



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**Control interno y su influencia en la gestión por procesos
de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019**

AUTOR(ES):

Moreno Montalvo, Clarivel Lizeth (ORCID: 0000-0003-1275-9324)

Reyes Guzmán, Jhon Antony (ORCID:0000-0002-5067-2433)

ASESOR:

Dr. Ibarra Fretell, Walter Gregorio (ORCID:0000-0003-4276-5389)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA - PERU

2020

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional. A nuestras familias, por ser los pilares más importantes y por demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A todas las personas especiales que nos acompañaron en esta etapa, aportando a nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

De igual manera nuestros agradecimientos a nuestro asesor el Dr. Walter Ibarra Fretell principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PAGINA DEL JURADO.....	iv
INDICE DE CONTENIDO.....	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE FIGURA	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRAC.....	ix

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad Problemática	2
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Justificación de teórica	3
1.4 Justificación de financiera	3
1.5 Justificación de social	3
1.6 Objetivos	4
1.7 Hipótesis	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO	5
2.1 Antecedentes	6
2.2 Bases teórica	7
2.3 Enfoques conceptuales	12

CAPITULO III

METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1 Tipo de investigación	14
3.1.2 Diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.3.1 Población	17
3.3.2 Muestra	17
3.3.3 Muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.4.1 Técnicas	18
3.4.2 Instrumento	18
3.4.3 Validez	19
3.4.4 Confiabilidad	19

3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
CAPITULO IV	
RESULTADOS.....	22
CAPITULO V	
DISCUSIÓN.....	52
CAPITULO VI	
CONCLUSIÓN.....	58
CAPITULO VII	
RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	79
ANEXO 01: Declaratoria de autenticidad (autores)	80
ANEXO 02: Declaratoria de autenticidad del asesor.....	81
ANEXO 03: Matriz de operacionalización de variable	82
ANEXO 04: Instrumento de recolección de datos	83
ANEXO 05: Validación de los instrumentos	85
ANEXO 06: Matriz de consistencia	91
ANEXO 07: Solicitud de acceso a la información pública.....	92
ANEXO 08: Filtro de empresas del sector Comercio.....	93
ANEXO 09: Validación de turnitin.....	94
ANEXO 10: Pago de derecho de título profesional.....	95

INDICE DE TABLAS

Tablas N° 01: Validación de expertos	19
Tablas N° 02: Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	20
Tabla N° 03: Aspectos éticos.....	21
Tabla N° 03: Prueba de normalidad: variable control interno.....	33
Tabla N° 04: Prueba de normalidad: variable gestión por procesos.....	34
Tabla N° 05: Prueba de hipótesis general.....	24
Tabla N° 06: Prueba de hipótesis específico N°01	25
Tabla N° 07: Prueba de hipótesis específico N°02	26
Tabla N° 08: Prueba de hipótesis específico N°03	27
Tabla N° 07: Indicador N° 1 Planes y programas.....	29
Tabla N° 08: Indicador N° 2 Estructura organizacional.....	30
Tabla N° 07: Indicador N° 3 Identificación de riesgos.....	31
Tabla N° 08: Indicador N° 4 Análisis de riesgos.....	32
Tabla N° 07: Indicador N° 5 Respuesta a los riesgos.....	33
Tabla N° 08: Indicador N° 6 Manual de organización.....	34
Tabla N° 07: Indicador N° 7 Indicadores de gestión.....	35
Tabla N° 08: Indicador N° 8 Procedimientos de control previo y posterior.....	36
Tabla N° 07: Indicador N° 9 Sistema de información.....	37
Tabla N° 08: Indicador N° 10 Calidad.....	38
Tabla N° 07: Indicador N° 11 Auditoría interna.....	39
Tabla N° 08: Indicador N° 12 Autoevaluación.....	40
Tabla N° 07: Indicador N° 13 Mejora continua.....	41
Tabla N° 08: Indicador N° 14 Seguimiento de resultados.....	42
Tabla N° 07: Indicador N° 15 Planificación estratégica.....	43
Tabla N° 08: Indicador N° 16 Gestión de compras.....	44
Tabla N° 07: Indicador N° 17 Recepción y control del producto.....	45
Tabla N° 08: Indicador N° 18 Gestión de pedidos.....	46
Tabla N° 07: Indicador N° 19 Entrega.....	47
Tabla N° 08: Indicador N° 20 Control de calidad.....	48
Tabla N° 07: Indicador N° 21 Selección de personal.....	49
Tabla N° 08: Indicador N° 22 Control de gestión.....	50

INDICE DE FIGURA

Figura N° 01: Tipos de gestión por procesos.....	11
Figura N° 02: Diseño de investigación.....	25
Figura N° 03: Item 1.....	29
Figura N° 04: Item 2.....	30
Figura N° 05: Item 3.....	31
Figura N° 06: Item 4.....	32
Figura N° 07: Item 5.....	33
Figura N° 08: Item 6.....	34
Figura N° 09: Item 7.....	35
Figura N° 10: Item 8.....	36
Figura N° 11: Item 9.....	37
Figura N° 12: Item 10.....	38
Figura N° 13: Item 11.....	39
Figura N° 14: Item 12.....	40
Figura N° 15: Item 13.....	41
Figura N° 16: Item 14.....	42
Figura N° 17: Item 15.....	43
Figura N° 18: Item 16.....	44
Figura N° 19: Item 17.....	45
Figura N° 20: Item 18.....	46
Figura N° 21: Item 19.....	47
Figura N° 22: Item 20.....	48
Figura N° 23: Item 21.....	49
Figura N° 24: Item 22.....	50

RESUMEN

La presente investigación tiene como título “ Control interno y su influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019”, se llevo a cabo con el objetivo general de determinar de qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

La investigación presenta un diseño no experimental explicativa, el nivel de investigación es aplicada utilizando un enfoque cuantitativo, se utilizaron dos variables, control interno y gestión por procesos. La hipótesis general es el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en el distrito de San Isidro 2019. como instrumento se utilizo el cuestionario, aplicado a 42 personas que laboran en las empresas del distrito de San Isidro 2019.

Asimismo, la hipótesis general es confirmada permitiendo afirmar que el control interno tiene una influencia significativa en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019.

En conclusión, la presencia del control interno ejerce una influencia positiva en la gestión por procesos para generar una mejora continua por estar adaptando constantemente los procedimientos.

Palabras claves: control interno, gestión por procesos, procedimientos.

ABSTRACT

The title of this research is "Internal control and its influence on the management by processes of MSEs of the commercial sector in San Isidro 2019", it was carried out with the general objective of determining how internal control influences management by processes of the MSEs of the commercial sector in San Isidro, 2019.

The research presents a non-experimental explanatory design, the research level is applied using the quantitative approach, two variables were used, internal control and management by processes. The general hypothesis is the internal control influences the management by processes of the MSEs of the commercial sector in the district of San Isidro 2019. As an instrument, the questionnaire was used, applied to 42 people who work in the companies of the district of San Isidro 2019.

Likewise, the general hypothesis is confirmed allowing to affirm that internal control has a significant influence on the process management of MSEs in the commercial sector in San Isidro 2019.

In conclusion, the presence of internal control exerts a positive influence on management by processes to generate continuous improvement by constantly adapting procedures.

Keywords: internal control, process management, procedures.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Actualmente en Latinoamérica y en todo el globo las Mypes tienen una representación significativa en las economías, según Dini M. y Stumpo G. “el 99% de las empresas formales latinoamericanas son mipymes”. Las organizaciones exitosas buscan tener control de sus procesos, ser eficientes, eficaces, mejorar sus márgenes y constantemente estar reinventándose, considerando esto como extramadamente importante pues es lo que determinara la sostenibilidad de la empresa en el tiempo, el control interno usando diversos mecanismos busca detectar desviaciones en los procesos, frenar vacíos operativos que representen un riesgo, evaluar resultados comparándolos con el objetivo general de la empresa por lo cual debería ser considerado un gran aliado de la empresa.

En el Perú para el tercer trimestre del 2018 cerraron 22,974 Mypes (Gestion, 2018) la causa no es precisamente por que la economía o por que las oportunidades de crecimiento se agotan, sino por la falta de aplicación de nuevos conceptos o de aspectos como control interno que se piensa que no aplican para esta categoría empresarial pero que son muy importantes, es obligatorio para una empresa no quedarse, por que la era actual esta motivada por la tecnología, es necesario aplicar nuevos conceptos como la gestion por procesos con la finalidad de mejorar constantemente. Por otro lado los sistemas informales y procesos ineficientes como resultado de una carencia de control interno hace aún más complicado para una Mype competir con organizaciones claramente organizadas. En el caso específico de las Mypes ha causa de su capacidad de producción, asistencia o prestación de servicios algunos conceptos como aplicación de inteligencia artificial o digitalización 360 se ven muy lejanos por lo que se ven obligadas elegir o darle prioridad a algunos conceptos por la capacidad financiera la cual es innegable para este segmento de empresas. En la situación de las organizaciones medianas y grandes que tienen una política de trabajo revisada y verificada por un órgano de control interno que constantemente esta buscando la eficacia y eficiencia en la gestión, con acciones de control y prevención de errores o detectar factores de riesgo en la gestion que les permiten mantenerse en sus respectivos sectores.

Localmente, San Isidro tiene zonas de gran comercio donde las Mypes ejercen el comercio, cada una especializada en una cartera de productos diferentes, sin embargo indistintamente del producto, la mayoría de las empresas da cumplimiento a procesos similares que permiten mantener su operatividad en sus respectivos rubros, solo en este distrito se dieron de baja en el 2018 a 2752 Mypes siendo la gran mayoría del sector comercio según el (INEI,2018).

En la siguiente investigación por su naturaleza explicativa buscamos mostrar como el control interno aplicado en una Mype podría o no generar un cambio significativo en la gestión por procesos, explicar si debería o no darle prioridad una Mype del sector comercial en San Isidro a adoptar el control interno como parte de su estructura organizacional para lograr lo antes mencionado se cuestiona la influencia que podría tener el control interno sobre la gestión por procesos en las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019.

1.2 Formulación del problema General: ¿De qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?

Problema específico: ¿De que manera el ambiente de control influye en los procesos estratégicos de la Mypes del sector comercial en San Isidro 2019? ¿De que manera las actividades de control influyen en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019? ¿De que manera las actividades de supervisión influyen en los procesos de soporte de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?

1.3 Justificación teórica: En este sentido se tendrá la finalidad en orientar e los entes e interesados sobre el cambio a generarse al adoptar el control interno dentro de sus organizaciones.

1.4 Justificación financiera: Desde el lado de las finanzas la investigación busca validar si es viable o necesario asignar recursos a la implementación de un área de control interno como parte estructural de la empresa, como fuente de prevención o detección de errores que afecten los índices de crecimiento.

1.5 Justificación social: en el caso social con la importancia que tienen las Mypes para la economía del país y siendo esta una fuente de empleo y progreso para

el país se busca mostrar cómo estas organizaciones podrían tener un potencial más elevado de mantenerse en el mercado y no quedarse en el índice de empresas que cierran a los 3 años de empezar operaciones.

1.6 Objetivo General: Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Objetivo específico: Determinar de que manera el ambiente de control influye en los procesos estrategico de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Determinar de que manera las actividades de control influyen en los procesos estrategicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Determinar de que manera las actividades de supervisión influyen en los procesos de soporte de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019

1.7 Hipotesis General: El control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Hipotesis específico:

El control interno influye en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. El control interno influye en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Ambiente de control influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Crespo, C y Suarez, M (2014). "Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013". La finalidad es proporcionar un diseño, implementación y mejoramiento del sistema de control interno para la organización. El mecanismo de estudio es bajo el método inductivo lo cual facilita estudiar las deficiencias y la organización actual de Multitecnos S.A, luego de ello se usara el método opuesto que en base a una idea general llevara a algo particular.el grupo de análisis esta compuesto por 17 individuos que son trabajadores de la empresa, la muestra son 16 personas mas 1 interno que es prestador de servicios.

En conclusión, se encontró que el personal no puede cumplir con sus funciones correctamente y esto repercute negativamente en los costos al generarles un incremento por efecto de la falla del sistema de control en estructura de la empresa.

Melo, P yUribe, M (2017). "Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa sajoma S.A.S." la finalidad es plantear una serie de políticas y procedimientos de control interno para el área contable de la entidad SAJOMA S.A.S. el presente estudio es descriptivo por que busca estudiar el estado actual de los procesos contables verificando las carencias existentes como efecto de la falta de un control interno adaptado a la organizacion, todo ello con la finalidad de identificar a los que están expuestos los procesos actuales, se busca establecer mejoras que ayuden a mantener la continuidad de la empresa.

Como conclusión final,se encuentra la necesidad de implementar procedimientos que tengan la función de identificar riesgos en los procesos internos de la organización, como medida adicional implantar estrategias en las finanzas y el lado administrativo.

Rodriguez, R y Vega, L (2016). " Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015". La tesis tiene por finalidad propiciar que todos los procesos contables que tienen algún tipo de efecto en los ciclos operativos sean hechos en conformidad a la normativa contable actual y dándole cumplimiento a a la parte legal de la organización, siempre siendo respetuosos de las normas vigentes para la identificación y valoracion de activos pasivos y cuentas de capital.

El diseño del estudio es descriptivo-no experimental, se identifico para grupo de estudio a una poblacion total de 17 personas pertenecientes a la organización que se desempeñan en las áreas tanto administrativas como operativas.

Se concluye, que las deficiencias detalladas en la investigación son fruto de la carencia de manuales de función, estructura organica y procedimientos detallados para cada área de la empresa.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Exposición del marco teorico de Control interno

El control interno es un conjunto de actividades, programaciones y otras acciones realizadas y aplicadas con la propósito de brindar un nivel de ejecución de las metas y objetivos, evaluar el grado de ejecucion trazado dentro del proposito de una organización, en relación a ello Uwadiae (2015) the reference to internal control reports a reference to the level of veracity that the reported data has and the controls that are affected within the organization, the level of confidence of the data because internal control validates that everything works correctly (Pag.1)

Definición de control interno: Cuando se habla de control interno Kadhem y Al (2018) mencionan que internal control is summarized in COSO guidelines and in the Auditing Practices Board (APB). (Pag.3049). Bajo este concepto se da a notar como el control interno es simplificado a una junta de practicas a las cuales nos referiremos en adelante como directrices Coso siglas de Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway.

Objetivos del control interno: En relacion al objetivo de control interno Mendoza y Bayon (2019) mencionan su objetivo se encuentra en establecer políticas, procedimientos, normas, reglamentos y diversos mecanismos con la finalidad de generar una evaluación (Pag.25), complementando podemos decir también que como adicional a generar una evaluación, el control interno ayuda a tener un grado comprensible de seguridad de la información que se tiene de la organización tanto contable como financiero.

Componentes del contro interno: Por lo antes mencinado en concepto del control interno mostramos su relación a 5 elementos los cuales son:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión o Monitoreo.

Vinculado a esto Gamboa, Puente y Vera (2016) afirman que el ambiente de control tiene un gran efecto positivo en como opera la organización; las actividades de control por su lado previenen errores que pongan en riesgo la supervivencia de la organización a largo plazo; por otro lado se manejan estándares para estudiar los riesgos los cuales permiten tener claro el nivel de exposición en el cual se encuentra la empresa, se utilizan también las actividades de supervisión y monitorero para validar que la información que esta circulando y las comunicaciones funcionen.(Pag.496)

Características del control interno: El control interno dentro de las organizaciones tiene ciertas cualidades las cuales al ser bien implementadas llevan al cumplimiento de objetivos, entre sus principales características encontramos su facilidad y flexibilidad para acomodar las necesidades de la organización cumpliendo la finalidad de acompañar a la gestión, otra características es también que al usar manuales se logra esclarecer las actividades de cada colaborador y así garantizar un mejor control de la gestion, finalmente también con la implementación de sistemas de autorización se logra limitar el acceso a la información sensible de industria o protección de activos, en esta línea Talaverano y Paredes(2016) mencionan que el control interno ayuda a tener registros contables mas fiables, resguardar los activos y operar eficientemente en lima misma dirección que los objetivos organizacionales protegiendo la calidad de las operaciones. (Pag.650)

Importancia del control interno

Por la finalidad inherente de toda organización de querer ser exitosa, independientemente de la actividad a desempeñar toda organización tiene un objetivo implícito o explicito asi el empresario no sea conciente de el, la importancia del control interno radica en acercar un poco mas a ese objetivo a una organización, con la aplicación de diversos mecanismos de control generar que la información de la organización sea fiable para los externos interesados y asegurara que las

operaciones internas de la empresa se estén realizando correctamente logrando el máximo nivel de eficacia y eficiencia así lo afirman Schandl y Foster (2019) quienes indican The importance of internal control is so high for organizations that a large part of it is constantly creating, expanding and improving control systems to obtain a significant improvement beyond just financial reporting but as an integral whole. (Pag.2), en ese mismo sentido Carmona(2008) menciona the importance is also highlighted due to the function of identifying and managing risks with guidelines that reduce their impact on the organization (Pag.12).

2.2.2 Exposición del marco teórico de gestión por procesos

Buscar un nivel de desempeño óptimo es trabajo de todos los días, cualquier empresa independientemente del tamaño y de su capacidad buscan ansiosamente ser la mejor dentro de su rubro, como una de las tantas herramientas para acercarse se encuentra la gestión por procesos. Lograr una visión general de los procesos existentes dentro de una organización es complejo si no se tiene una visión general, tener detalle de los niveles, cuellos de botella e identificar áreas ineficientes son algunos de las utilidades de la implementación de la gestión por el desarrollo dentro de la empresa y para las que ya lo tienen implementado constantemente les permite tomar decisiones con mucha facilidad sobre la asignación de recursos por que se tiene detalle de cada uno de los engranajes que conforman toda la estructura de la empresa, según Llanes ,Isaac, Moreno y Garcia (2014) afirman que con la objetivo de conseguir una mayor rentabilidad las empresas se encuentra evolucionando constantemente, sin embargo los cambios en ella no pueden afectar la calidad de sus productos o servicios para garantizar mantenerse en el tiempo y dentro de su sector por lo cual es básico perfeccionar o hacer sistemas de gestión por procesos.(Pag.256)

Definición de Gestión por procesos

En el caso de organizaciones la gestión por procesos es la interacción existente entre diferentes elementos que buscan transformar de forma eficiente recursos en resultados, es un sistema en el cual se le presta atención a cada etapa o actividad evidenciando el aporte que este tiene en el producto final y el valor creado para el cliente en cada uno de los procesos por los cuales está pasando el producto . En

ese sentido Verlag (2013) define como the action of validating how an organization works or develops, all in search of guaranteeing the best results according to the goals of the company in costs, times and error rates, its application does not go to specific activities, rather its action is in a field of complete chains of work. (Pag.1)

Objetivos de la gestion por procesos

Toda actividad relacionada a la empresa intenta generar algún aporte a la organización, para el caso de la gestion por procesos tiene la meta de incrementar la productividad y junto a ellos los beneficios recibidos para la organización al hacer mas eficiente los procesos internos con la finalidad de ser mas competitivo frente a la competencia, asi lo confirman Hidalgo, Manchay, Rosero y Sanchez (2015) afirmando que al involucrar y visualizar a todas las etapas, la gestion por procesos genera un ambiente de análisis mas efectivo que promueve en el tiempo un sistema de progreso continuo que ayuda a la empresa a constantemente estar reinventándose con la finalidad de mejorar . (Pag.6)

Principios de la gestion por procesos

Como base para la gestion por procesos se usan los siguientes principios según Lucas (2014) primero satisfacción del cliente: búsqueda de satisfacer las necesidades de clientes externos como internos; segundo seguimiento y Control: Mejora continua de los procesos al ser revisados y tener un responsable. Tercero hacer coherentes la misión y visión:alineación de ambos conceptos junto con los objetivos organizacionales trazados. Cuarto dirección basada en resultados:interpretación de los datos recolectados para la toma de desiciones con finalidad de mejora. Quinto satisfacción del personal: implica incrementar el talento humano en habilidades conocimientos y formación con el designio de alcanzar excelentes resultados fruto de la participación activa del personal. (Pag.32)

Tipos de procesos

Las actividades por ser de diversos tipos y estar presentes en toda la organizaciónrequieren una clasificación, quiere decir que según el tipo se pueden agrupar. Considerando que puede existir diferente en la forma de clasificar de cada organización pues se ajustan a la realidad empresarial de cada una, la forma mas sencilla de poder agruparlas es bajo la siguiente estructura

