótesis específica 3

4.4.2. Prueba de hipótesis

4.4.2.1. Formulación de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre la supervisión de actividades y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la supervisión de actividades y la mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019.

4.4.2.2. Estadística de prueba

Tabla 28: *Correlación entre la supervisión de actividades y la mejora continua de las micros y pequeñas empresas*

		Supervisión de Actividades	Mejora Continua
Rho de Spearman	Supervisión de Actividades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	-,605**
		N	,000
Mejora Continua	Supervisión de Actividades	Coeficiente de correlación	-,605**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	36

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 28, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, considerable y directamente proporcional entre la dimensión supervisión de actividades y la variable mejora continua de las Micro y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019 ($r_s = 0.605$, $p=0.000$). Toda vez que el p_v es menor a 0,05.

En este sentido, rechazamos la hipótesis nula, y aceptamos la hipótesis alterna, indicando que existe relación entre la dimensión supervisión de actividades y la variable mejora continua.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Primera discusión:

Los resultados de la encuesta realizada a los propietarios, directivos y profesionales de las micro y pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, permiten concluir que la gestión integral mejorará sustancialmente, en la medida que se implemente en su integridad – y no solamente a medias – una política de control interno, en las tres dimensiones que se han elegido para el desarrollo del presente trabajo: ambiente de control, información y comunicación, la evaluación de riesgos y actividades de control y la supervisión y monitoreo. Esto por cuanto, se tendrá mayor eficacia, eficiencia y control integral de la gestión, propiciando la mejora continua, que no es otra cosa que gestionar la empresa teniendo como objetivo principal el cliente y brindándole productos y servicios cumpliendo estrictamente con estándares de calidad.

Segunda discusión

De acuerdo a los resultados de la encuesta, podemos señalar que en forma mayoritaria contestan que la cultura organizacional no se aplica en su integridad, ya que si bien es cierto se afirma que existe la sana intención y el compromiso de implementar acciones que fortalezcan la cultura organizacional, muchas de estas acciones no se llegan a concretar, quedando solo en buenas intenciones. Muchas veces no se cumplen con implementar los mecanismos de control que las gestiones modernas recomiendan, los funcionarios no cumplen a cabalidad con las obligaciones establecidas en los documentos de gestión; todo esto va a provocar que no se pueda lograr la mejora de las organizaciones.

Tercera discusión:

Teniendo a la vista los resultados obtenidos en la investigación, los encuestados en forma mayoritaria han respondido que la gestión de riesgos no se aplica en su integridad, ya que si bien es cierto se tiene identificadas las actividades o áreas de riesgos dentro de la organización, inclusive se tienen identificadas las actividades de control que resultarían más pertinentes; en la práctica no se ejecutan o no se le hace el seguimiento que por su importancia debería merecer. Es decir, se sabe los riesgos que generan ciertas actividades claves, sin embargo, por cuestiones de un falso ahorro, con relación a los recursos que se

necesitan para implementarse, no se llega a controlar íntegramente las operaciones con alto condicionante de riesgo.

Cuarta discusión:

Habiéndose efectuado las encuestas respectivas, y habiéndose procesado los resultados, podemos apreciar que la supervisión de actividades no se aplica en su integridad, ya que si bien es cierto se tienen implementada actividades tendientes a monitorear o controlar áreas críticas o de riesgos dentro de la organización; en la práctica no se ejecutan porque no existe una cultura de control que debería partir desde los niveles más altos de la organización. Es decir, se conoce que actividades o tareas son sensibles al error o al fraude, sin embargo, no se implementan las acciones preventivas; esto muchas veces genera error, deficiencias y hasta delitos que van en perjuicio del cumplimiento de los objetivos empresariales.

5.2. Conclusiones

Primera Conclusión

Se ha podido determinar que existe una relación altamente significativa entre las variables control interno y mejora continua en la gestión de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura ($r_s = 0.862$, $p=0.000$), esto significa que en la medida que el control interno se aplique integralmente, ocasionará inmediatamente un impacto favorable en el proceso de mejora continua de este tipo de organizaciones.