Grafico 1: Tipos de gestión por procesos



Fuente: Elaboración propia

Confirmando la estructura antes mencionada Mallar (2010) menciona que los procesos estratégicos planifican organizan dirigen y controlan recursos, en otra categoría los operativos están relacionadas a la producción o prestación del servicio y los procesos de apoyo o secundarios no guardan relación directa con las dos anteriores pero son necesarias.(Pag.11)

Importancia de la gestión por procesos

El orden dentro de cualquier empresa es necesario para mantener sus operaciones a largo plazo, por otro lado algo más importante que ello es obtener niveles altos de productividad, eficacia y eficiencia, con la finalidad de lograr esto se implementa la gestión por procesos por su impacto inmediato en la gestión de la empresa y es aquí donde radica su importancia por traer consigo múltiples beneficios al no darle tanta importancia al resultado final sino analizar cada una de las etapas involucradas. Confirmando esto Van Der (2013) indica que process management is highly relevant because it greatly increases productivity and reduces costs, one thing without neglecting the other, thus achieving automation, analysis and organization of work (Pag.2)

Por otro lado también Becerra y Herrera (2018) mencionan The process is important, but it also requires attention and has great relevance before and after in

order to guarantee a good result. (Pag.33)

2.3 Enfoques conceptuales

- Control Interno: Lakis y Giriunas (2012) apart from financial control, it is a very effective control system and its main contribution is that it provides many benefits because it allows achieving objectives, avoiding risks and performing tasks that generate an objective evaluation. (Pag.142)
- Sistema de control interno: Ribeiro y Secchi (2019) the well-developed internal control system model, adapted to the reality of the organization regardless of its complexity, allows risk controllers to be established that considerably contribute a frequency of actions that help decision-making with high security. (Pag.1273)
- Procesos estratégico: Rojas, Gelman y Suarez (2012) indican que This action is found as a response to a strategic plan which through a well elaborated and complex mechanism both in the plan itself, tactical level and an operational level which complexes are composed of a set of actions. (Pag.250)
- Informacion y comunicación: Zapata, Medina, Morales y Abrego (2019) mencionan que A job in constant growth requires the application of communication technologies with the determination to improve the chances of long-term success and increase participation without considering the size of the organization, due to its importance, ranging from micro to large companies. (Pag.11) complementando ello también se puede mencionar que apoyan a la gestión de una entidad al recolectar y circular datos importantes que permiten conducir correctamente las operaciones y esfuerzo de la organización al logro de sus objetivos y metas fijadas.
- Mype: Guercio, Briozzo, Vigier y Martinez L.(2019) The main characteristic of this type of companies is access to financing principles, the little existing legislation for regular financing mechanisms, and the existing capacity to serve the segment that it aims to serve.(Pag .2)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

a. **Basica**

Para el tipo de investigación básica Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagomez (2014) indican que se hace referencia a este tipo de investigación cuando se realiza la investigación científica con la finalidad de descubrir temas como orígenes de la vida o la tierra o lo que sea relacionado a la humanidad (Pag.91). complementando podemos indicar que es necesaria este tipo de investigación por que ayuda en el lado socioeconómico en un extendido plazo.

b. **Aplicada**

Según Lozada (2014) la investigación aplicada por el contrario a la básica se busca la generación de conocimiento que nace del procesamiento de la investigación básica, su aporte es significativo a mediano plazo en la población (Pag. 35).

Se concluye que la presente investigación es aplicada ya que se utiliza la problemática para llegar a una conclusión en base a la investigación realizada.

3.1.2. Diseño de investigación

a. **Experimental**

Condo y Pazmiño (2015) mencionan que el diseño experimental implica validar el como son asignados los diferentes factores a los elementos experimentales, también implica vigilar el tamaño de la muestra y la disposición.(Pag. 26)

b. **No experimental**

por el contrario en el diseño opuesto Rojas (2015) indica que el estudio muestra los hechos sin ningún tipo de manipulación, solo tal cual se encuentran en un tiempo y lugar determinado, solo se detalla y describe lo encontrado. (Pag.7)

c. **Transversal**

El diseño transversal es para estudiar si los cambios en uno o mas variables tiene algún vinculo con otras variables en relación a esto Manterola y Otzen (2014)

mencionan que su principal características es que las controles se realizan en un solo momento, por lo que no existen espacios de rastreo (Pag.638)

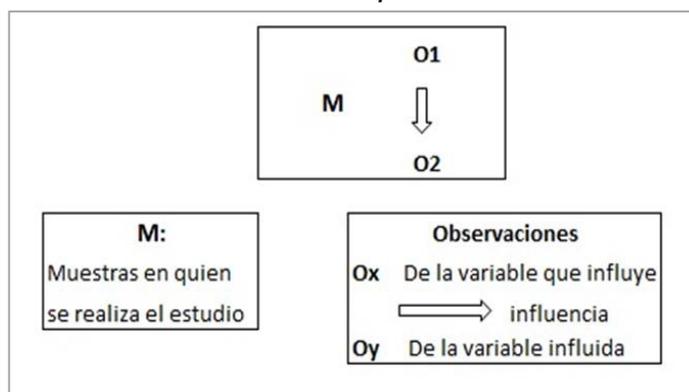
d. Explicativa

Según Boru(2018) explanatory research seeks to respond to situations, looks for reasons, reasons or evidence to support or oppose the hypothesis, is used to investigate and detail some relationships between the variables of the investigation. (Pag.3)

El diseño de investigación es es no experimental, transversal, explicativo

Este diseño de investigación se realiza con el siguiente esquema:

Grafico N°02: diseño explicativo



Fuente: Elaboración propia

3.2 Variable y operacionalización

Variable

Según Espinoza y Toscano (2015) las variables surgen de los objetivos y las hipótesis y son tipos, propiedades o características de un fenómeno y además son las que serán manipuladas por el investigador.(Pag.22).

Operacionalizacion

Según Carballo y Guelmes (2016) la operacionalización es cambiar del plano abstracto al lado real a una variable determinada.(Pag.143)

3.2.1. Definición operacional de la Variable 1: **Control interno**

Bloque de actividades o procesos implementados con la finalidad de validar y medir el desempeño de la organización en la busca de dar cumplimiento a las metas organizacionales trazadas por la dirección de la empresa.

Dimensiones:

- a) Ambiente de control
- b) Evaluación de riesgo
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Actividades de supervisión

Indicadores:

- a) Planes y programas
- b) Estructura organizacional
- c) Identificación de riesgo
- d) Análisis de riesgo
- e) Respuesta a los riesgos
- f) Manual de organización
- g) Indicadores de gestión
- h) Procedimientos de control previo y posterior
- i) Sistema de información
- j) Calidad
- k) Auditoría interna
- l) Autoevaluación

3.2.1. Definición operacional de la Variable 2: **Gestión por procesos**

La gestión por procesos se considera de esa manera por la serie de pasos o etapas que se aplican con el objetivo de transformar una materia a producto o prestar un servicio final o intermedio, es el conjunto de acciones a las cuales se realiza un análisis en la búsqueda de determinar el nivel de valor que aporta o que se crea el cual es añadido al bien o servicio.

Dimensiones:

- a) Procesos estratégicos
- b) Procesos operativos
- c) Procesos de soporte

Indicadores:

- d) Mejora continua
- e) Seguimiento de resultados
- f) Planificación estratégica
- g) Gestion de compras
- h) Recepcion y control del producto
- i) Gestion de pedidos
- j) Entregas
- k) Control de calidad
- l) Selección de personal
- m) Control de gestión

3.3 Poblacion, muestra y muestreo

3.3.1. Poblacion

Según Lopez y Fachelli (2015) afirman que la población es un grupo de elementos los cuales son objeto de análisis y estudio, sobre esto se obtendrán las conclusiones producto de la investigación.(Pag.7)

La presente investigación esta constituido por 100 empresas Mypes del sector comercial de San Isidro 2019, la lista de empresas fue solicitado a la municipalidad de San Isidro.

3.3.2. Muestra

Según Lopez (2004) la muestra es un grupo característico y representativo de la totalidad, es una parte la cual se seleccionara con el propósito de inferir sin necesidad de estudiar toda la población, el sub grupo a estudiar será obtenido en base a la aplicación de formulas.(Pag.69)

3.3.3. Muestreo

Según Tamayo (2001) muestreo es el actividad por la cual se van a conocer algunas características de la población en base a la muestra .(Pag.2).

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

p: Proporción de la población esperada, es igual a 0.05

q: (1-p) en este caso 1- 0.05 = 0.95

d: Máximo error permisible, es decir un 5%

$$n = \frac{100 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0025 * (100 - 1) + 3.8516 * 0.05 * 0.95} = 42$$

Para la investigación la muestra sera de un total de 42 empresas Mypes del distrito de San Isidro.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Según Rojas (2011) la técnica esta generalmente enfocada en extraer y convertir información importante con la objetivo de buscar resultado a las problemáticas de las investigaciones científicas, además también es una actividad aprobada con la practica.(Pag.278)

3.4.2. Instrumento: encuesta

Según Duarte y Gonzales (2015) afirma que la encuesta como instrumento es la que se usa para estudiar a un grupo de individuos en un plazo determinado (Pag.88) para el caso de nuestra investigación se aplica un cuestionario como instrumento de investigación.

3.4.3. Validez

De Souza A., Costa N. y De Brito E.(2017) The validity is to verify that the characteristic that the instrument has measures to measure clearly what is intended to measure, it is what is valid is the information provided with the application of the instrument.(Pag.1)

En el presente trabajo de investigación, se requirió la aprobación de 3 especialistas expertos que validen el cuestionario.

Tabla N° 1: Validación de expertos

Docente	Especialidad	Opinión de aplicabilidad
Mg. Díaz Díaz Donato	Tributación	Aplicable
Dr. García Céspedes Gilberto Ricardo	Tributación	Aplicable
Dra. Padilla Vento Patricia	Contabilidad	Aplicable

Fuente: elaboración propia

3.4.4. Confiabilidad

Como Leyva (2011) afirma que la confiabilidad es el grado en el cual una prueba esta libre de errores, es el nivel de consistencia de la prueba o procedimiento al ser aplicada en varias ocasiones a un grupo o poblacion.(Pag.144).

El instrumento a validar es de 22 items, el cuenta con un tamaño de muestra de 42 empresas encuestadas.

Resultado de variable 1 y variable 2

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla N° 2 :Alfa de Cronbach de variables: control interno y gestión por procesos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	22

Se realizo la prueba de confiabilidad de las dos variables: control interno y gestión por procesos, utilizando la técnica del alfa de Cronbach mediante el software estadístico SPSS, la cual arrojo un valor de 0.816, por lo que se concluye que es instrumento es regular y por consiguiente es aceptable.

3.5 Metodo de análisis de datos

Kawulich (2015) There are several ways to analyze the data but they have in common the fact that they are a mixture of factors which are within the research questions in order to respond to the problems encountered. (Pag.96)

Proceso SPSS: Con la finalidad de procesar la información recolectada se usará un programa estadístico, conocido como (SPSS) adaptación 22, el cual esta alimentado por la información conseguida de las encuestas elaboradas a los empleados de las distintas empresas.

3.6 Aspectos éticos

Según Georgia y Marianna (2011) mencionan que the researcher must have the instinct to protect society and high moral standards to protect the data obtained. (Pag.6)

Para este trabajo se da a conocer la autoría de los textos citado de cada autor, haciendo mención de la auditoria en cada uno de los textos citados y cuidando la posición presentada por cada uno de ellos además de respetar la ética profesión.

Como consideración final según Dooly, Moore y vallejo(2017) In the investigation it is important that those in charge consider the possible negative

consequences that one of the team members could have. Although the team may try to visualize problematic situations of an ethical nature, there may be new developments in the process, so as a consequence the study must be stopped.. (Pag.351)

Tabla 03: Aspectos eticos

CRITERIOS	CARACTERISTICAS ETICAS
CONFIDENCIALIDAD	La data recolectada de empresas vinculadas a la investigación serán analizadas y procesadas bajo estricta confidencialidad con la finalidad de mantener la información de forma segura.
VERACIDAD	La información presentada como son los conceptos, teorías y toda la data contenida dentro de la investigación es verdadera.
JUSTICIA	Los involucrados con la investigación desarrollarán el trabajo dando estricto cumplimiento a las normas y reglamentos vigentes
ORIGINALIDAD	La investigación en su desarrollo incluye citas a diversas fuentes respetando su autoría al generar la cita correspondiente para identificar al autor original y evitar datos erróneos o malas prácticas como el plagio.
RESPONSABILIDAD	El desarrollo de la investigación se ejecutó dando cumplimiento a los plazos establecidos por la casa de estudios y formando parte de todas las asesorías brindadas.
RELEVANCIA	La investigación genera un aporte significativo para la aplicación de nuevos conceptos en las pequeñas empresas, es por ello que sobresale frente a otros estudios.
OBJETIVIDAD	El presente estudio de investigación tiene un objetivo claro y es imparcial para mostrar los resultados encontrados.

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Validación de la hipótesis

Prueba de normalidad

Para el proceso de validación de la hipótesis se utilizara la prueba de normalidad con la finalidad de fijar el “valor p”, la cual nos permitira determinar el nivel de significancia mas bajo y por consiguiente, aceptaremos la hipótesis alterna.

La prueba de normalidad se divide en dos tipos: Kolmogorov – Smimov y Shapiro – Wilk, la diferencia reside en que la primera pertenece a muestras mayores de 50 y la segunda a menores de 50 respectivamente. La presente investigación tendra como muestra a 42 empresas encuestadas, por lo cual se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

Para la prueba de normalidad si el “valor p” da como resultado menor a 0.05, automáticamente se acepta la alterna y se rechaza la hipótesis nula. Lo que da como significado que tanto la variable como las dimensiones no son normales, es decir son asimétricas y para ello se debe aplicar una prueba no paramétrica.

Tabla 04: Prueba de normalidad variable Control interno

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control	,185	42	,001	,886	42	,001
Interno						

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

En la primera variable control interno, el nivel de significancia es $p= 0.01$; por consiguiente, se concluye que la población no es normal, y se usara la prueba no paramétrica.

Tabla N° 05: Prueba de normalidad variable Gestión por procesos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos	,224	42	,000	,852	42	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

Para la segunda variable Gestión por procesos, el valor de significancia es menor a 0.05; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula ya que no se ajusta a la distribución normal.

4.2 Prueba del Chi cuadrado

Prueba de Hipotesis General

Hipotesis Nula (Ho): No influye el control interno en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Hipotesis Alterna (Ha): El control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 carcas)
Chi-cuadrado de Pearson	287,867 ^a	180	,000
Razón de verosimilitud	132,256	180	,997
Asociación lineal por lineal	28,905	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 208 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

Interpretacion:

Para la prueba de hipótesis se puede observar que sig asintótico del Chi Cuadrado de Pearson es ,000 es menor que ,05 por lo tanto se puede atestiguar que probamos la Hipótesis General; para comprobar si existe asociación lineal entre ambas variables se tiene que observar el chi tabla que es 3,847 este valor es menor chi calculado que es 28,905. Se afirma que el control interno influye significativamente.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

El control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Prueba de hipotesis Especifica N° 1

Hipotesis Nula (Ho): No influye el control interno en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Hipotesis Alterna (Ha): El control interno influye en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	161,528 ^a	90	,000
Razón de verosimilitud	80,016	90	,765
Asociación lineal por lineal	18,834	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 112 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

Interpretacion:

Se puede observar que en la prueba de hipótesis, que el sig asintótico del chi cuadrado de Pearson es ,000 siendo menor que ,05 por lo tanto se puede afirmar que probamos la hipótesis específica N° 1; para afirmar si existe asociación lineal entre ambas variables se tiene que observar el chi tabla que es 3,847 este valor es menor chi calculado que es 18,834. Se afirma que el control interno influye SIGNIFICATIVAMENTE en los procesos estrategicos de las empresas Mypes del sector comercial en San Isidro 2019.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

El control interno influye en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Prueba de hipotesis Especifica N° 2

Hipotesis Nula (Ho): No influye el control interno en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Hipotesis Alterna (Ha): El control interno influye en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	240,215 ^a	120	,000
Razón de verosimilitud	121,671	120	,440
Asociación lineal por lineal	25,555	1	,000
N de casos válidos	42		

a. 144 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

Interpretacion:

Se puede observar que sig asintótico del chi cuadrado de Pearson para la prueba de hipótesis es ,001 es menor que ,05 por consiguiente se puede afirmar que probamos la hipótesis específica N° 2; para afirmar si existe asociación lineal entre ambas variables se tiene que observar el chi tabla que es 3,847 este valor es menor chi calculado que es 25,555. Se confirma que el control interno influye SIGNIFICATIVAMENTE procesos operativos de las empresas mypes del sector comercial el distrito de San Isidro 2019.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

El control interno influye en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Prueba de hipotesis Especifica N° 3

Hipotesis Nula (Ho): No influye el ambiente de control interno en la gestion por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Hipotesis Alterna (Ha): El ambiente de control influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	87,884 ^a	48	,000
Razón de verosimilitud	43,856	48	,643
Asociación lineal por lineal	7,844	1	,005
N de casos válidos	42		

a. 65 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 22

Interpretacion:

Para la prueba de hipótesis se puede observar que sig asintótico del chi cuadrado de Pearson es ,001 es menor que ,05 por lo tanto se puede afirmar que probamos la hipótesis específica H2; para afirmar si existe asociación lineal entre ambas variables se tiene que observar el chi tabla que es 3,847 este monto es menor chi calculado que es 7,844. En síntesis el ambiente de control influye SIGNIFICATIVAMENTE en la gestión por procesos de las empresas mypes del sector comercial en el distrito de San Isidro año 2019.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

El ambiente de control influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

4.3 Tabla de frecuencias

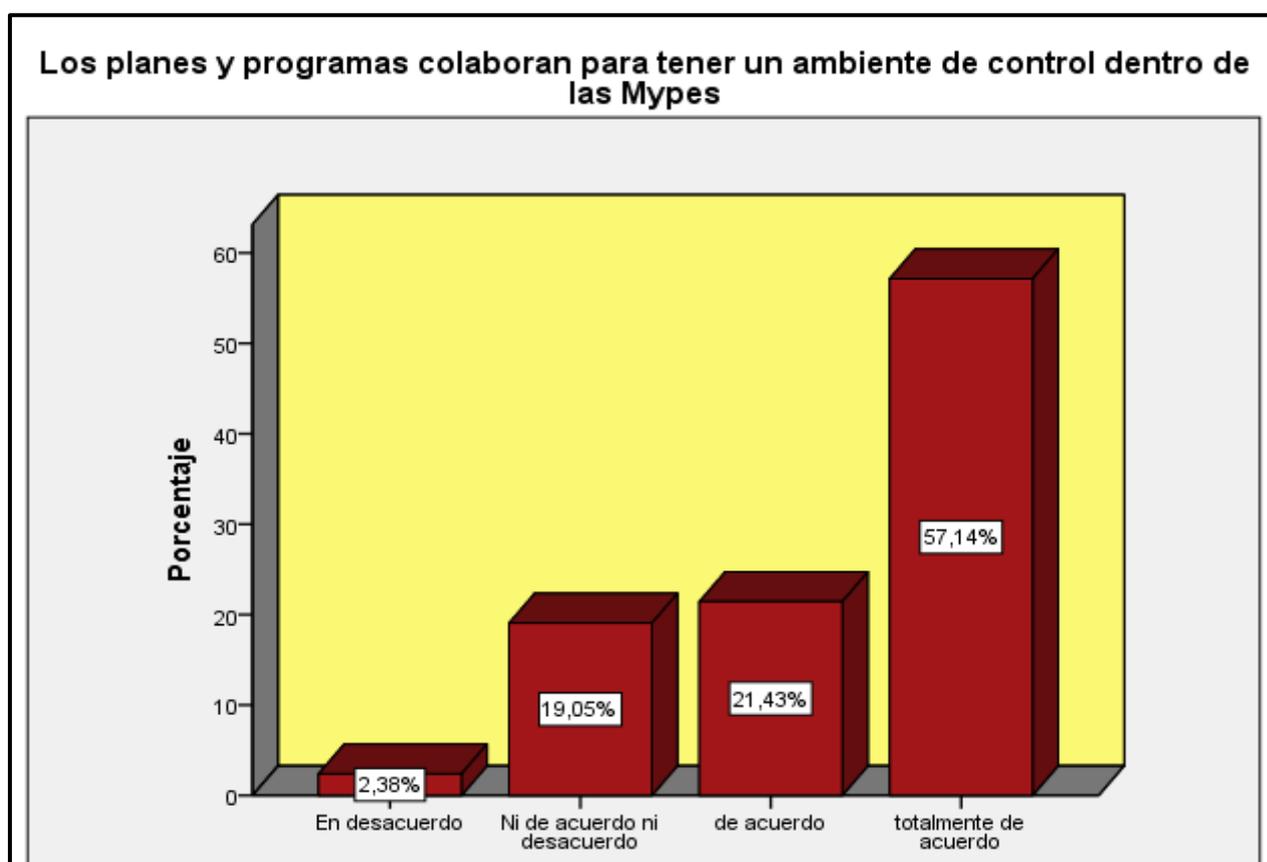
Ítem 1

Tabla 03 ítem 1

Los planes y programas colaboran para tener un ambiente de control dentro de las Mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	19,0	19,0	21,4
	de acuerdo	9	21,4	21,4	42,9
	totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: Del total de respuestas obtenidas, se obtuvo que un 57,14 % se encuentra totalmente de acuerdo que los planes y programan colaboran para tener un ambiente de control adecuado en las Mypes.

Ítem 2
 Tabla 04 ítem 2

La estructura organizacional bien elaborada aporta una mejor visión general de la operatividad de las Mypes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	de acuerdo	10	23,8	23,8	28,6
	totalmente de acuerdo	30	71,4	71,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



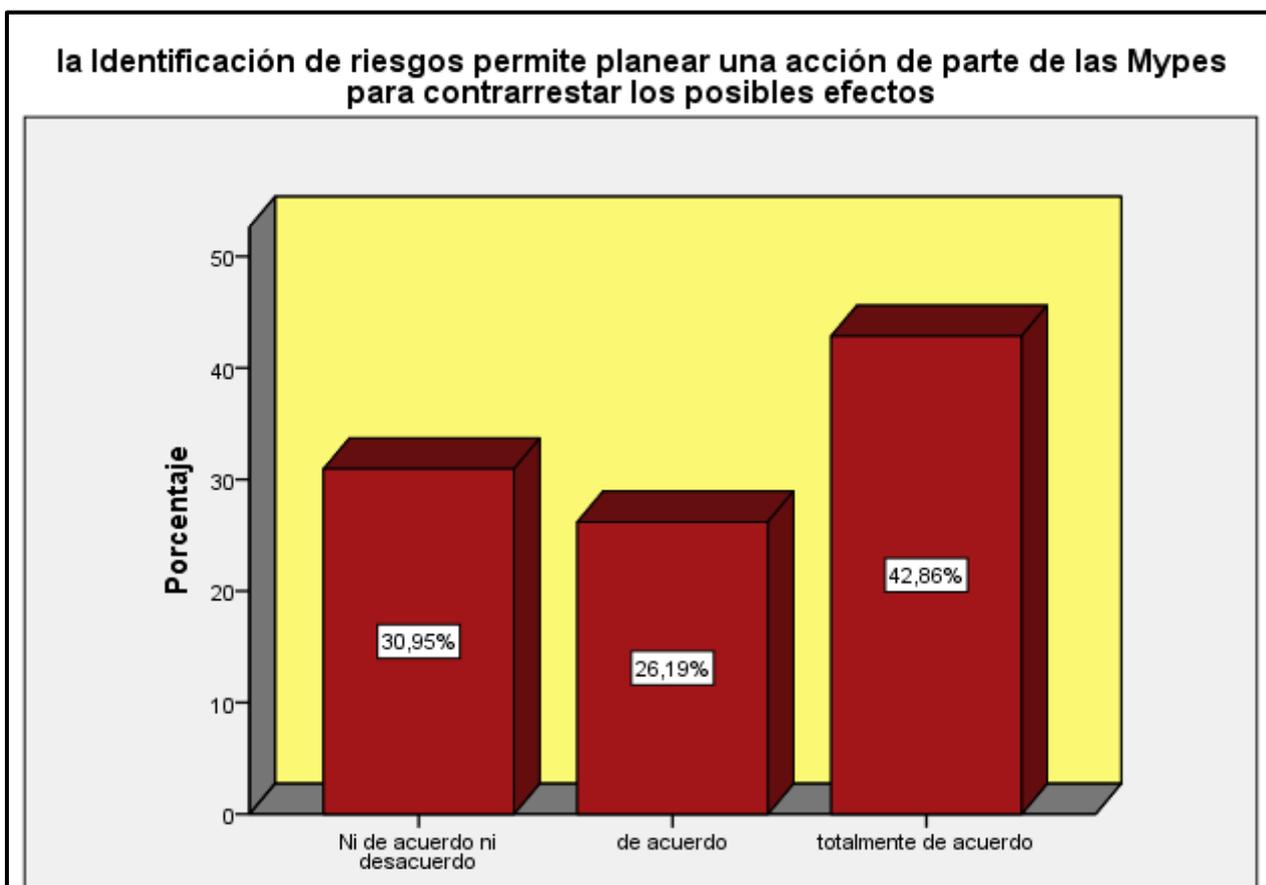
Interpretación: El 71.43 % del total opina que una estructura organizacional bien elaborada aporta una mejor visión general de la operatividad de la Mype.

Ítem 3
 Tabla 05 ítem 3

La Identificación de riesgos permite planear una acción de parte de las Mypes para contrarrestar los posibles efectos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	31,0	31,0	31,0
	de acuerdo	11	26,2	26,2	57,1
	totalmente de acuerdo	18	42,9	42,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



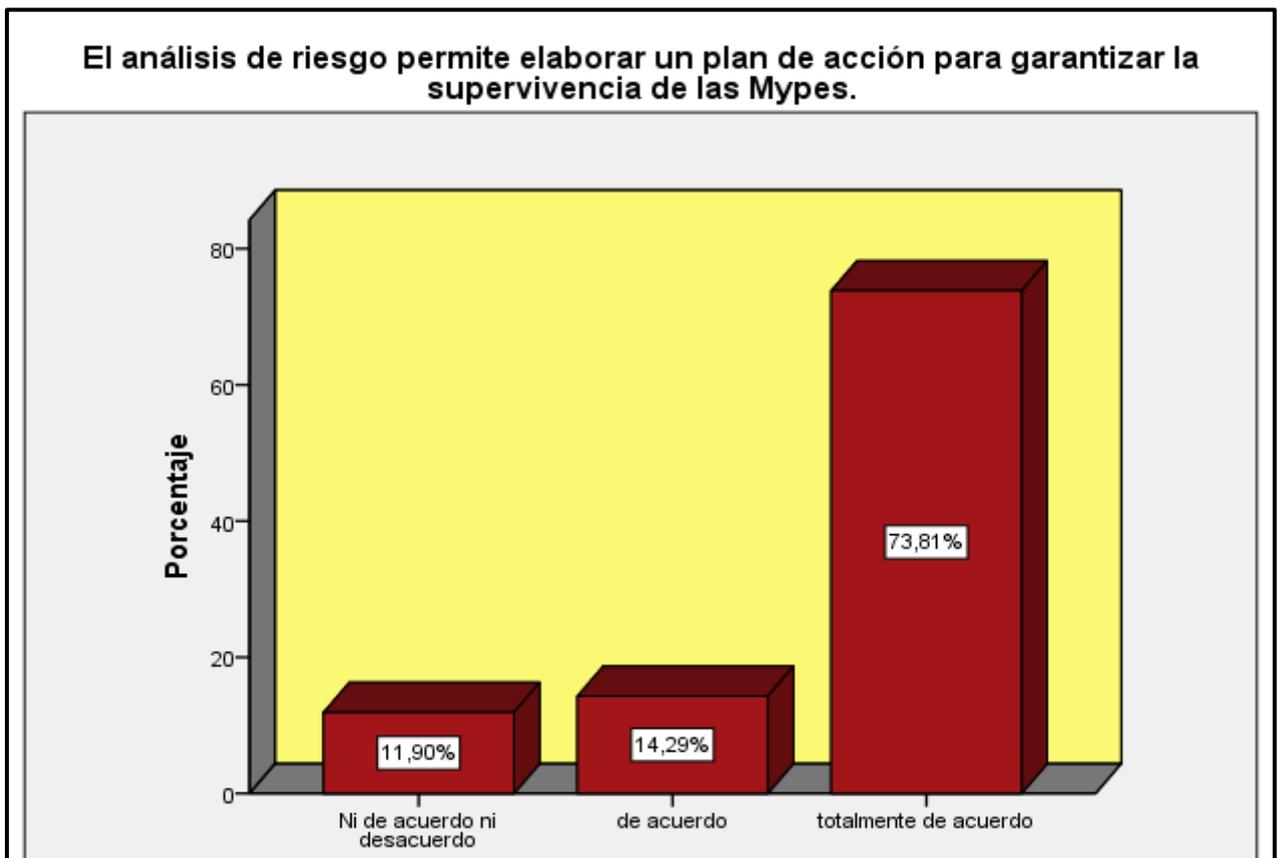
Interpretación: El 41.86 % del total de respuestas indica que la identificación de riesgos, permite un acción para neutralizar posibles efectos negativos dentro de la organización.

Ítem 4
 Tabla 06 ítem 4

El análisis de riesgo permite elaborar un plan de acción para garantizar la supervivencia de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,9	11,9	11,9
	de acuerdo	6	14,3	14,3	26,2
	totalmente de acuerdo	31	73,8	73,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



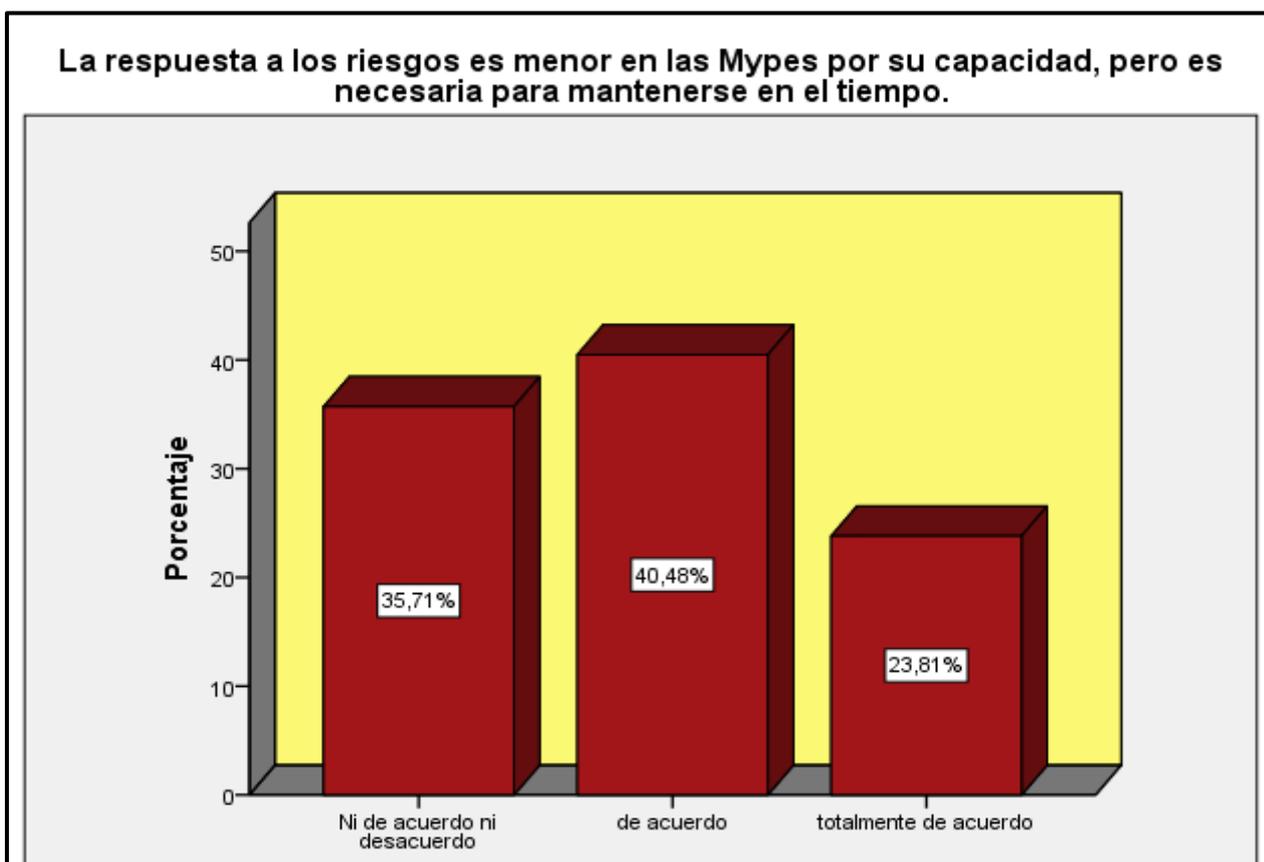
Interpretación: Del conjunto de empresas encuestadas, el 73.81% indica que un correcto análisis de riesgo permite crear un plan de acción para garantizar la permanencia de las empresas Mypes.

Ítem 5
 Tabla 07 ítem 5

La respuesta a los riesgos es menor en las Mypes por su capacidad, pero es necesaria para mantenerse en el tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	35,7	35,7	35,7
	de acuerdo	17	40,5	40,5	76,2
	totalmente de acuerdo	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



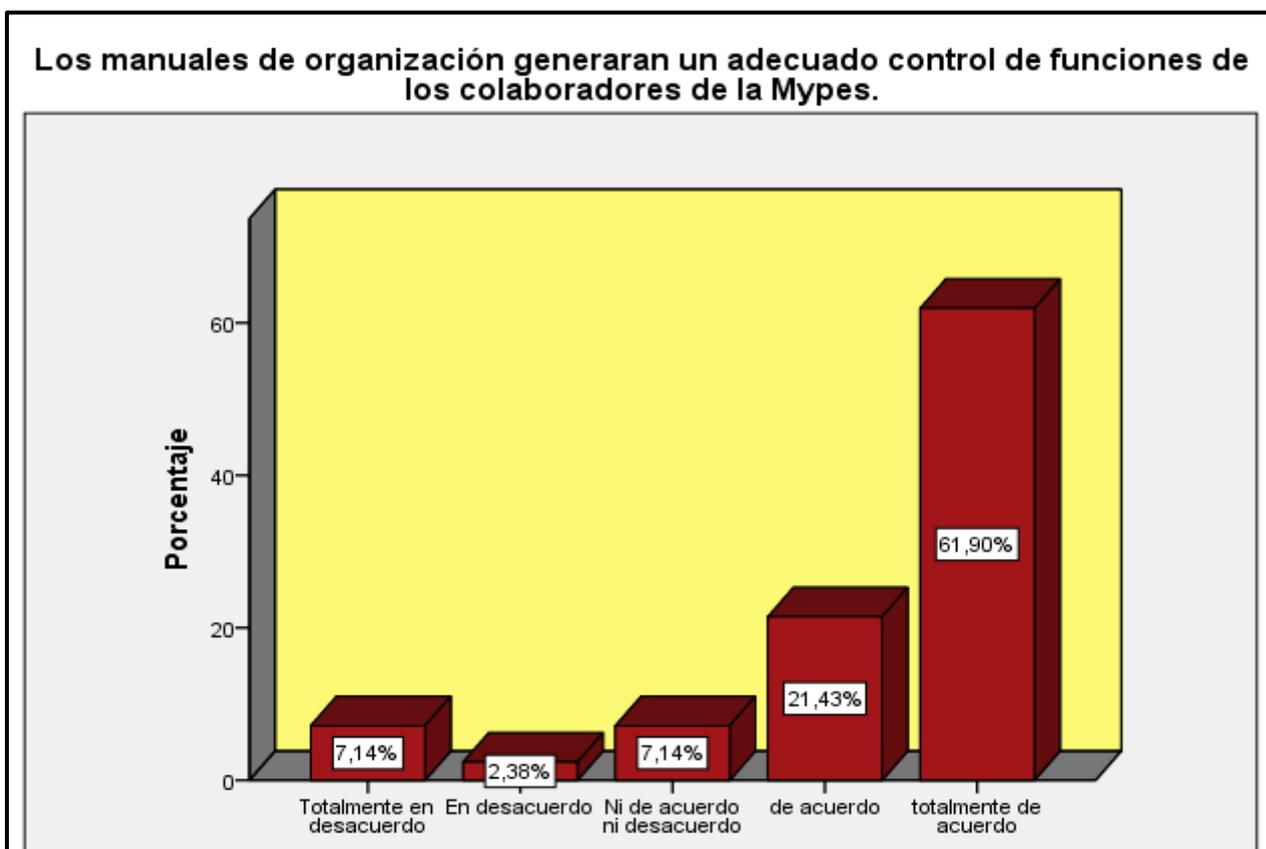
Interpretación: El 40.48% se encuentra de acuerdo con la afirmación que es necesaria la respuesta a los riesgos en las empresas Mypes ha pesar de tu tamaño para mantenerse en el tiempo.

Ítem 6
 Tabla 08 ítem 6

Los manuales de organización generaran un adecuado control de funciones de los colaboradores de la Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	9,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	7,1	7,1	16,7
	de acuerdo	9	21,4	21,4	38,1
	totalmente de acuerdo	26	61,9	61,9	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



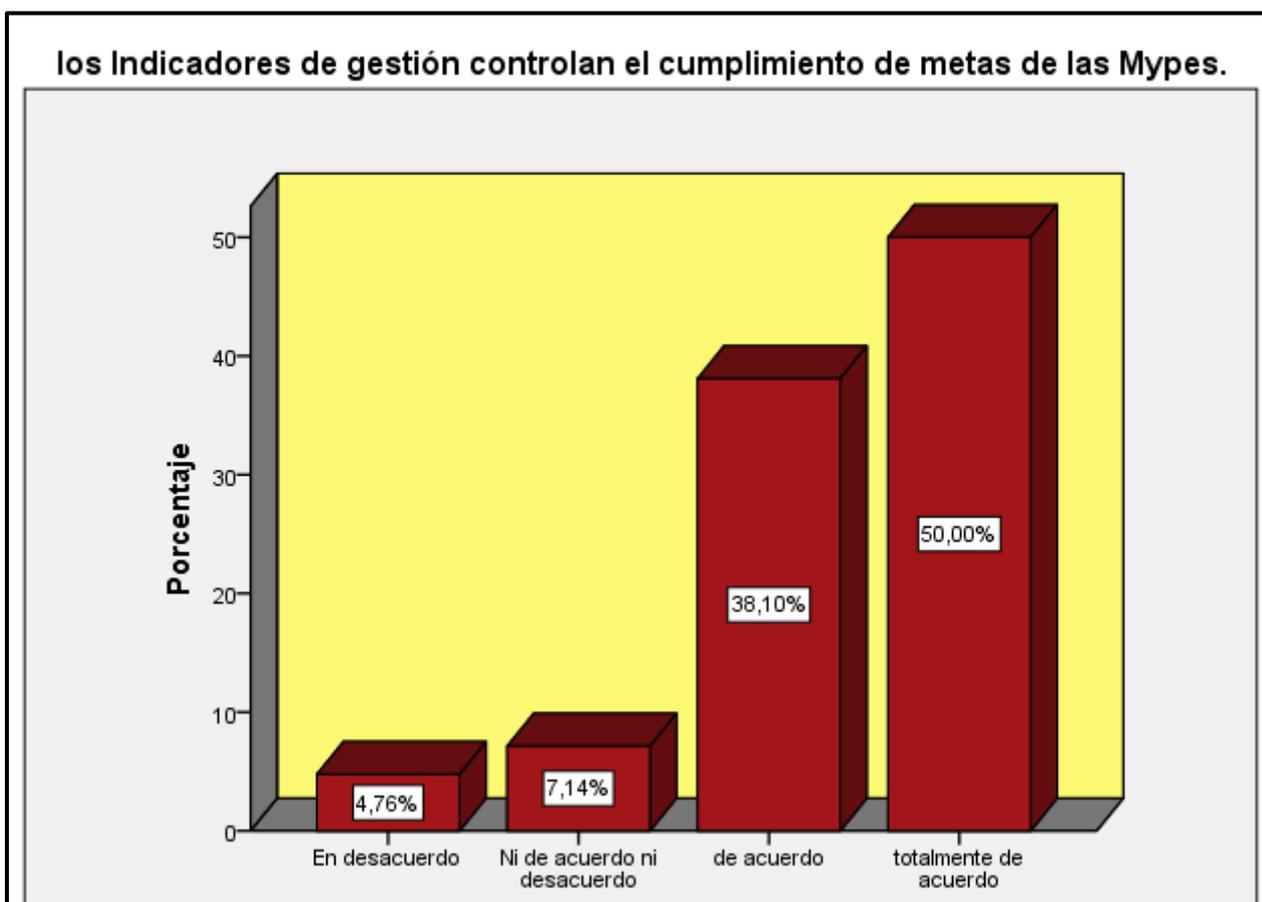
Interpretación: Para 61.90% los manuales de función si generan un adecuado control de las funciones que realizan los trabajadores en las empresas Mypes.