Segunda Conclusión

Se ha podido determinar que existe una relación altamente significativa entre la dimensión cultura organizacional y la variable mejora continua de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura ($r_s = 0.717$, $p=0.000$), esto significa que, si propiciamos la aplicación de una adecuada cultura organizacional, con todo lo que esto implica, se propiciará inmediatamente un impacto favorable en el proceso de mejora continua de este tipo de organizaciones.

Tercera Conclusión

Se ha podido determinar que existe una relación altamente significativa entre la dimensión gestión de riesgos y la variable mejora continua de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura ($r_s = 0.836$, $p=0.000$), esto significa que si aplicamos mecanismos para gestionar adecuadamente los riesgos inherentes a toda organización, se propiciará inmediatamente un impacto favorable en el proceso de mejora continua de este tipo de organizaciones.

Cuarta Conclusión

Se ha podido determinar que existe una relación moderadamente significativa entre la dimensión supervisión de actividades y la variable mejora continua de las micro y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura ($r_s = 0.605$, $p=0.000$), esto significa que es conveniente mejorar los procesos de supervisión de actividades, por cuanto, se generará inmediatamente un impacto favorable en el proceso de mejora continua de este tipo de organizaciones.

Recomendaciones

Primera Recomendación:

Se recomienda que las micros y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura establezcan la cultura del control interno en todos los niveles de la organización, de manera que, como consecuencia de ello, alcancen la mejora continua. Todos los niveles deben aspirar a la excelencia en el cumplimiento de sus funciones, esto va a generar impactos positivos, no solo para la propia empresa, sino sobre todo para los usuarios de los bienes y servicios, ya que se sentirán satisfechos y fidelizados con quien les proporciona la mejor calidad y calidez.

Segunda recomendación:

Se recomienda que las micros y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura adopten la cultura organizacional como una filosofía de gestión, esto implica tener definida los valores éticos, la integridad de los actores, el compromiso de los altos funcionarios y trabajadores, la capacitación y motivación permanente de los colaboradores; todo esto de la mano con políticas de control interno que garanticen el logro de la mejora continua de la organización.

Tercera recomendación:

Se recomienda que las micros y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura apliquen la gestión de riesgos como mecanismo para prevenir actividades deshonestas en la organización, así como para mantener las actividades de control de la organización que propicien la eficacia, eficiencia y como consecuencia de ello, alienten la consecución de la tan anhelada mejora continua.

Cuarta recomendación:

Se recomienda que las micros y pequeñas empresas de la Provincia de Huaura, planifiquen, organicen y ejecuten las actividades de supervisión que sean necesarias, especialmente en las denominadas, áreas sensibles o áreas de riesgo; esto con la finalidad de mitigar los riesgos de errores y fraudes y sobre todo propiciar la mejora continua de la organización.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Título: El Control Interno y su incidencia en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL: ¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional? ¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos? ¿De qué manera el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Demostrar la forma en que el Control Interno, influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Analizar la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional. Describir la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos. Establecer la forma en que el Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión 	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL: El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la implementación de la Cultura Organizacional. El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la Gestión de Riesgos. El Control Interno influye significativamente en la Mejora Continua de las Micros y Pequeñas Empresas de la Provincia de Huaura, 2019, a través de la supervisión. 	<p>X. VARIABLE INDEPENDIENTE Control Interno</p> <p>DIMENSIONES: X.1. Cultura Organizacional X.2. Gestión de Riesgos X.3. Supervisión</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente de Control e Información y Comunicación Evaluación de Riesgos y Actividades de Control. Supervisión y Monitoreo <p>Y. VARIABLE DEPENDIENTE Mejora Continua</p> <p>DIMENSIONES: Y.1. Rediseño de Procesos Y.2. Capacitación Permanente Y.3. Implementación de Controles</p> <p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nivel de Optimización de Procesos. Nivel de Capacitación del personal Indicadores de Procesos. 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: Descriptivo – correlacional</p> <p>ENFOQUE: Estudio cuantitativo Diseño no experimental, trabajo de campo y análisis documental</p> <p>Responde a la siguiente fórmula: $M = O_x r O_y$ M = Muestra. O = Observación. X = Régimen Tributario Y = Gestión Financiera r = Relación de variables</p> <p>POBLACIÓN: La población estará compuesta por 50 personas entre propietarios, directivos y profesionales, de las empresas tomadas como unidad de análisis</p> <p>MUESTRA: Estará constituida por 36 aproximadamente por personas entre propietarios, directivos y profesionales, de la empresa tomada como unidad de análisis</p>