Ítem 7
 Tabla 09 ítem 7

los Indicadores de gestión controlan el cumplimiento de metas de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	7,1	7,1	11,9
	de acuerdo	16	38,1	38,1	50,0
	totalmente de acuerdo	21	50,0	50,0	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



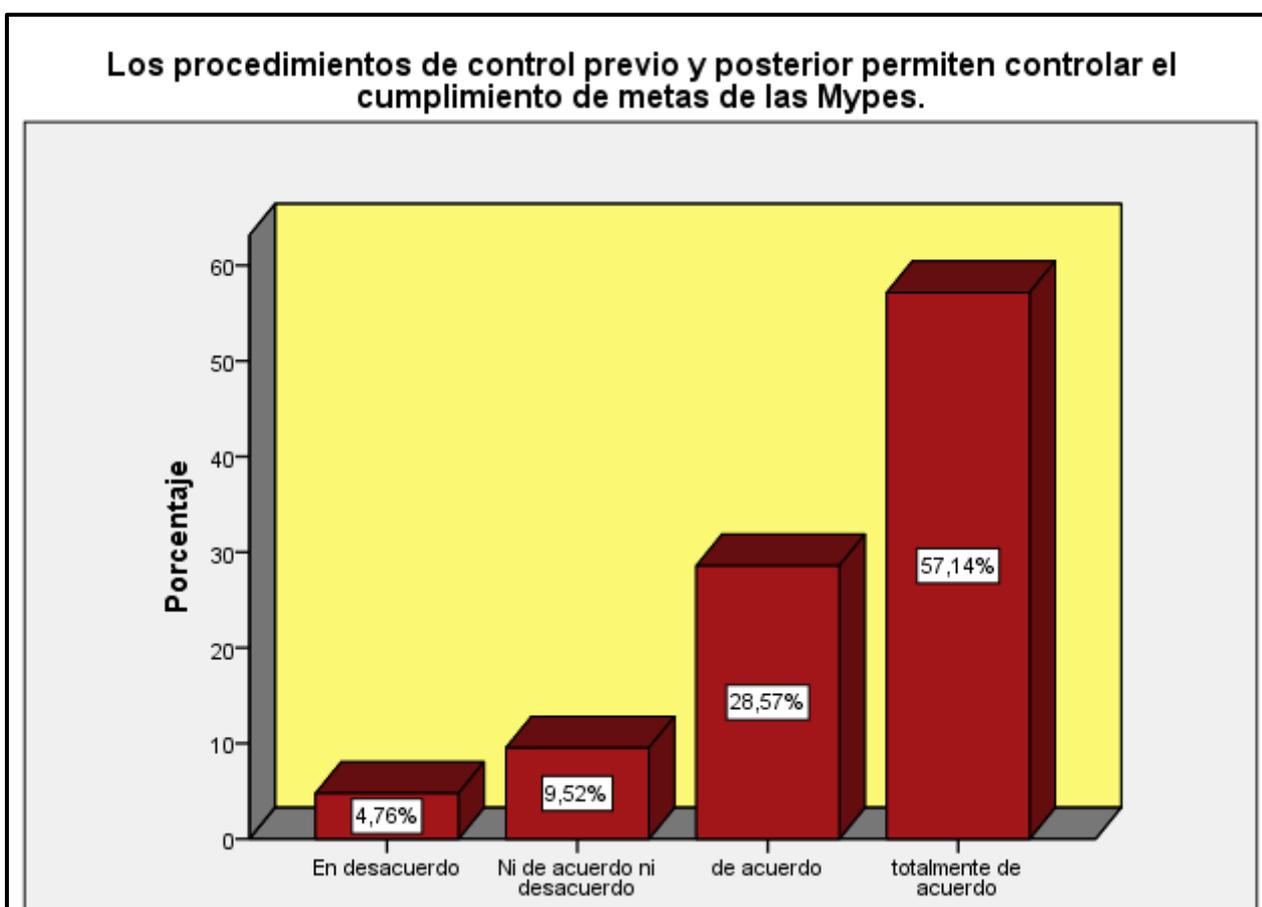
Interpretación: en base a la data obtenida y el procesado de la información encontramos que el 50% se encuentran totalmente de acuerdo en que los indicadores de gestión controlan el cumplimiento de la metas en la Mypes.

Ítem 8
 Tabla 10 ítem 8

Los procedimientos de control previo y posterior permiten controlar el cumplimiento de metas de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	9,5	9,5	14,3
	de acuerdo	12	28,6	28,6	42,9
	totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



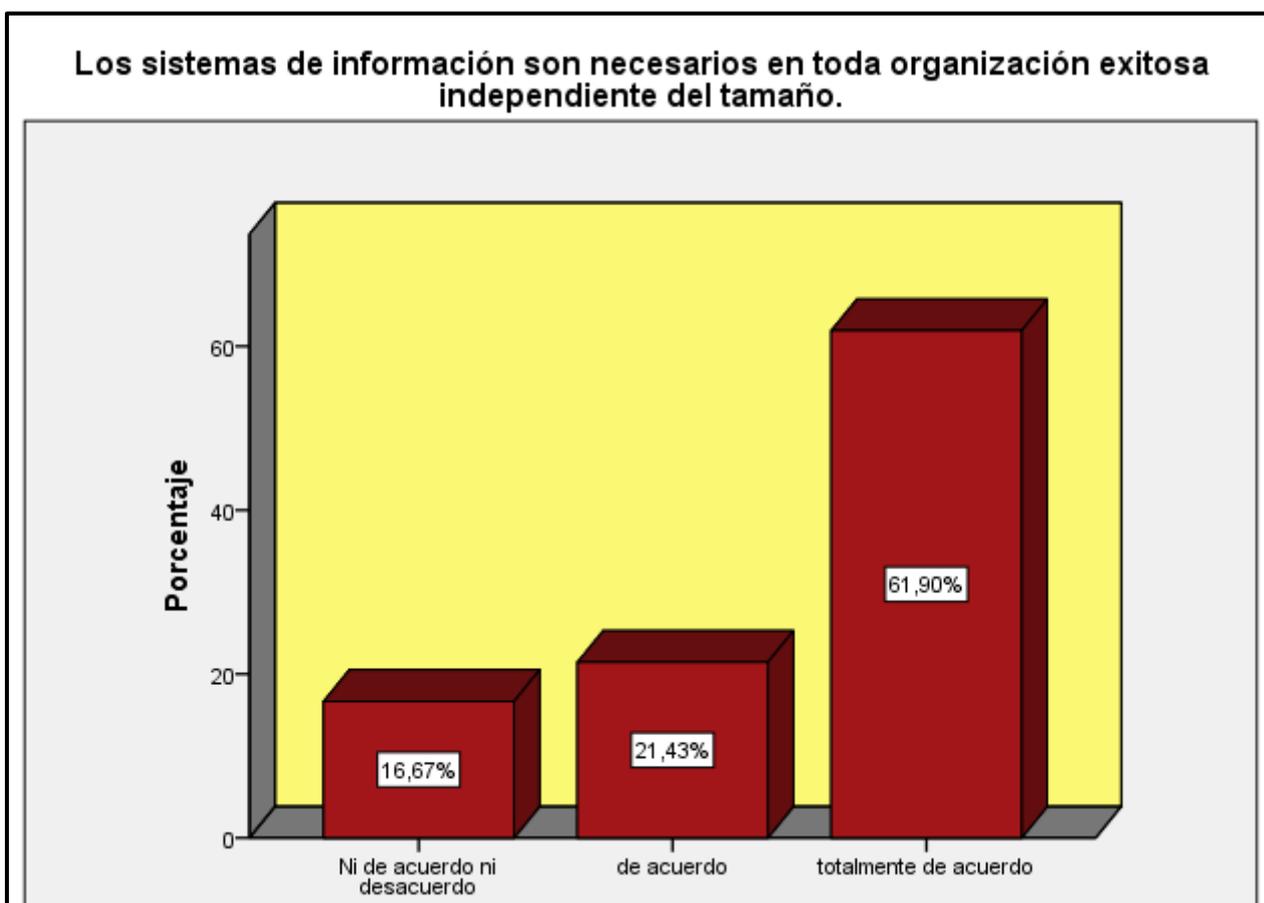
Interpretación: De la encuesta realizada a las empresas comerciales, se identificó que el 57.14% indican que el control de procedimientos previo y posterior permiten controlar el cumplimiento de metas dentro de la organización.

Ítem 9
 Tabla 11 ítem 9

Los sistemas de información son necesarios en toda organización exitosa independiente del tamaño.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	16,7	16,7	16,7
	de acuerdo	9	21,4	21,4	38,1
	totalmente de acuerdo	26	61,9	61,9	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



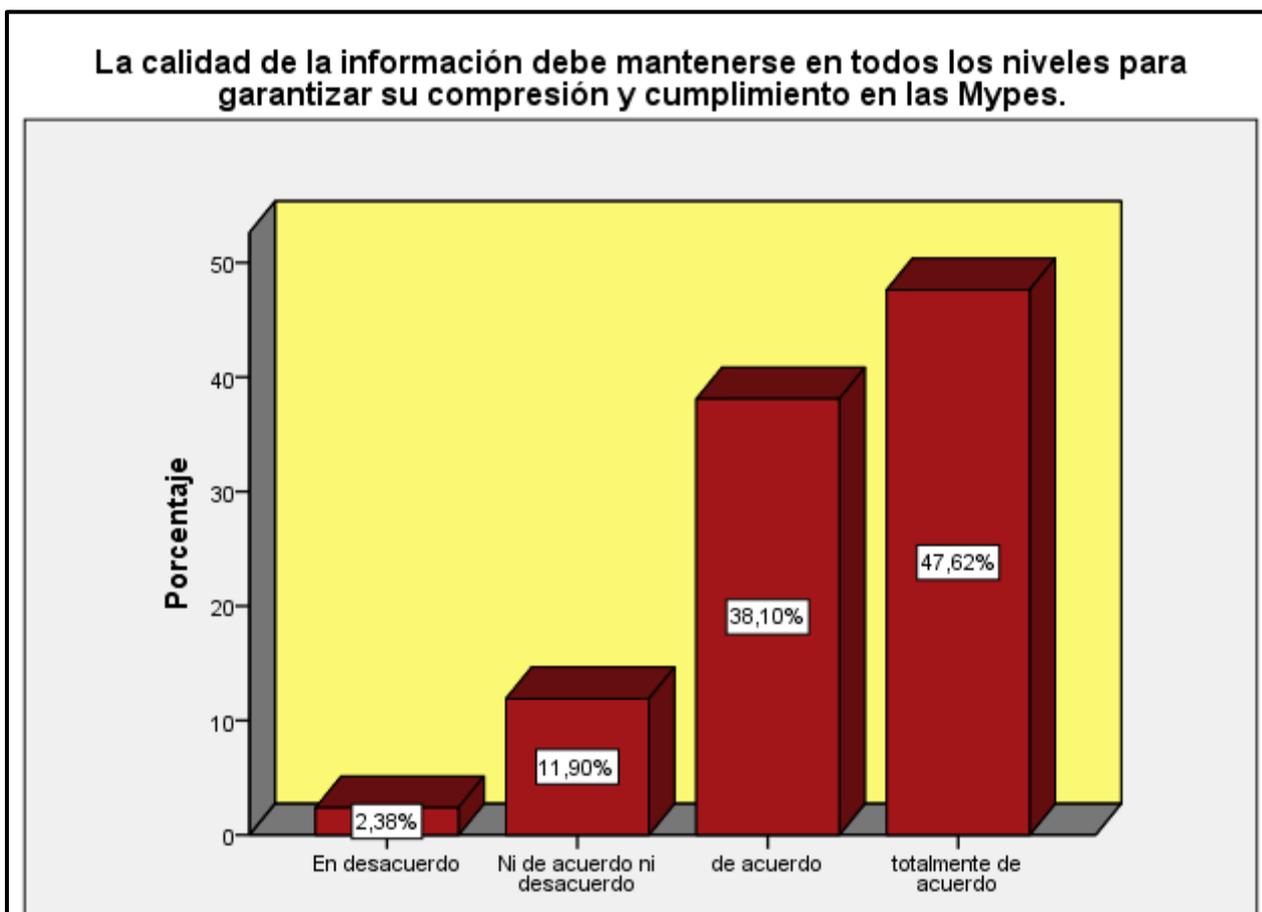
Interpretación: del total de encuestas realizadas encontramos que un 61.9% se muestra totalmente de acuerdo en que los sistemas de información son necesarios para tener éxito en la gestión.

Ítem 10
 Tabla 12 ítem 10

La calidad de la información debe mantenerse en todos los niveles para garantizar su comprensión y cumplimiento en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,9	11,9	14,3
	de acuerdo	16	38,1	38,1	52,4
	totalmente de acuerdo	20	47,6	47,6	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



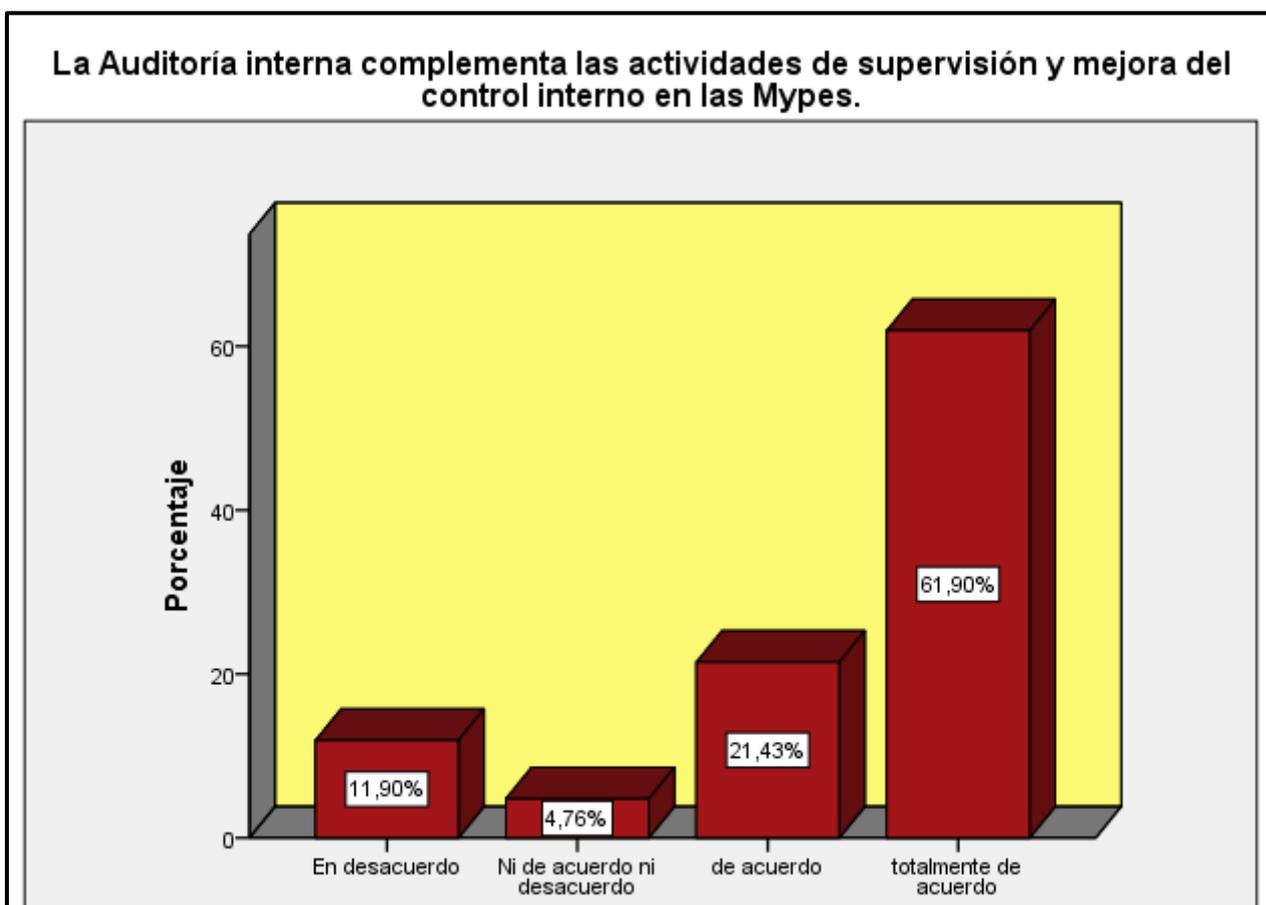
Interpretación: el 47.6 % del total de respuestas obtenidas se muestra totalmente de acuerdo en que la calidad de la información es muy importante para garantizar su comprensión y cumplimiento en las Mypes.

Ítem 11
 Tabla 13 ítem 11

La Auditoría interna complementa las actividades de supervisión y mejora del control interno en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	11,9	11,9	11,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	4,8	4,8	16,7
	de acuerdo	9	21,4	21,4	38,1
	totalmente de acuerdo	26	61,9	61,9	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



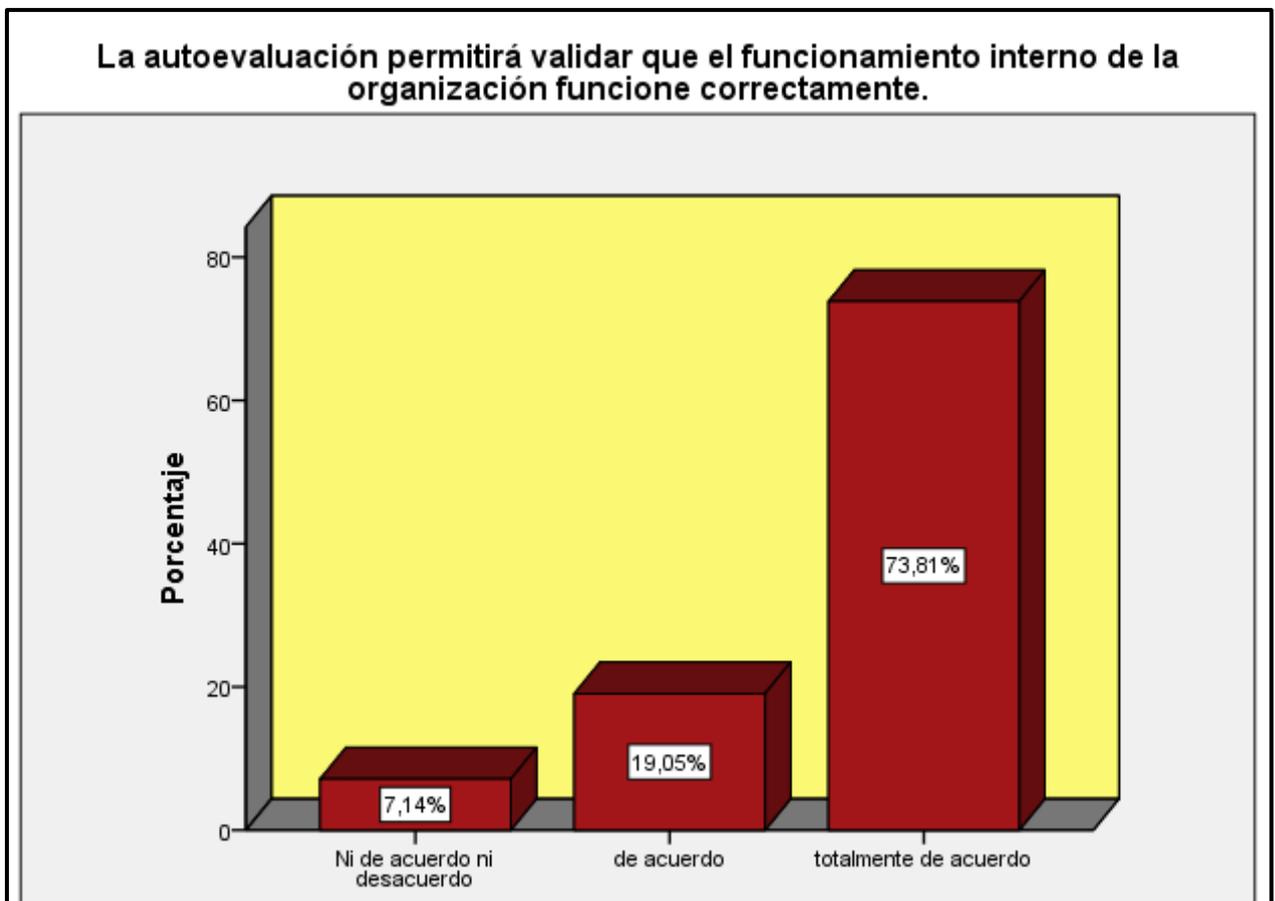
Interpretación: del total de encuestas realizadas el 61.9% considera que la auditoría interna complementa las actividades de supervisión y mejora el control interno en las Mypes.

Ítem 12
 Tabla 14 ítem 12

La autoevaluación permitirá validar que el funcionamiento interno de la organización funcione correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	de acuerdo	8	19,0	19,0	26,2
	totalmente de acuerdo	31	73,8	73,8	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



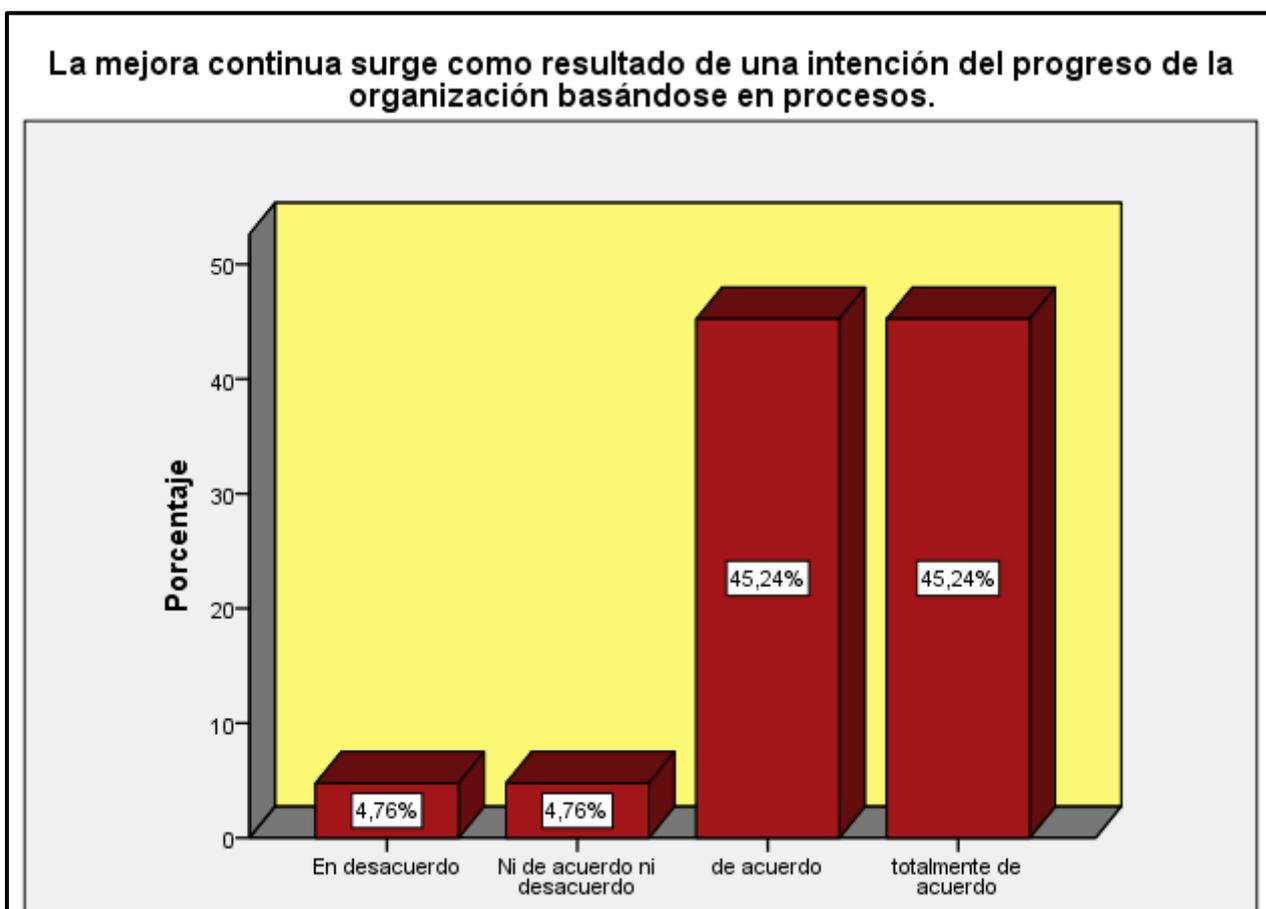
Interpretación: el 73.81 % del total de encuestados considera que la autoevaluación permitirá validar el funcionamiento interno de la organización funcione correctamente.

Ítem 13
 Tabla 15 ítem 13

La mejora continua surge como resultado de una intención del progreso de la organización basándose en procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	4,8	4,8	9,5
	de acuerdo	19	45,2	45,2	54,8
	totalmente de acuerdo	19	45,2	45,2	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



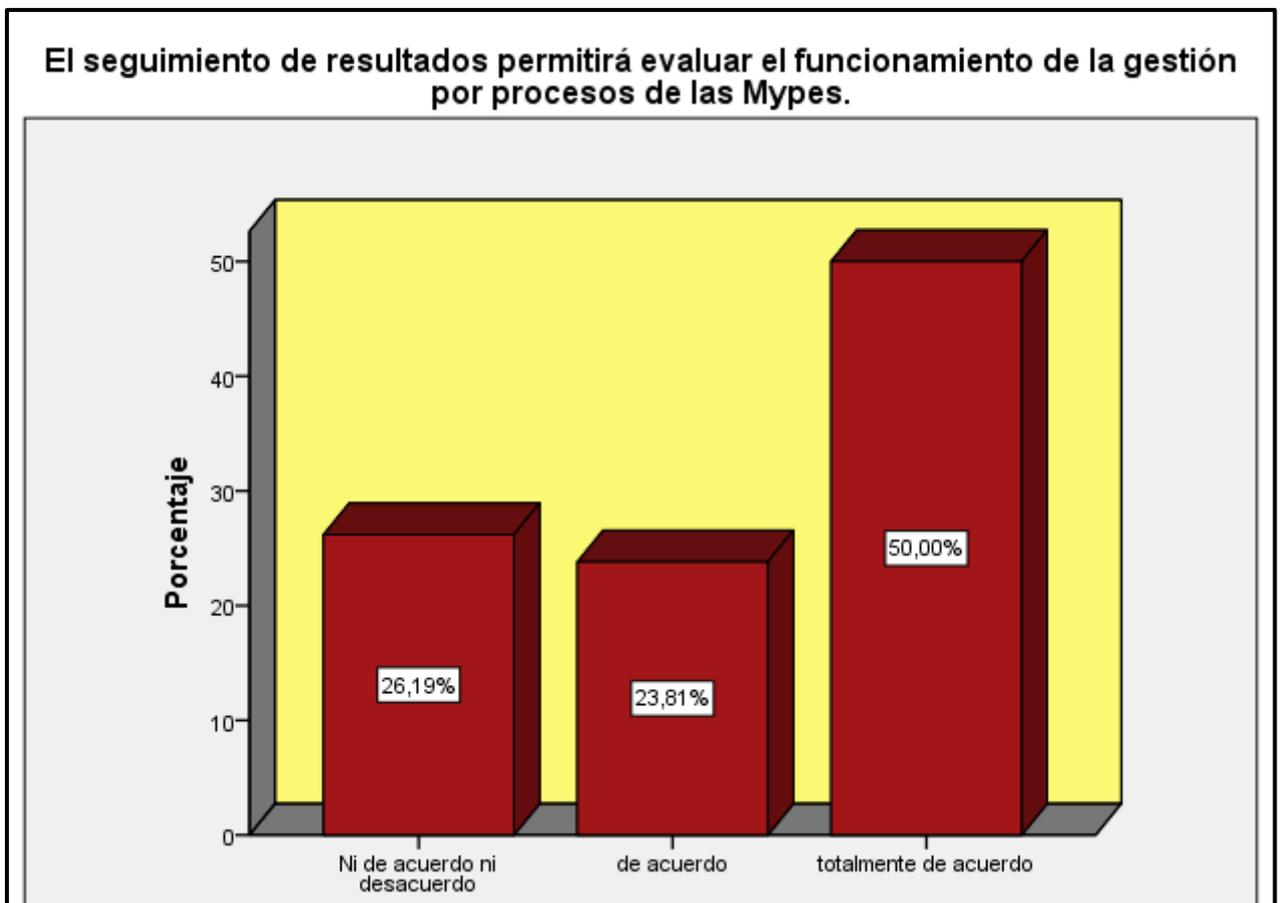
Interpretación: En un 90,48 % del total de encuestados se encuentra entre de acuerdo y totalmente de acuerdo en que la mejora continua surge como resultado de una intención del progreso de la organización basándose en procesos.

Ítem 14
 Tabla 16 ítem 14

El seguimiento de resultados permitirá evaluar el funcionamiento de la gestión por procesos de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	26,2	26,2	26,2
	de acuerdo	10	23,8	23,8	50,0
	totalmente de acuerdo	21	50,0	50,0	100,0
Total		42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



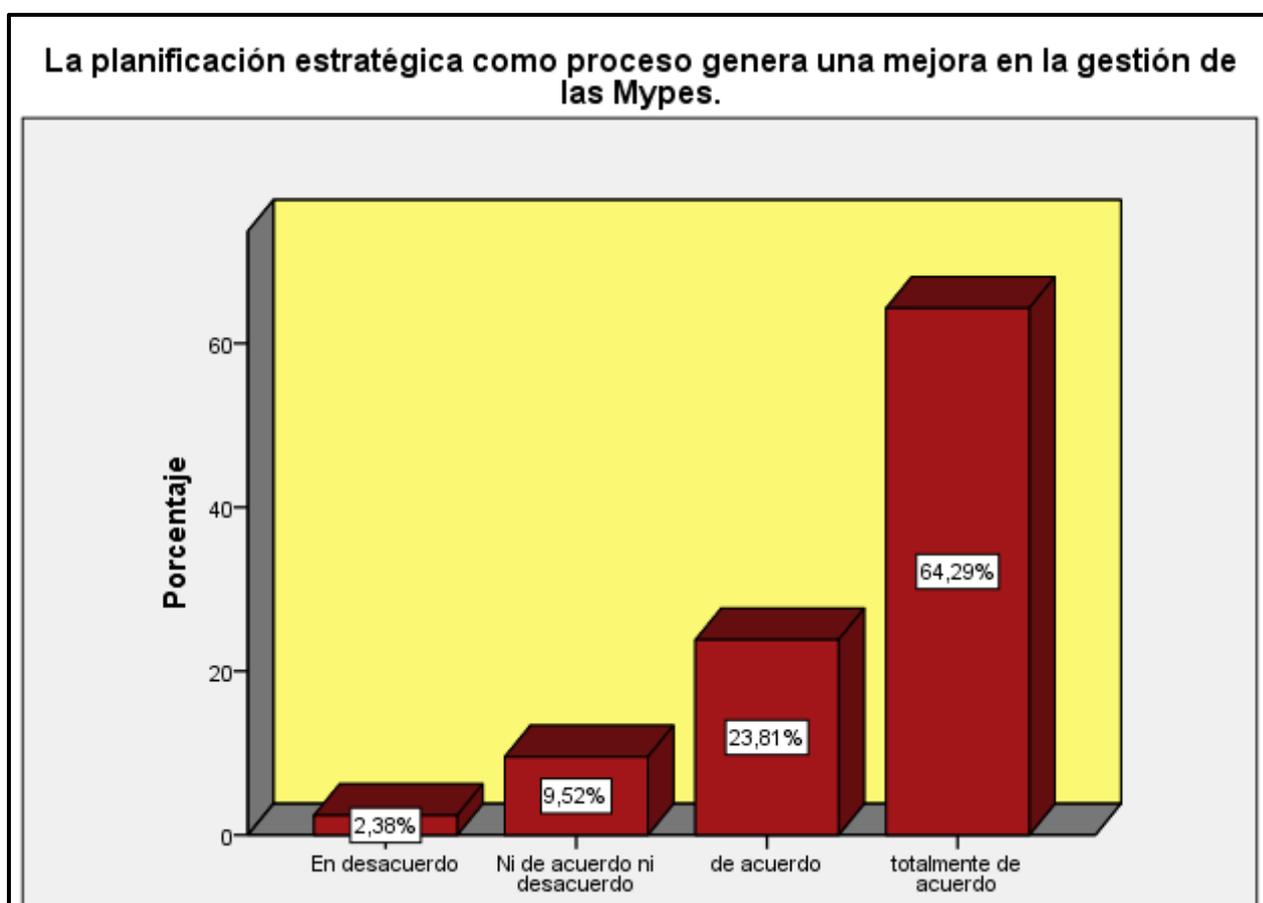
Interpretación: la mitad de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en que el seguimiento de resultados permitirá evaluar el funcionamiento de la gestión por procesos de las Mypes.

Ítem 15
 Tabla 17 ítem 15

La planificación estratégica como proceso genera una mejora en la gestión de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	9,5	9,5	11,9
	de acuerdo	10	23,8	23,8	35,7
	totalmente de acuerdo	27	64,3	64,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



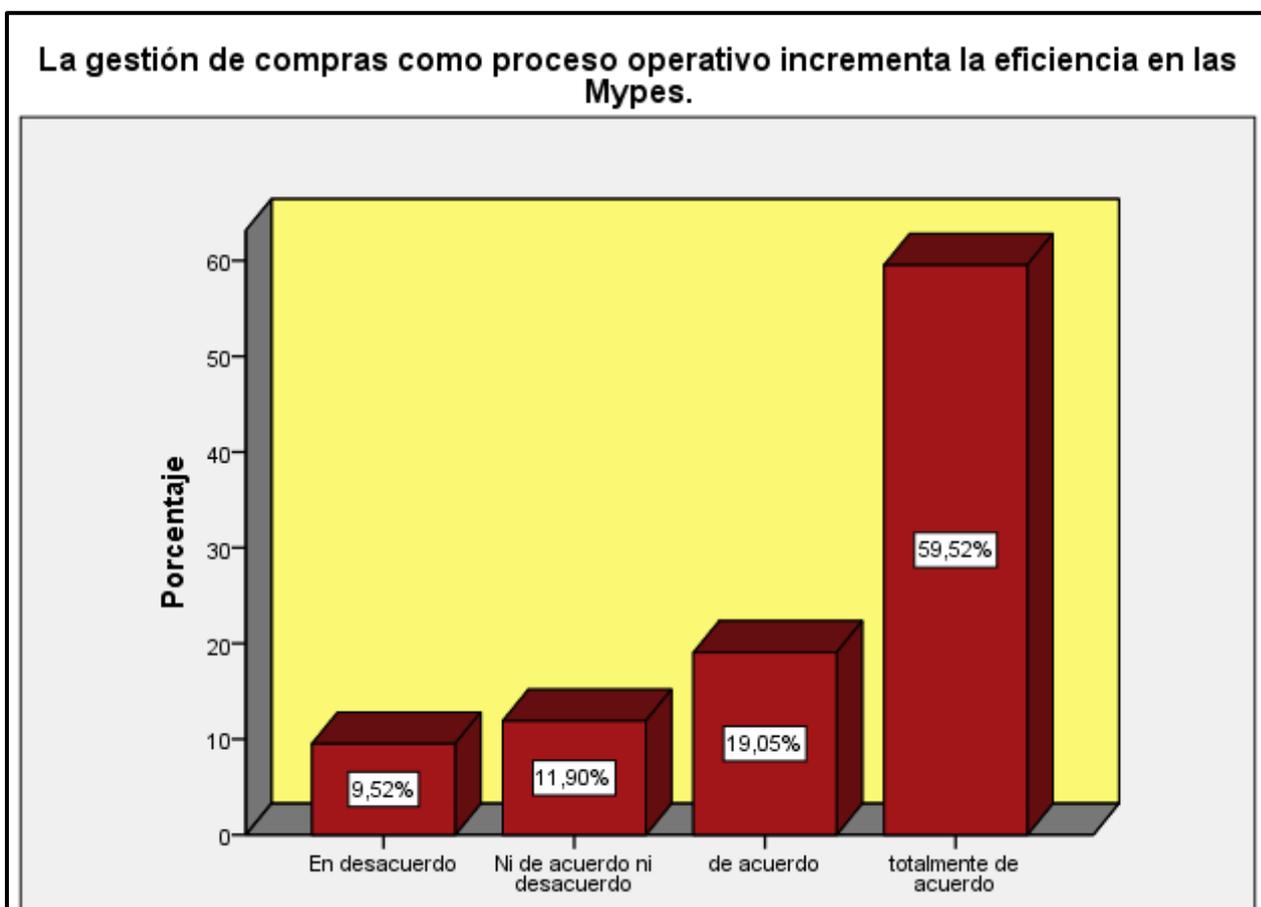
Interpretación: el 64.3% se encuentra totalmente de acuerdo en que la planificación estratégica como proceso genera una mejora en la gestión de las Mypes.

Ítem 16
 Tabla 18 ítem 16

La gestión de compras como proceso operativo incrementa la eficiencia en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	9,5	9,5	9,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,9	11,9	21,4
	de acuerdo	8	19,0	19,0	40,5
	totalmente de acuerdo	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



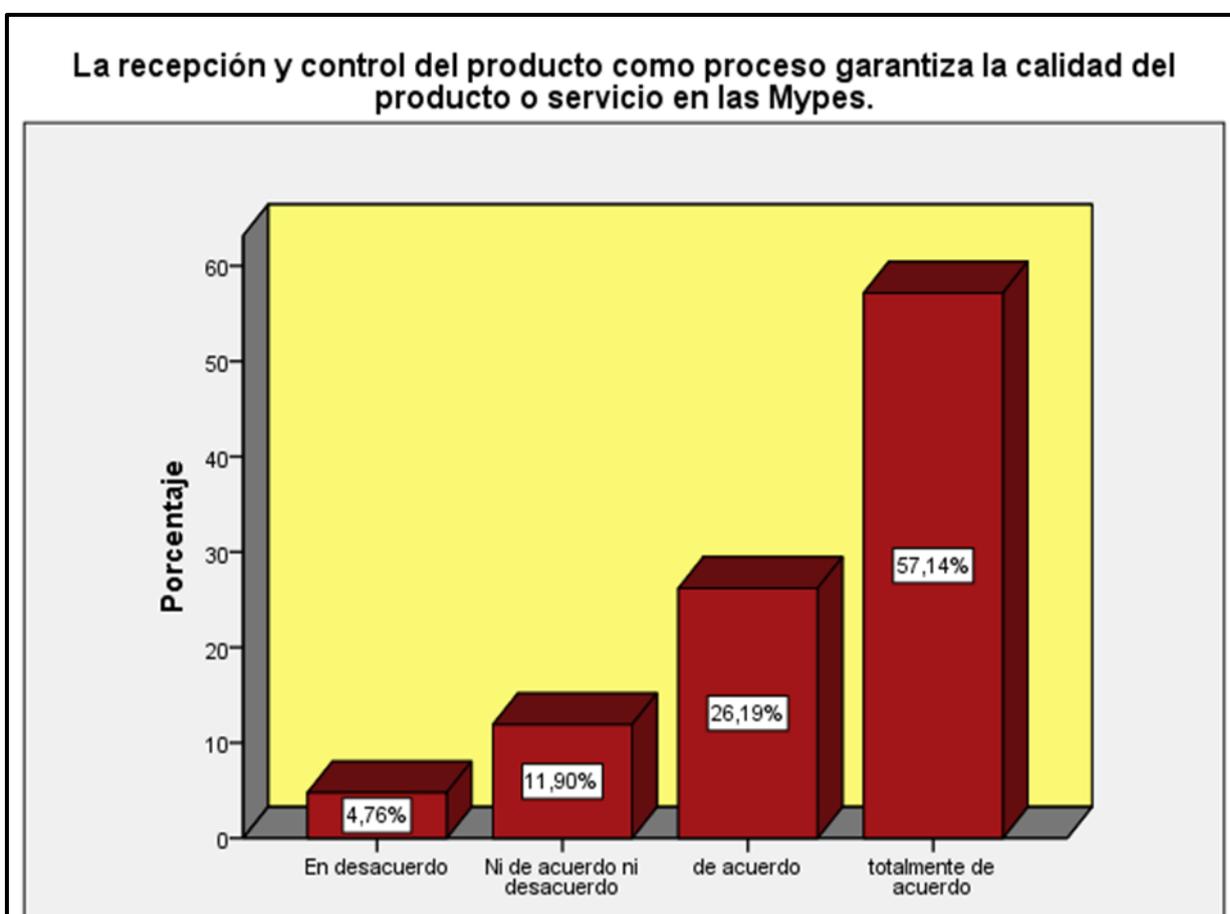
Interpretación: para la gestión de compras encontramos que el 59.5% considera que como proceso operativo incrementa la eficiencia de las Mypes.