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

A.- Presentación:

Estimado(a) señor(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información y medir el nivel del control interno en las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, opiniones personales que son de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Ocupación:

2.- Sexo: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responda con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Código	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CONTROL INTERNO

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
	CONTROL INTERNO	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
I	CULTURA ORGANIZACIONAL					
1	¿Demuestra la empresa, compromiso con la integridad y los valores éticos?					
2	¿Demuestra la dirección, independencia y supervisa el control interno?					
3	¿La gerencia establece conjuntamente con la alta dirección, las bases, líneas maestras y niveles de autoridad y responsabilidad enfocados al logro de los objetivos?					
4	¿Demuestra la empresa compromiso para incorporar, capacitar y retener a profesionales competentes alineados con los objetivos de la organización?					
5	¿Están definidas las responsabilidades del personal a nivel de control interno para el logro de objetivos?					
II	GESTIÓN DE RIESGOS					
6	¿Están definidos los objetivos con suficiente claridad de manera que se identifican y evalúan de los riesgos relacionados?					
7	¿Están identificados los riesgos para el logro de objetivos en todos los niveles de la organización y se analiza la mejor manera de gestionarlos?					
8	¿Se ha considerado la probabilidad de incurrir en fraude al evaluar los riesgos para el logro de objetivos?					
9	¿Se ha definido y se desarrollan actividades de control que buscan mitigar los riesgos a niveles aceptables para el logro los objetivos?					
10	¿Se desarrollan actividades de control en base a políticas generales de control interno y procedimientos que trasladen dichas políticas a la práctica?					
III	SUPERVISIÓN DE ACTIVIDADES					
11	¿Se selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones permanentes para determinar que están presentes y funcionan los componentes del sistema de control interno?					
12	¿Se evalúa y comunica oportunamente las deficiencias de control interno a los responsables de aplicar las medidas correctivas?					

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MEJORA CONTINUA

A.- Presentación:

Estimado(a) señor(a), el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información y medir la mejora continua en las micros y pequeñas empresas de la provincia de Huaura, cuyas opiniones personales son de gran importancia para la investigación.

B.- Datos generales:

1.- Trabajador:

2.- Sexo: Femenino Masculino

C.- Indicaciones:

- ✓ Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- ✓ Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- ✓ Contesta a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro que, según tu opinión.
- ✓ La escala, código y valoración de calificación es la siguiente:

Escala	Código	Valores
Nunca	N	1
Casi nunca	CN	2
Algunas veces	AV	3
Casi siempre	CS	4
Siempre	S	5

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MEJORA CONTINUA

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
	MEJORA CONTINUA	1 N	2 CN	3 AV	4 CS	5 S
I	REDISEÑO DE PROCESOS					
1	¿Se tiene mapeado cada uno de los procesos operativos de la empresa para su posterior evaluación?					
2	¿Se tiene implementado actividades periódicas que analicen los procesos operativos para identificar carencias y debilidades?					
3	¿Se hace participar a los colaboradores de la empresa en el proceso de evaluación y rediseño de los procesos operativos?					
4	¿Se comunica a los responsables de implementar las medidas correctivas, las deficiencias advertidas en el proceso de monitoreo?					
II	CAPACITACIÓN PERMANENTE					
5	¿Se implementan en forma periódica actividades de capacitación a los colaboradores de la empresa?					
6	¿Las actividades de capacitación tienen como finalidad ir cubriendo las brechas identificadas en la evaluación de los procesos?					
7	¿El proceso de reclutamiento e incorporación del personal responde a una evaluación estricta del perfil de puestos que está alineado a los objetivos de la organización?					
8	¿Se cuenta con políticas que incentiven que el personal que tenga mejor predisposición a capacitarse, obtenga beneficios en cuanto a promociones o de naturaleza económica?					
III	IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES					
9	¿Se efectúa seguimiento periódico a los procesos con la finalidad de comprobar si estos funcionan?					
10	¿Se efectúa la supervisión integral de las actividades durante todas las fases de la implementación del proceso de mejora?					
11	¿Se utilizan indicadores o métricas para evaluar la efectividad de los controles implementados?					
12	¿Sobre la base de los resultados de los indicadores se retroalimenta el proceso de mejora continua de la organización?					