Ítem 17
 Tabla 19 ítem 17

La recepción y control del producto como proceso garantiza la calidad del producto o servicio en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,9	11,9	16,7
	de acuerdo	11	26,2	26,2	42,9
	totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



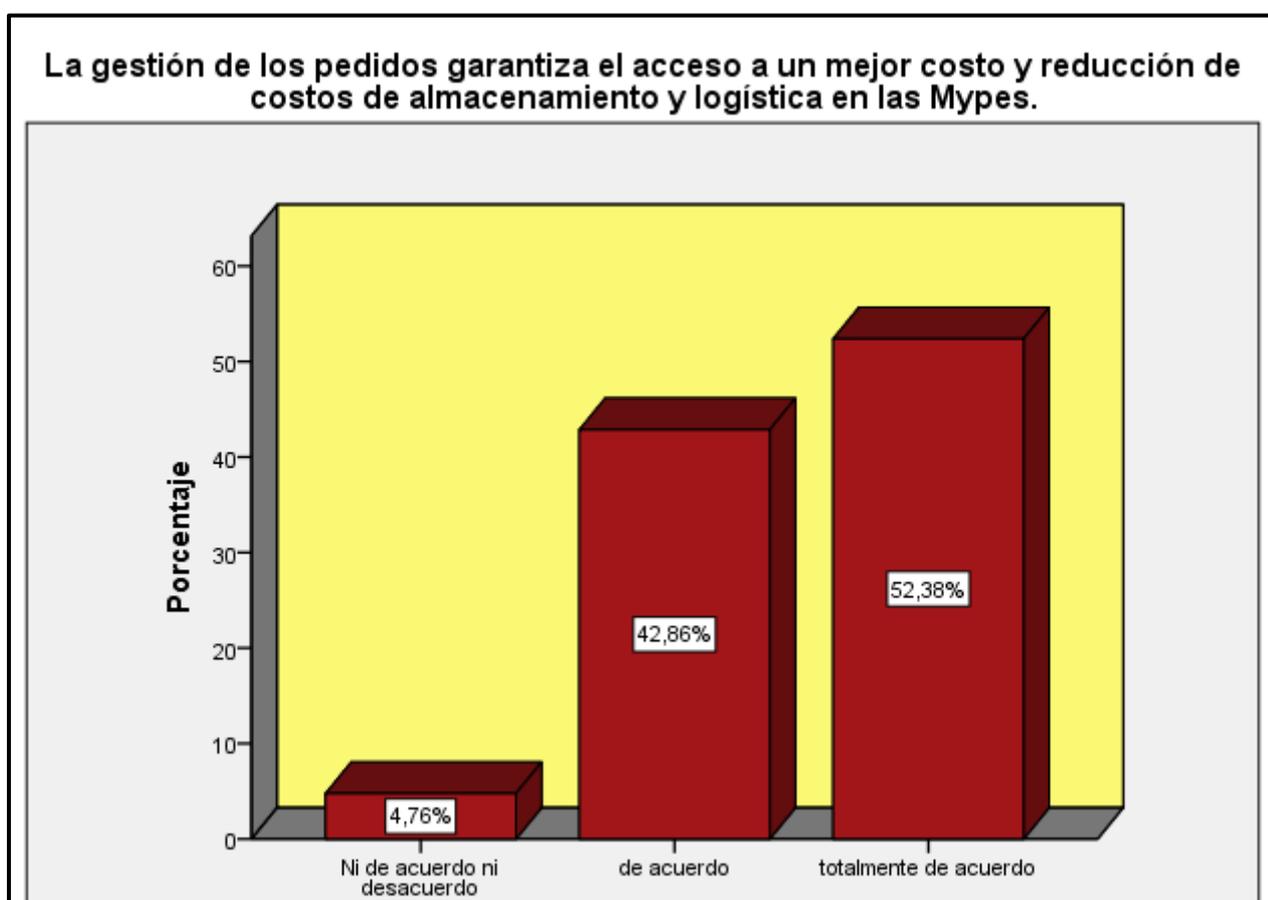
Interpretación: El 57.1% se encuentra totalmente de acuerdo en que la recepción y control del producto como proceso garantiza la calidad del producto o servicio en las Mypes.

Ítem 18
 Tabla 20 ítem 18

La gestión de los pedidos garantiza el acceso a un mejor costo y reducción de costos de almacenamiento y logística en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	de acuerdo	18	42,9	42,9	47,6
	totalmente de acuerdo	22	52,4	52,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



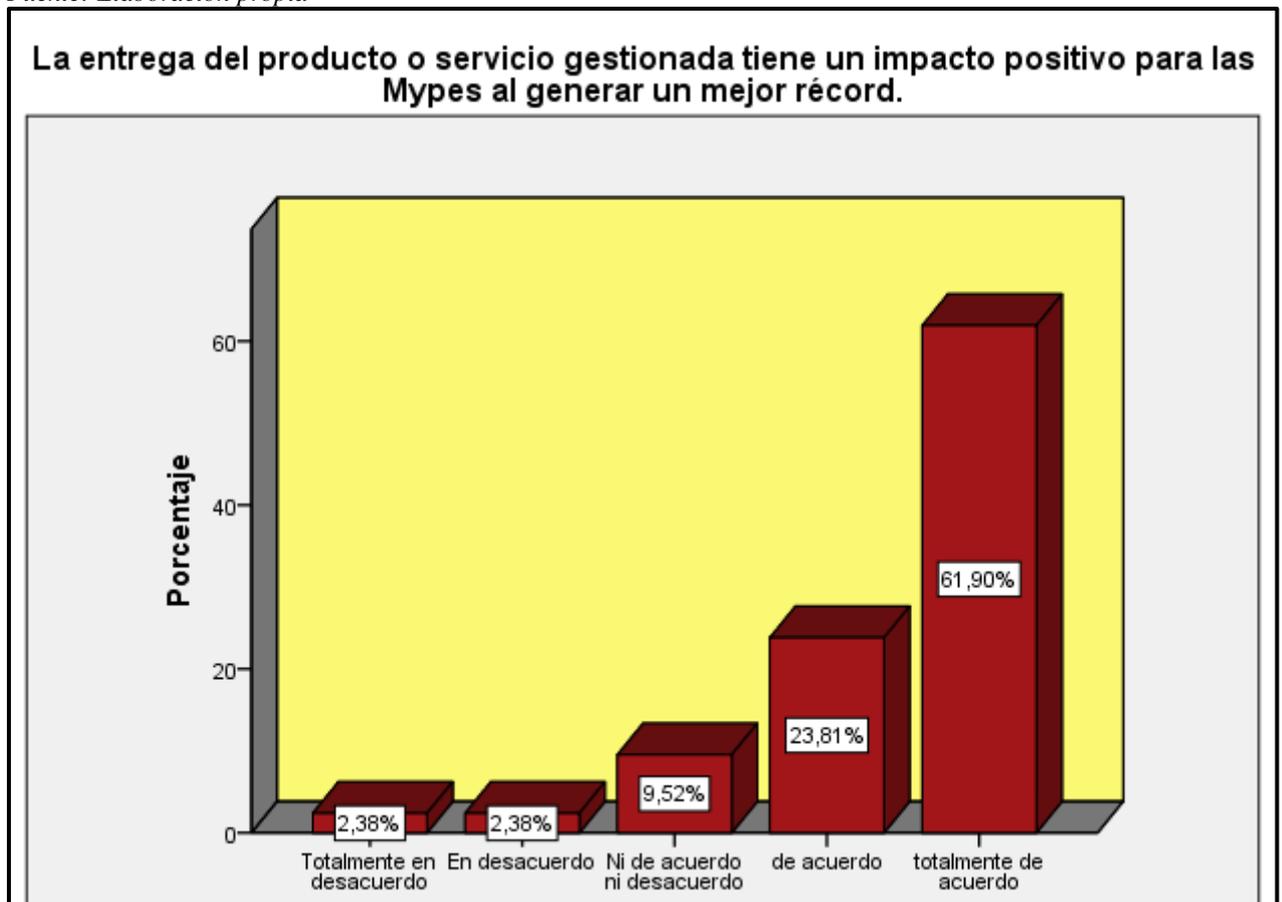
Interpretación: el 52.4% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo en que la gestión de los pedidos garantiza el acceso a un mejor costo y reducción de costos de almacenamiento y logística en las Mypes.

Ítem 19
 Tabla 21 ítem 19

La entrega del producto o servicio gestionada tiene un impacto positivo para las Mypes al generar un mejor récord.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	1	2,4	2,4	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	9,5	9,5	14,3
	de acuerdo	10	23,8	23,8	38,1
	totalmente de acuerdo	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*



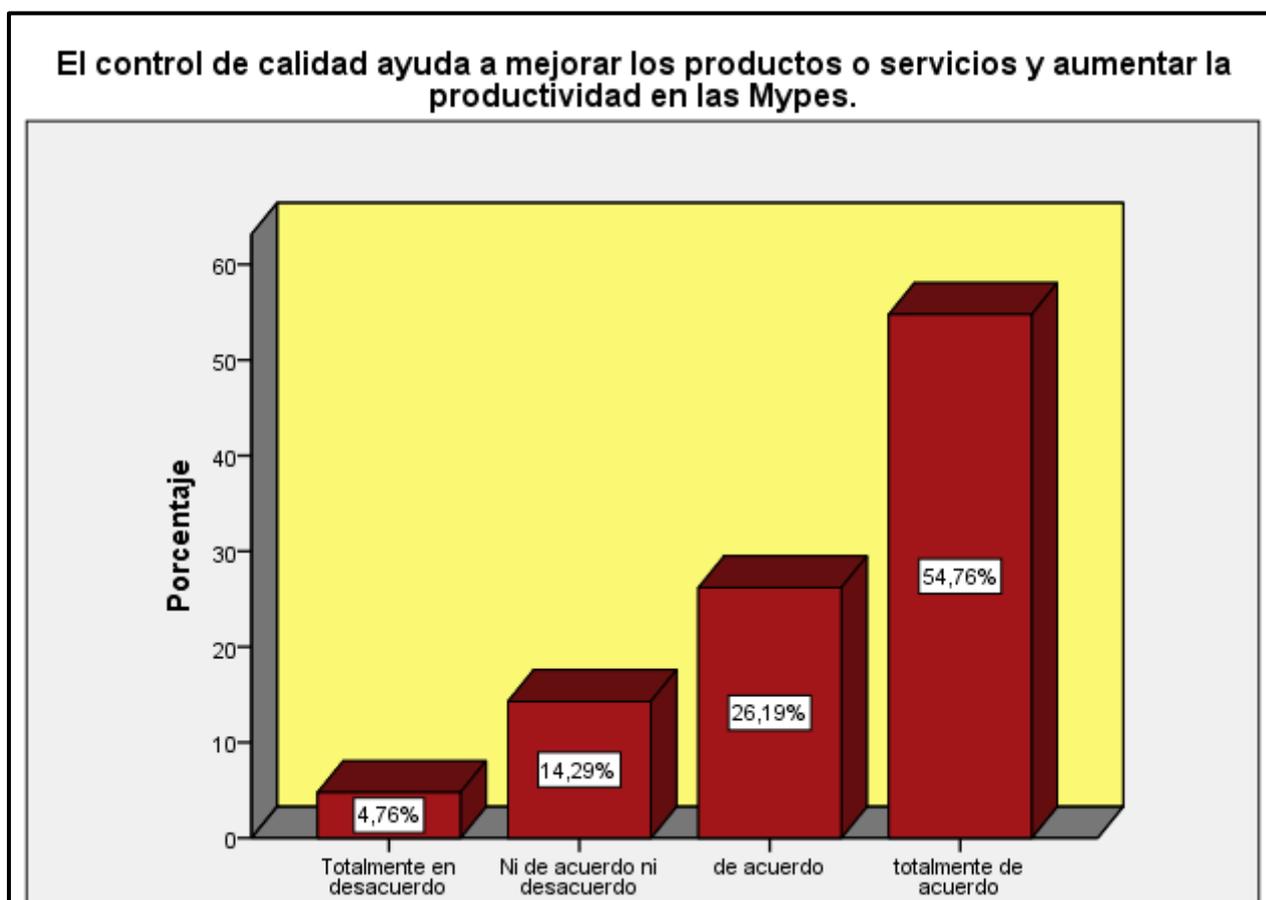
Interpretación: El 61.9% menciona estar totalmente de acuerdo en que la entrega del producto o servicio gestionada tiene un impacto positivo para las Mypes.

Ítem 20
 Tabla 22 ítem 20

El control de calidad ayuda a mejorar los productos o servicios y aumentar la productividad en las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	14,3	14,3	19,0
	de acuerdo	11	26,2	26,2	45,2
	totalmente de acuerdo	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



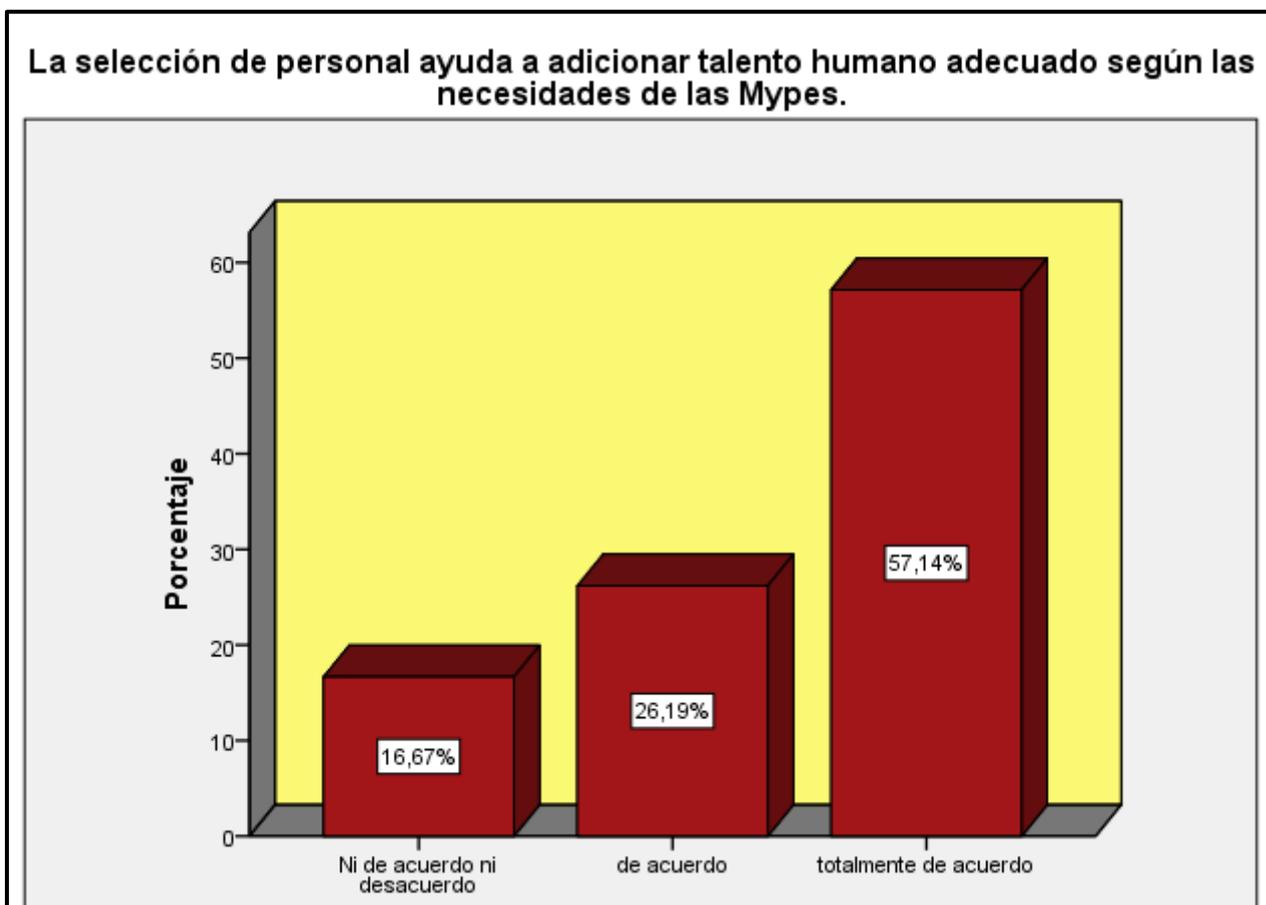
Interpretación: El 54.8% del total de encuestados se muestra totalmente de acuerdo en que el control de calidad ayuda a mejorar los productos o servicios y aumentar la productividad en las Mypes.

Ítem 21
 Tabla 23 ítem 21

La selección de personal ayuda a adicionar talento humano adecuado según las necesidades de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	16,7	16,7	16,7
	de acuerdo	11	26,2	26,2	42,9
	totalmente de acuerdo	24	57,1	57,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



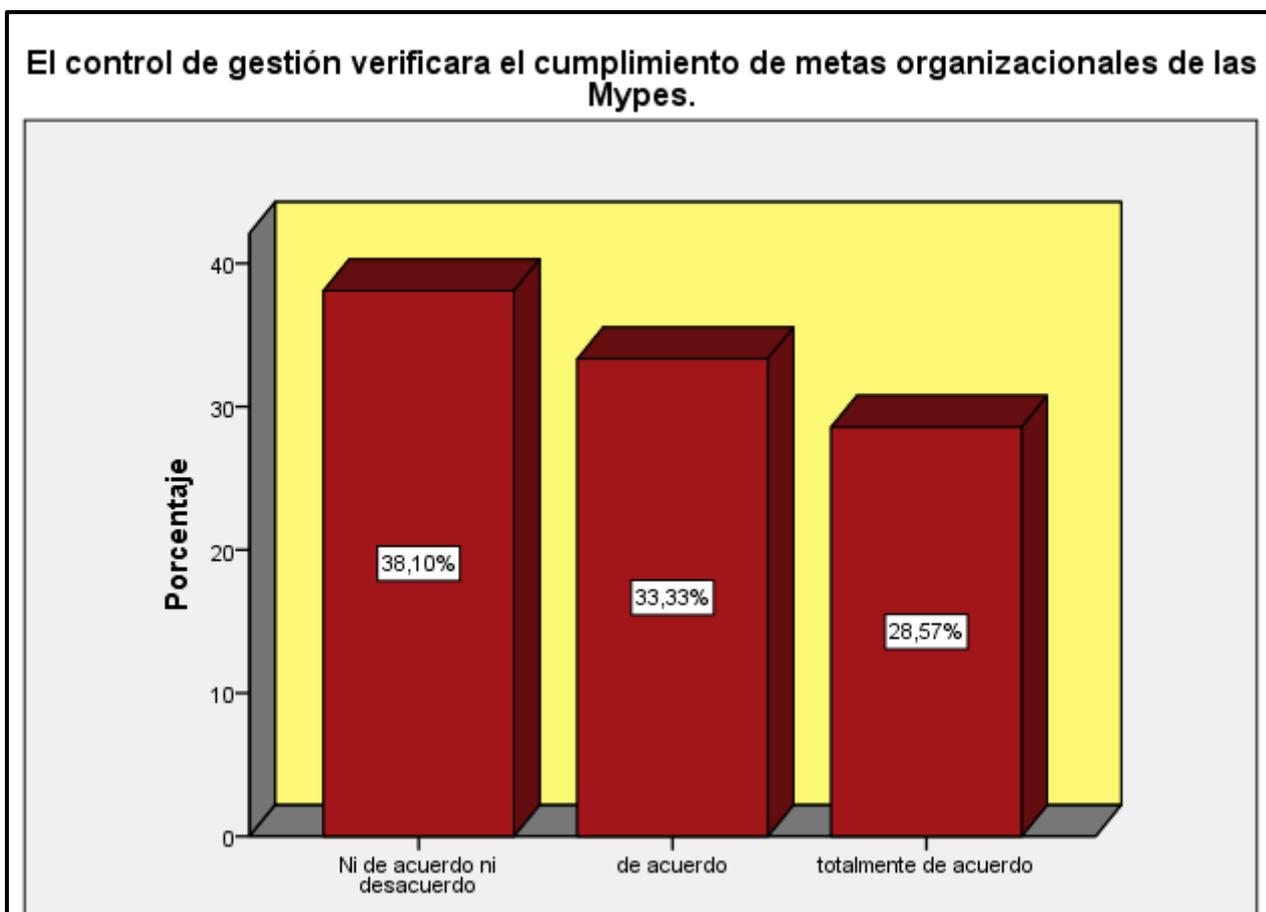
Interpretación: El 57.1% del total de encuestados menciona estar totalmente de acuerdo en que la selección de personal ayuda a adicionar talento humano adecuado según las necesidades de las Mypes.

Ítem 21
 Tabla 24 ítem 21

El control de gestión verificara el cumplimiento de metas organizacionales de las Mypes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni desacuerdo	16	38,1	38,1	38,1
	de acuerdo	14	33,3	33,3	71,4
	totalmente de acuerdo	12	28,6	28,6	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



Interpretación: Solo el 33.3% se muestra de acuerdo en que el control de gestión verificara el cumplimiento de metas organizacionales de las Mypes.

V

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué forma la planificación financiera Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

Para determinar el grado de fiabilidad del cuestionario se ejecuto el análisis Coeficiente Alfa de Cronbach mediante el Software Estadístico SPSS versión 25, el instrumento para nuestro caso cuenta con 22 ítems, al publico al cual fue dirigida esta investigación es colaboradores de empresas Mype del sector comercial en el distrito de San Isidro, como resultado del análisis se obtiene un nivel de confiabilidad general considerando ambas variables, se da un resultado de ,816, por lo tanto, se muestra que hay monogeneidad adecuada en las respuestas por cada ítem.

Para la discusión es importante mencionar que se consideraron investigaciones con una antigüedad mayor a 5 años, el motivo radica en la inclusión de libros con teorías científicas vinculados a las variables tanto dependiente como independiente y también información de investigaciones actuales.

Para la hipótesis general, según el resultado, podemos afirmar que el control interno tiene una influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial del distrito de san Isidro-2019. Para indicar ello se realizaron 42 encuestas. De entro todos se priorizo mostrar los resultados mas sobresalientes que confirmaran la existencia de la influencia tal cual se menciona en la hipótesis general

Además, para validar la hipótesis general de la presente investigación se utilizo la la prueba del chi cuadrado de Pearson la cual resulto en ,000 con lo cual mencionaremos que existe una asociación lineal entre las variables y por consiguiente pasamos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna la cual es que el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.

De lo afirmado de acuerdo a la tabla 33 ítem 14 apoya en que la variable independiente control interno efectivamente tiene una influencia considerable en la gestión por procesos, para dicha influencia se concluye que la presencia de un sistema de control interno incrementa la efectividad de la gestión por procesos en cada etapa en todos los niveles de la organización, los resultados son apoyados en el estudio realizado por Crespo, C y Suarez, M (2014) en su tesis titulada "Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." cuyo objetivo general fue el diseño, implementación y un afinamiento del sistema de control interno para la empresa Multitecnos S.A

Siendo su conclusión que la falla en el funcionamiento del sistema de control tiene un efecto significativo en la labor del personal incrementando los costos e generando errores e incumplimiento del desarrollo de sus funciones en las diferentes áreas de la empresa.

El contraste encuentra varias bases las cuales ayudan a fortalecer la hipótesis general, la inexistencia de un sistema de control o la presencia de un sistema de control no calibrado a la empresa en el cual pretende funcionar, influye en la gestión por procesos la cual busca generar una eficiencia y mejorar el rendimiento de la organización, para el caso específico de la tabla citada en la afirmación encontramos que el seguimiento de resultados una actividad regular de control interno permitiría validar el funcionamiento de la gestión por procesos validando que las funciones asignadas al personal en cada una de las etapas se encuentre desarrollando de forma correcta y tenga un aporte al producto final y por ende un aporte positivo en el resultado final de la gestión.

Para la hipótesis específica 1 considerando los datos obtenidos, El control interno influye significativamente en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Con la finalidad de validar el la hipótesis específica se aplicaron 42 encuestas. De entro todos se priorizo mostrar los resultados mas sobresalientes que confirmaran la existencia de la influencia tal cual se menciona en la hipótesis específica.

En la tabla 33 ítem 4 encontramos que en un 42,86% afirman estar totalmente de acuerdo en que la indentificación de riesgos una actividad habitual del control interno permite planear una acción de parte de la Mype para hacerle frente a los posibles efectos antes de que estos ocurran una labor desarrollada como proceso estratégico en las áreas de mando de la empresa. De acuerdo a lo mencionado podemos afirmar que el control interno influye de forma significativa en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Según el análisis estadístico realizado encontramos la coincidencia de la hipótesis con las respuestas de los encuestados dando lugar a confirmar que existe una influencia.

Por otro lado para validar la hipótesis específica 1 se realizó la prueba del chi cuadrado de Pearson la cual resultó en ,000 con lo cual mencionaremos que existe una asociación lineal entre las variables y por consiguiente pasamos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Los resultados de la investigación coinciden con el estudio realizado por Melo, P y Uribe, M (2017). "Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa sajoma S.A.S." donde concluyeron que existía una necesidad de tener procedimientos para identificar riesgos en los procesos internos de la organización por que los procesos como por ejemplo tercerizar algunos de sus servicios con la finalidad de reducir costos pueden exponer a la empresa por queal final ante alguna situación la responsabilidad no es tercerizada y es solo un ejemplo para muchas acciones que pueden poner en peligro la permanencia de la organización por la carencia de un control interno efectivo dentro de la empresa. Dicho estudio tenía el objetivo general de Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S.

Para la hipótesis específica 2 tomando en cuenta los datos obtenidos, El control interno influye en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Con la finalidad de validar el la hipótesis específica se aplicaron 42 encuestas. De forma similar que para el caso anterior prevalece dar a conocer los resultados mas sobresalientes que apoyan la existencia de una influencia tal

cual se menciona en la hipótesis específica.

En la tabla 33 ítem 20 muestra un respaldo del 54.76% como totalmente de acuerdo en que el control de calidad como una actividad realizada cuando existe un control interno funcional dentro de la organización, ayuda a mejorar los productos o servicios y aumentar la productividad en las Mypes, según lo mencionado podemos confirmar la influencia existente hacia la variable dependiente procesos operativos en nuestra hipótesis específica 2. Tomando en cuenta la investigación anterior donde se muestra la clara necesidad que existe de un control interno para las organizaciones en especial Mypes por estar en crecimiento y carecer de una capacidad de reacción frente a responsabilidades de gran magnitud.

Para validar la hipótesis específica 2 se realizó la prueba del chi cuadrado de Pearson la cual resultó en ,000 según ello indicaremos que existe una asociación lineal entre cada una de las variables y como consecuencia rechazaremos la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna.

Para la hipótesis específica 3 según los resultados obtenidos, El ambiente de control influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019. Con la finalidad de validar la hipótesis específica se realizaron 42 encuestas. Del total se priorizó revelar los resultados más destacados que corroboren la existencia de la influencia como se menciona en la hipótesis específica.

En la tabla 3 ítem 1 nos revela que 57.14% está totalmente de acuerdo en que los planes y programas colaboran para tener un ambiente de control dentro de las Mypes, de esta manera se apoya la hipótesis de que el ambiente de control tiene una gran importancia dentro de las organizaciones al generar una influencia en los integrantes de la empresa y en la revisión de sus operaciones. Los componentes o procesos de toda la empresa tienen un cambio positivo con la presencia de un ambiente de control por que deja claro con sus acciones hacia donde se quiere ir con los planes y como se va lograr al ejecutar los programas como en los casos anteriores

para la validación de la hipótesis se realizó la prueba del chi cuadrado de Pearson la cual resultó en ,000 según ello podemos indicar que se presenta una asociación lineal entre las variables y como consecuencia de ello rechazaremos la hipótesis nula y aceptaremos la hipótesis alterna.

Los resultados tienen vinculación con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Rodríguez, R y Vega, L (2016). “ Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015” en donde se concluyó que las deficiencias encontradas están vinculadas estrechamente a la falta de manuales de función, estructura orgánica y procedimientos, con lo antes mencionado podemos afirmar que la influencia del ambiente de control es alta hacia la gestión por procesos por que tiene un impacto en todas las áreas de la organización y en especial los operativos.

VI

CONCLUSIÓN

Tras obtener la información la cual cumple las condiciones de ser suficiente y competente como fruto de la recolección de datos por encuesta realizada a las empresas del sector comercial del distrito de San Isidro en temas vinculados a nuestra investigación. luego de realizar una discusión con la finalidad de analizar cada dato obtenido y generar comparaciones de los valores obtenidos con investigaciones similares las cuales fueron consideradas en el capítulo 1 como parte de nuestros antecedentes podemos concluir lo siguiente.

1. Considerando los datos recolectados y analizados al objetivo general, se determina que el control interno tiene una influencia significativa en la gestión por procesos, el fundamento se encuentra en que todos los elementos del control interno como son la supervisión y el monitoreo, la evaluación de riesgos y otros componentes aplicados a la gestión de una organización tienen un impacto positivo apoyándose aun mas cuando hay presencia de una gestión por procesos la cual puede ser afinada por si sola pero con la presencia de un gestor de control hace una combinación que incrementa su efectividad.
2. Como conclusión y de forma mas especifica se determino que el primer objetivo especifico, el control interno tiene una influencia significativa en los procesos estratégicos de la organización por que es ahí donde nacen los cambios mas significativos o donde se validan las modificaciones o altas de nuevos procesos a aplicar en todos los niveles de la organización, todo ello con la finalidad de seguir siendo rentable y hacer mas eficiente la gestión considerando el aporte al producto final o servicio en cada uno de los procesos de los cuales es objetivo el producto o servicio en la cadena de producción o prestación del servicio.
3. Se confirmo también en el tercer objetivo especifico que el control interno influye en la gestión operativa, en este otro caso a diferencia del anterior se encuentra una influencia en el área donde se ejecutan la mayor cantidad de procesos por que es donde se encuentra la cadena de producción de los productos o servicios, tal cual se muestra en las tablas resultado de la

investigación encontramos como un control interno aplicado en áreas como compras que son altamente operativas tienden a mejorarse cuando existe un control de sus procesos para constantemente estar validando su funcionalidad o generando propuestas de mejora para afinar el resultado.

4. Finalmente concluimos que en el ultimo objetivo especifico que desde el lado del control interno, uno de sus elementos como es el ambiente de control fortalece el control de riesgos dentro de las organizaciones y mejora la percepcion que se tiene, ya no se encuentra de una organización descuidada la cual no tiene un análisis correcto de su gestión y solo es impulsado por lo que el mercado indica y búsqueda de la eficiencia con procesos en todos los niveles, sino por el contrario el ambiente de control influye de forma positiva en la empresa.

VII

RECOMENDACIONES

Finalizando el presente trabajo de investigación generamos las siguientes recomendaciones.

1. Frente a la problemática general se recomienda que las empresas del sector Mype de San Isidro, incluyan como parte de su gestión y de sus planes la implementación de un control interno por ser una herramienta clave para mostrar un punto de vista diferente de la eficiencia y la exposición generada con la gestión por procesos que se pueda tener en los diferentes niveles de la organización, el aporte es ampliamente significativo por que al margen de tener una influencia en todos los procesos también validara que o otorgara un ambiente de mejora continua al tener complementariedad.
2. Para los casos en que el control interno por su alcance sea considerado demasiado amplio puede ser efectivo también aplicado a los procesos estratégicos, en las áreas mas altas de la organización es donde se toman las decisiones a implementar en todos los otros niveles, por un tema de jerarquía, si existe un control interno en esta área aunque no necesariamente este presente el control interno en otras áreas por el rango que le otorga los procesos estratégicos de dirigir y tomar decisiones en la compañía, con el solo hecho de tener estas acciones controladas al momento de implementarse se tiene una alta seguridad de éxito por las diferentes validaciones las cuales an sido previstas por el control interno.
3. Para el caso específico de los procesos operativos fruto de la investigación encontramos y mostramos la influencia significativa que tiene sobre esta la presencia del control interno y sus acciones las cuales generan cambios para mejora del producto o servicio tal cual se encuentra en las diferentes tablas vinculadas a los procesos operativos.
4. Por ultimo desde el punto de vista del control interno como un todo recomendamos conforme lo mostrado en la investigación la presencia de un ambiente de control como componente del control interno dentro de la organización por la influencia que este tiene al darle mejores resultados a la gestión por procesos, todo ello gracias a dotarle de un herramienta de manejo de varios componentes del riesgo y la generación de diciplina.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Crespo, B., Suarez, M.(2014) *“Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”*.(tesis de pregrado). Universidad laica “VICENTE ROCAFUERTE” escuela de Ciencias Contables, Guayaquil.
2. Melo, P., Uribe, M.(2017). propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa sajoma S.A.S.(tesis de pregrado). PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA CALI, Santiago de Cali.
3. Rodriguez ,R., Vega, L.(2016). Diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones srl, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015.(tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
4. Uwadiae Oduware(2015).COSO-An Approach to Internal Control Framework.Deloitte.(1).recuperado de <https://www2.deloitte.com/ng/en/pages/audit/articles/financial-reporting/coso-an-approach-to-internal-control-framework.html>
5. Kadhem, A y Al, H. (2018). The Role Of Internal Auditing And Internal Control System On The Financial Performance Quality In Banking Sector. *Ciencias Humanas y Sociales*, (86), 3046. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338202>
6. Mendoza, M., y Bayon, M. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*. 11(2), 25. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7399802>

7. Gamboa, J., Puente, P., y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público. *Publicando*. 3 (8), 496. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>
8. Talaverano, D., y Paima, Rusvelth. (2016). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa logística peruana del oriente SA, Pucallpa, 2016. *In Crescendo*. 9 (4), 496. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6853143>
9. Llanes, F., Isaac, C., Moreno, M., y García, G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. *Ingeniería Industrial*.35(3), 256. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000300002
10. Jordán, E., Rosero, C., Manchay, N., y Sánchez, C. (2015). Gestión por procesos en el área de producción. caso IPC Dublauto ECUADOR Ltda. *ECA Sinergia*. 6 (2), 6. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197626>
11. Lucas, P. (2014). Gestión de las Empresas por Procesos. Extraído el 20 de mayo del 2020, de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
12. Mallar, M. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión del futuro*. 13(1), 11. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
13. Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, E y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
14. Lozana, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmerica*,3(1), 35. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

15. Condo, L. y Pazmiño, J. (2015). Diseño experimental en el desarrollo del conocimiento científico de las ciencias agropecuarias. Riobamba: La caracola editores.
16. Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
17. Manterola, C. y Otzen, T. (2014). Estudios Observacionales. Los Diseños Utilizados con Mayor Frecuencia en Investigación Clínica. *Temuco*, 32(2), P. 638. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022014000200042
18. Espinoza, E. y Toscano, D. (2015). Metodología de investigación educativa y técnica. Ecuador: UTMACH
19. Carballo, M. y Guelmes, E. (2015). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Universidad y Sociedad*, 8(1), 143. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021
20. López, P. y Fachelli, S. (2015). metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
21. López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

22. Tamayo, G.(2001). Diseños muestrales en la investigación. Semestre económico, 3(7), 2. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262273>
23. Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. Tiempo de educar, 12(24), 278. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
24. Duarte L. y Gonzales C. (2015). Metodología y Trabajo de Grado Guía práctica para Negocios Internacionales. Colombia. Centro Editorial ESUMER.
25. De Souza A., Costa N. y De Brito E. (2017) Psychometric properties in instruments evaluation of reliability and validity. Applications of epidemiology.(1). Recuperado de https://www.scielo.br/pdf/ress/v26n3/en_2237-9622-ress-26-03-00649.pdf
26. Leyva, Y. (2010). Una reseña sobre la validez de constructo de pruebas referidas a criterio. Perfiles educativos,33(131), 144. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000100009
27. Kawulich B. (2015) DATA ANALYSIS TECHNIQUES IN QUALITATIVE RESEARCH. State University of West Georgia.(96). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Barbara_Kawulich/publication/258110388_Qualitative_Data_Analysis_Techniques/links/5550bba708ae93634ec9ed30/Qualitative-Data-Analysis-Techniques.pdf

28. Beccera, M. y Herrera, M. (2017). Operational planning capacities associated with profitability of service companies. A system dynamics approach. *Udistrial*, 22(57), 33. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/tecn/v22n57/0123-921X-tecn-22-57-32.pdf>
29. Carmona, P. (2007). Internal control risk influence when planning an audit: an empirical study of the COSO conceptual framework. *Spanish accounting review*, 10(2), 12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2655680>
30. Georgia F. y Marianna M. (2011). What are the Major Ethical Issues in Conducting Research? Is there a Conflict between the Research Ethics and the Nature of Nursing?, *HEALTH SCIENCE JOURNAL*, 5(1), 6. recuperado de <https://www.hsj.gr/medicine/what-are-the-major-ethical-issues-in-conducting-research-is-there-a-conflict-between-the-research-ethics-and-the-nature-of-nursing.pdf>
31. Van Der Aalst Wil M. P. (2013). *Business Process Management: A Comprehensive Survey*. Hindawi Publishing Corporation, 1(2). Recuperado de <https://www.hindawi.com/journals/isrn/2013/507984/>
32. Schandl A. y Foster P. (2019). *COSO Internal Control – Integrated Framework: An Implementation Guide for the Healthcare Provider Industry*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2, recuperado de <https://www.coso.org/Documents/COSO-CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>
33. Dumas M., Mendling J., La Rosa M. y Reijers H. *Fundamentals of Business Process Management*. Springer Heidelberg New York Dordrecht London. (1). Recuperado de <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-33143-5.pdf>

34. Lakis, V. y Giriunas L.(2012) THE CONCEPT OF INTERNAL CONTROL SYSTEM: THEORETICAL ASPECT. Vilnius University, Lithuania 91(142). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/330519076_THE_CONCEPT_OF_INTERNAL_CONTROL_SYSTEM_THEORETICAL_ASPECT/fulltext/5e9227ce92851c2f5298874e/THE-CONCEPT-OF-INTERNAL-CONTROL-SYSTEM-THEORETICAL-ASPECT.pdf
35. Rojas J., Gelman J. y Suarez J.(2012) The Methodology for Strategic Plan Implementation. Journal of Applied Research and Technology.(P.250). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/jart/v10n2/v10n2a14.pdf>
36. Boru T.(2018)RESEARCH DESIGN AND METHODOLOGY.University of south Africa.(03). Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Tesfaye_Boru/publication/329715052_CHAPTER_FIVE_RESEARCH_DESIGN_AND_METHODOLOGY_51_Introduction/links/5c17b98b92851c39ebf3f66b/CHAPTER-FIVE-RESEARCH-DESIGN-AND-METHODOLOGY-51-Introduction.pdf
37. Zapata N., Mediana J., Morales F. y Abrego D.(2019). Critical Success Factors in Implementing IT in MSMEs.Universidad del valle.35 (11). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v35n63/0120-4645-cuadm-35-63-00003.pdf>
38. Ribeiro L. y Secchi A. (2019). A METHODOLOGY TO OBTAIN ANALYTICAL MODELS THAT REDUCE THE COMPUTATIONAL COMPLEXITY FACED IN REAL TIME IMPLEMENTATION OF NMPC CONTROLLERS. Brazilian Journal of Chemical Engineering.36(1273). Recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/bjce/v36n3/0104-6632-bjce-36-03-1255.pdf>

39. Guercio M., Briozzo A., Vigier H. y Martinez L.(2019). The financial structure of Technology-Based Firms. Universidad Provincial del Sudoeste, Facultad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.(2). recuperado de <https://www.scielo.br/pdf/rcf/2020nahead/1808-057X-rcf-1808-057x201909580.pdf>
40. Dooly, M; Moore, E. y Vallejo, C.(2017). Key concepts: informed consent, confidentiality, data collection, data storage, data presentation.(P.315). Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED573618.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR (ES)