Referencias Bibliográficas

- Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional. (2004). *Módulo de asistencia técnica. Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica (MICIL)*. Virginia: Casals & Associates.
- Arata, A. (2009). *Ingeniería y gestión de la confiabilidad operacional en plantas industriales*. Santiago: RIL Editores.
- Arévalo, A., & Reyes, J. (2019). *Sistema de control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la gestión financiera en las tiendas comerciales de ventas al por mayor de prendas de vestir en Lima Centro, año 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias]*. Repositorio Institucional.
- Barba Sanchez, V. (2007). Efectos de la motivación y de la experiencia del empresario emprendedor en el crecimiento de la empresa de reciente. *Revista de Contabilidad y Dirección*, 5, 121-138.
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, M. (2020). *Mejora Continua de los Procesos. Herramientas y técnicas*. Lima: Fondo Editorial Universidad de Lima.
- Cabello, C., & Valle, R. (2002). *La cultura en la teoría de los recursos y capacidades: una aproximación empírica*. Sevilla: Universidad Pablo de Olavide.
- Cabellos, H. (2019). Control Interno y la Gestión del Area de Abastecimiento de de la Unidad Ejecutora N° 1060 Salud Alto Huallaga - 2018. *(Tesis para Título Profesional)*. Universidad Catolica Los Angeles Chimbote, Huánuco.
- Centeno , H., & Zavaleta, J. (2019). *Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO 2013 y su impacto en la Gestión Empresarial en las empresas del sector construcción de edificios en el distrito de El Agustino, año 2018 [Tesis de titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Repositorio Institucional.
- Condezo, E., & Cristobal, N. (2018). *El Control Interno como instrumento de gestión y su contribución para combatir la corrupción en los gobiernos locales de la provincia de Pasco periodo 2018 [Tesis de titulación, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]*. Repositorio Institucional.
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente*. El Peruano.
- Deloitte. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

- Espinoza, M., & Quintana, M. (2014). *Evaluación del control interno y propuestas de mejora para El Molino Rio Viejo [Tesis de titulación, Universidad del Bío Bío]*. Repositorio Institucional.
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2003). Mejora continua de la calidad en los procesos. *Industrial Data*, 6(1), 89-94.
- Guerra-López, I. (2007). *Evaluación y mejora continua. Conceptos y herramientas para la medición y mejora del desempeño*. Indiana: AuthorHouse.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México D.F.: Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hofstede, G., Hofstede, G., & Minkov, M. (2010). *Cultures and organizations software of the mind*. USA: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Perú - Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza*. INEI. Obtenido de https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/672
- International Organization for Standardization. (s.f.). *Gestión para el éxito sostenido de una organización — Enfoque de gestión de la calidad*. ISO. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:es>
- Isaza, A. (2014). *Control interno y sistema de gestión de calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Jaya, G. (2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el método COSO II para Prontocasa Construcciones CIA LTDA [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional.
- La Contraloría General de La República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Lybrand & Coopers. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. New York: Diaz de Santos.
- Membrado, J. (2002). *Innovación y mejora continua según el modelo EFQM de excelencia*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Quevedo, D., & Ramirez, E. (2006). *Análisis comparativo entre los enfoques modernos de Control Interno: COSO, COCO y MICIL*. Carabobo: Fondo editorial de la Universidad de Carabobo.
- Schein, E. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: una visión dinámica*. Barcelona: Plaza y Janés.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo personal*. Mexico D.F.: LIMUSA .
- Suárez-Barraza, M., & Miguel-Dávila, J. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia*, 7, 285-311.

Trespalacios, J., Vazquez, R., & Bello, L. (2005). *Investigación de mercado: métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones de marketing*. Madrid: Paraninfo.

Yaguardos, M. (2015). *El control interno en el proceso de comercialización y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato en el año 2014 [Tesis de titulación, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio Institucional.