Nosotros, Clarivel Moreno Montalvo y Jhon Reyes Guzman, alumnos de la Facultad de Ciencias Empresariales y de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Cesar Vallejo Lima Norte, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de investigación titulado “**Control interno y su influencia en la gestion por procesos de las mypes del sector comercial en San Isidro 2019**”, son:

1. De nuestra autoría
2. El presente trabajo de investigación no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el presente Trabajo de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que correstaponda ante cualquier falsead, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima 09 de noviembre 2020



Moreno Montalvo Clarivel Lizeth
DNI: 47063060



Reyes Guzman Jhon Antony
DNI:75757189

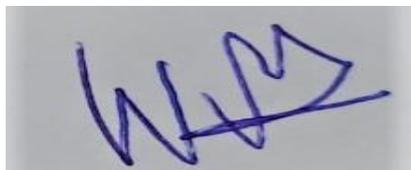
ANEXO 02

DECLARATORIA AUTENTICIDAD DEL ASESOR

Yo, Walter Ibarra Bretell, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la universidad Cesar Vallejo Lima Norte, revisor del trabajo de investigación "**Control interno y su influencia en la gestion por procesos de las mypes del sector comercial en San Isidro 2019**", de los estudiantes Clarivel Moreno Montalvo y Jhon Reyes Gumzan, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin flitros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 09 de noviembre 2020



Ibarra Fretel Walter
DNI: 06098355

ANEXO 03: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Sistema de medición
Control Interno	Para Mejia(2016) el control interno se define como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.	El contro Interno es un sistema de procedimientos diseñado para el logro de los objetivos relativos a la eficiencia y eficacia de las operaciones, cada uno de las dimensiones cuentan con indicadores, las que seran medidas mediante la encuesta, utilizando la tecnica del cuestionario, siendo valoradas por la escala de Likert, los cuales cuentan como 5 items, para que el encuestado pueda brindar la informacion y realizar el procesos de SPPS para definir la relacion entre las variables.	Ambiente de control	Planes y programas	Ordinal
			Evaluacion de riesgo	Estructura organizacional	
				Identigacion de riesgos	
				Analisis de riesgo	
			Actividades de control	Respuesta a los riesgos	
				Manual de organización	
				Indicadores de gestion	
			Informacion y comunicaci3n	Procedimientos de control previo y posterior	
				Sistema de informacion	
			Actividades de supervision	Calidad	
Auditoria interna					
Autoevaluacion					
Gesti3n por procesos	Según Llanes M., Isaac C., Moreno M. Y Garcia G.(2014) gestion de procesos busca una mayor rentabilidad , las organizaciones evolucionan aceleradamente y tienen que estar preparadas para lograr la competitividad sin afectar la calidad de sus productos o servicios para lo cual es elemental optimizar o implementar sistemas de gestion por procesos.	Gestion por procesos es una herramienta de organizaci3n, en la que prima la visi3n del cliente sobre las actividades de la organizaci3n,,cada uno de las dimensiones cuentan con indicadores, las que seran medidas mediante la encuesta, utilizando la tecnica del cuestionario, siendo valoradas por la escala de Likert, los cuales cuentan como 5 items, para que el encuestado pueda brindar la informacion y realizar el procesos de SPPS para definir la relacion entre las variables.	Procesos Estrat3gicos	Mejora continua	Ordinal
				Seguimiento de resultados	
				Planificaci3n estrategica	
			Procesos Operativos	Gestion de compras	
				Recepci3n y control del producto	
				Gestion de los pedidos	
				Entrega	
			Proceso de soporte	Control de calidad	
				Selecci3n de personal	
				Control de gestion	

ANEXO 04: Instrumento de recolección de datos.

ENCUESTA

Generalidades:

- La presente encuesta es anónima y confidencial.
- Marque con un aspa (X) dentro del cuadro, la alternativa que mejor refleje su opinión de manera objetiva.

Preguntas generales:

- Años de experiencia: 5 años 15-10 años 10-15 años 15 años a mas
- Especialidad: Administración Contabilidad Finanzas Otros

Leyenda:

Totalmente de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)

En desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

N°	ITEM	VALORIZACIÓN DE LIKERT				
		5	4	3	2	1
1	Los planes y programas colaboran para tener un ambiente de control dentro de las Mypes.					
2	La estructura organizacional bien elaborada aporta una mejor visión general de la operatividad de las Mypes.					
3	la Identificación de riesgos permite planear una acción de parte de las Mypes para contrarrestar los posibles efectos.					
4	El análisis de riesgo permite elaborar un plan de acción para garantizar la supervivencia de las Mypes.					
5	La respuesta a los riesgos es menor en las Mypes por su capacidad, pero es necesaria para mantenerse en el tiempo.					
6	Los manuales de organización generaran un adecuado control de funciones de los colaboradores de la Mypes.					
7	los Indicadores de gestión controlan el cumplimiento de metas de las Mypes.					
8	Los procedimientos de control previo y posterior permiten controlar el cumplimiento de metas de las Mypes.					
9	Los sistemas de información son necesarios en toda organización exitosa independiente del tamaño.					
10	La calidad de la información debe mantenerse en todos los niveles para garantizar su comprensión y cumplimiento en las Mypes.					
11	La Auditoría interna complementa las actividades de supervisión y mejora del control interno en las Mypes.					
12	La autoevaluación permitirá validar que el funcionamiento interno de la organización funcione correctamente.					

13	La mejora continua surge como resultado de una intención del progreso de la organización basándose en procesos.					
14	El seguimiento de resultados permitirá evaluar el funcionamiento de la gestión por procesos de las Mypes.					
15	La planificación estratégica como proceso genera una mejora en la gestión de las Mypes.					
16	La gestión de compras como proceso operativo incrementa la eficiencia en las Mypes.					
17	La recepción y control del producto como proceso garantiza la calidad del producto o servicio en las Mypes.					
18	La gestión de los pedidos garantiza el acceso a un mejor costo y reducción de costos de almacenamiento y logística en las Mypes.					
19	La entrega del producto o servicio gestionada tiene un impacto positivo para las Mypes al generar un mejor récord.					
20	El control de calidad ayuda a mejorar los productos o servicios y aumentar la productividad en las Mypes.					
21	La selección de personal ayuda a adicionar talento humano adecuado según las necesidades de las Mypes.					
22	El control de gestión verificara el cumplimiento de metas organizacionales de las Mypes.					

ANEXO 5: Validación de instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Diaz Diaz, Donato.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

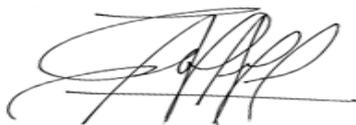
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Control interno y su influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moreno Montalvo Clarivel Lizeth
DNI: 47063060



Reyes Guzman Jhon Antony
DNI:75757189

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Donato, Diaz Diaz

DNI: 08467350

Especialidad del validador: Tributación

18 de junio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Donato Díaz Díaz

jue., 18 jun. 14:02

para mí ▾

Es conforme, mis datos son:

Nombre Mg. donato Díaz Díaz

DNI 08467350

Especialidad Tributación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): García Céspedes, Gilberto Ricardo.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

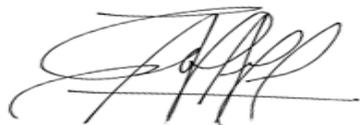
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Control interno y su influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San isidro 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moreno Montalvo Clarivel Lizeth
DNI: 47063060



Reyes Guzman Jhon Antony
DNI:75757189

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. García Céspedes, Gilberto Ricardo

DNI: 08394097

Especialidad del validador: Tributación

04 de julio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

RICARDO GARCIA

sáb., 4 jul. 19:04

para mí ▼

Estimada alumna, su instrumento tiene suficiencia.

Dr. CPC Ricardo Garcia Céspedes

D.N.I.: 08394097

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Padilla Venta, Patricia.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del pregrado facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título de contador público.

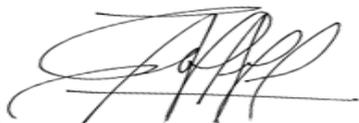
El título nombre de mi proyecto de investigación es: **“Control interno y su influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moreno Montalvo Clarivel Lizeth
DNI: 47063060



Reyes Guzman Jhon Antony
DNI:75757189

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Padilla Vento, Patricia**

DNI: 09402744

Especialidad del validador: **Finanzas**

04 de julio de 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

PATRICIA PADILLA VENTO

sáb., 4 jul.

para mí ▾

Buenas noches, el cuestionario está bien.

saludos cordiales

ANEXOS 06

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y INDICADORES		METODOLOGIA
Problema general:	Objetivo general:	Hipotesis general:	Variable	Dimensiones	
¿De qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?	Determinar de qué manera el control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.	El control interno influye en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de control. - Evaluación de riesgo. - Actividades de control. - Informacación y comunicación. - Actividades de supervisión. 	<p>1. Tipo de estudio: aplicado.</p> <p>2. Diseño de investigación: no experimental.</p> <p>3. Nivel de investigación: explicativo.</p> <p>4. Población: 100 empresas del sector comercial.</p> <p>5. Muestra: 42 empresas comerciales.</p> <p>10 Método de investigación: Cuantitativo.</p> <p>11 Técnica: Encuesta.</p> <p>12 Instrumento: Cuestionario escala de Likert.</p>
Problema específico:	Objetivo específico:	Hipotesis específico:			
¿De que manera el ambiente de control influye en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?	Determinar de que manera el ambiente de control influye en los procesos estrategico de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.	El ambiente de control influye en los procesos estratégicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.	Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos estratégicos. - Procesos operativos. - Proceso de soporte. 	
¿De que manera las actividades de control influyen en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?	Determinar de que manera las actividades de control influyen en los procesos estrategicos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.	Las actividades de control influyen en los procesos operativos de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.			
¿De que manera las actividades de supervisión influyen en los procesos de soporte de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019?	Determinar de que manera las actividades de supervisión influyen en los procesos de soporte de las Mypes del sector comercial San Isidro, 2019.	Las actividades de supervisión influyen en los procesos de soporte de las Mypes del sector comercial en San Isidro, 2019.			

ANEXO 7: Acceso a la información pública – Municipalidad de San Isidro

Portal de Datos ABIERTOS Portal de TRANSPARENCIA

Municipalidad de **San Isidro**

CIUDAD MUNICIPALIDAD OBRAS SERVICIOS SEGURIDAD

Inicio > Transparencia >

Solicitud de Acceso a la Información

Formulario Virtual

Solicitud de Acceso a la Información

Datos del Solicitante

Domicilio del Solicitante

Forma de entrega de la Información (marcar)

Copia Simple Copia Certificada Disco compacto u otro soporte electrónico E-mail

Información Solicitada (Expresión concreta y precisa del pedido de información)

1822 Caracteres

ANEXOS 8: Filtro de empresas del sector comercio y con vigencia en el 2019 en San Isidro, según pagina web de la municipalidad.

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO Y EDIFICACIÓN - SAN BORJA												
N°	N° EXPEDIANTE	N° LICENCIA	FECHA DE LICENCIA	RECURRENTE	CODIGO USO (CIUD)	GIRO DE LA EMPRESA	UBICACIÓN DEL PREDIO	N° PRINCIPAL	N° SECUNDA RIO	INTERIORES	CODIGO CATASTRAL	INSCRI
1	13764	384716	02/01/2019	OPERADORA A & B S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	ALVAREZ CALDERON	198			3112025013010200000	APART HOTEL
2	13765	386236	02/01/2019	JULIETA CAFE S.A.C.	H552014	CAFETERIAS - BODEGA GOURMET.	LOS LIBERTADORES	260			31040540050A0201001	OFICINA
3	13777	386011	04/01/2019	INVERSIONES COLORISTAS S.A.C.	O930201	PELUQUERIA - SALON DE BELLEZA	PANCHO FIERRO	194			3104019019010100000	HOTEL
4	13794	386581	11/01/2019	ERES LO QUE COMES S.A.C.	H552014	CAFETERIA - BODEGA GOURMET - PANADERIA Y PASTERIA	DASSO, Miguel	101			3112046024010300000	LOCAL COMERCIO
5	13801	386709	14/01/2019	KD TRAINING CENTER S.A.C.	G521101	BODEGA GOURMET - PANADERIA - PASTERIA - JUGUERIA - DULCERIA - HELADERIA	PLASCENCIA, Ernesto	361			31040620030A0101001	COMERCIO - OFICINA
6	13843	387494	30/01/2019	COMERCIAL JODIS S.A.C.	G523202	BOUTIQUE - VENTA DE ROPA PARA BEBES Y NIÑOS	DOS DE MAYO	1545		222	3102026017010300000	LOCAL COMERCIO
7	13867	388403	05/02/2019	BENDITO CAFE S.A.C.	H552014	CAFETERIA CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE LAS COMIDAS	LOS CONQUISTADORES	139			3104019018010100000	LOCAL COMERCIO
8	13884	388012	07/02/2019	DESARROLLO DE COMERCIO INTEGRAL S.A.C.	G523207	VENTA DE ROPA PARA BEBES	PAZ SOLDAN	215	225	A5-A6-A7	31040210010101A0005	LOCAL COMERCIO
9	13888	387926	11/02/2019	RWC INVESTMENTS S.A.C.	G523202	BOUTIQUE	DOS DE MAYO	1675		101	3102025014010G01001	DEPARTAMENTO
10	13889	388048	11/02/2019	PARADIGMA S.A.C.	G523202	BOUTIQUE - VENTA DE ROPA PARA BEBES - VENTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA DAMAS	LOS CONQUISTADORES	319			3104044001010100000	LOCAL COMERCIO
11	13901	388184	14/02/2019	FAHRENHEIT 051 S.A.C.	G523907	LIBRERIA - CAFETERIA - SANDWICHERIA - VENTA DE PAN Y PRODUCTOS DE PANADERIA	PETIT THOUARS	3506			31050750010A0201001	VIVIENDA UNIFAMILIAR
12	13902	388230	14/02/2019	FUTURE VISIONS GALAXY S.A.C.	G523202	BOUTIQUE	DASSO, Miguel	126		205	3112049004010900000	LOCAL COMERCIO
13	13909	388428	18/02/2019	VETERINARIA Y SUPERMERCADO DE MASAS	G523930	VENTA DE PRODUCTOS VETERINARIOS	GALVEZ BARRENECHEA, José	572			3108054004010300000	LOCAL COMERCIO
14	13914	387432	18/02/2019	VALMAU S.A.C.	O930202	SALON DE BELLEZA	NTO TORIBIO N° 173 - VIA CENTRAL	150			31030160300F0101001	SIN INSCRIPCIÓN
15	13918	387771	20/02/2019	INVERSIONES ALDAPA S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	PEREZ ARANIBAR, Augusto	2132			3110040011020100000	VIVIENDA MULTIFAMILIAR
16	13932	377691	26/02/2019	QUOKKA S.A.C.	H552014	CAFETERIA CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDAS	LAS PALMERAS	443			3103011023010200000	LOCAL COMERCIO
17	13934	388805	26/02/2019	FRUTURO S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	LAS BEGONIAS	463			3105026003020600000	LOCAL COMERCIO
18	13942	388956	28/02/2019	D'INISSI S.A.C.	H552012	DULCERIA - HELADERIA - JUGUERIA - BAZAR Y ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA	CAMINO REAL	130			3103012002010300000	BANCO
19	13944	389011	01/03/2019	LUVACEL COMPANY S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	LOS CONQUISTADORES	282		72	31040290100A0401072	LOCAL COMERCIO
20	13964	389246	07/03/2019	TEXTILES EUROMOD S.A.C.	G523205	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA CABALLEROS - VENTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA DAMAS	CAVENEZIA, Emilio	229			3104121004010300000	LOCAL COMERCIO
21	13965	389280	07/03/2019	B TIME S.A.C.	G523912	RELOJERIA	REPUBLICA, Paseo de la	3220			3105057008010100000	LOCAL COMERCIO
22	13968	389292	08/03/2019	ELECTRONIC COMPANY S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	DOS DE MAYO	954			3102016004010100000	APART HOTEL
23	13973	388531	08/03/2019	MAMBRINO S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	DOS DE MAYO	715			31020340010A0101001	VIVIENDA UNIFAMILIAR
24	14009	389924	21/03/2019	ALCO GROUP S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	PETIT THOUARS	3584			31050750040A0101001	LOCAL COMERCIO
25	14018	389987	22/03/2019	MFH KNITS S.A.C.	G523213	VENTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA DAMAS VENTA DE PRENDAS DE VESTIR PARA CABALLEROS	LOS CONQUISTADORES	760			3104087011010300000	LOCAL COMERCIO
26	14034	389151	26/03/2019	VANYPETS S.A.C.	G523202	BOUTIQUE - VENTA DE ARTICULOS ARTESANALES	LOS CONQUISTADORES	396		5106	31040430090102A0006	LOCAL COMERCIO
27	14037	390153	27/03/2019	J BEAUTY S.A.C.	O930202	SALON DE BELLEZA	ELESPURU, Juan Norberto	300			31010350080A0201001	LOCAL COMERCIO
28	14064	390286	04/04/2019	ANTICA PIZZERIA ITALIANA S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	724	728	736	31020180040A0101001	SIN INSCRIPCIÓN
29	14068	389175	08/04/2019	CONSORCIO DE ALIMENTOS Y CATERING	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	LAS ORQUIDEAS	451			31050230100A0101001	VIVIENDA UNIFAMILIAR
30	14081	390634	10/04/2019	VERSATTI SALON S.A.C.	O930202	SALON DE BELLEZA	GAVILANES	167			31070120080A0301001	LOCAL COMERCIO
31	14082	390788	10/04/2019	JAE INNOVACIONES MOVILES S.A.C.	H552003	RESTAURANTE	DOS DE MAYO	441			31020370100A0601002	LOCAL COMERCIO
32	14123	391628	30/04/2019	LA CASITA DE KAWSAY S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	PETIT THOUARS	2809			3105005001010200000	LOCAL COMERCIO
33	14173	390780	16/05/2019	TE LO FABRICO S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	ARENAS, General	0206			31020410030A0901003	LOCAL COMERCIO
34	14206	392826	27/05/2019	BIPOLAR MODA S.A.C.	G523201	ZAPATERIA	SANTA CRUZ	0496			3104112011010101001	OFICINA
35	14212	391849	28/05/2019	GRUPO CONFITS S.A.C.	H552003	RESTAURANTE CON VENTA DE LICOR COMO COMPLEMENTO DE COMIDA	LOS CONQUISTADORES	1236	1238		31041190040A0101001	OFICINA - TIENDA

ANEXO 9: Validación de turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?BDS=1&o=1441370944&u=1110664610&lang=es&student_user=1&s=1

feedback studio CLARIVEL LIZETH MORENO MONTALVO Moreno Montalvo, Clarivel; Reyes Guzmán, Jhon_turnitin.docx



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

Control interno y su influencia en la gestión por procesos de las Mypes del sector comercial en San Isidro 2019

AUTOR(ES):
Moreno Montalvo, Clarivel Lizeth (ORCID:0000-0003-1275-9324)
Reyes Guzmán, Jhon Antony (ORCID:0000-0002-5067-2433)

ASESOR:
Dr. Ibarra Fretell, Walter Gregorio (ORCID:0000-0003-4276-5389)

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

24

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	11 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %	>
3	creativecommons.org Fuente de Internet	1 %	>
4	Entregado a University ... Trabajo del estudiante	<1 %	>
5	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %	>
6	Entregado a Universida...	<1 %	>

Activar Windows
Ve a configuración para activar Windows

ANEXO 10: Pago de derecho de título profesional

Monto	
S/ 1,500.00	
Titular	
MORENO MONTALVO CLARIVEL LIZETH	
Empresa	
UNI CESAR VALLEJO - MATRICULAS Y PENSIONES	
CODIGO DE ALUMNO	
CG00005731	
Nº recibo:	CG00005731
Importe:	
S/ 1,500.00	
Vencimiento: 23 nov. 2020	Mora: S/ 0.00
Cargo fijo: S/ 0.00	Comisión: S/ 0.00
Constancia	
Pago para sustentar	
Clarivelmor15@gmail.com	
Número de operación	
05730594	

Monto

S/ 1,500.00

Titular

REYES GUZMAN JHON ANTONY

Empresa

UNI CESAR VALLEJO - MATRICULAS Y PENSIONES

CODIGO DE ALUMNO

CG00006144

Nº recibo: CG00006144

Importe:

S/ 1,500.00

Vencimiento: 25 nov. 2020

Mora: S/ 0.00

Cargo fijo: S/ 0.00

Comisión: S/ 0.00

Número de operación

50188868