



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

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

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO  
EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L.  
– RECUAY, 2023**

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

**AUTORA**

**DUEÑAS GARRO, MARIELA ESTHER**

**ORCID: 0000-0002-1669-4153**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

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

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2024**



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

**ACTA N° 0035-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:40** horas del día **03** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**SOTO MEDINA MARIO WILMAR** Miembro  
**Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. - RECUAY, 2023**

**Presentada Por :**  
(1203162338) **DUEÑAS GARRO MARIELA ESTHER**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
Presidente

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
Miembro

**SOTO MEDINA MARIO WILMAR**  
Miembro

**Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR**  
Asesor



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. - RECUAY, 2023 Del (de la) estudiante DUEÑAS GARRO MARIELA ESTHER, asesorado por QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 11 de Junio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatoria**

A mi esposo y a mis hijos, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesional como personales.

A mi madre, padre y hermanas, porque gracias a sus consejos pude cumplir mis objetivos y metas, me animaron en todo momento a seguir a pesar de las circunstancias.

A Dios, Por el regalo de vida, por la oportunidad de seguir estudiando y ser mi guía en cada proceder, por todas sus bendiciones, por estar siempre a mi lado en cada momento, la fe en él me hizo continuar siempre con mente positiva, y que todo se puede logra con ayuda del Señor Jesucristo.

A mi esposo, Por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado motivándome a seguir superándome, por sus sabios consejos, por su gran amor y comprensión.

A mis hijos, por ser los mejores hijos por todo su apoyo y comprensión, que siempre están ahí cuanto más los necesito y que me motivan a seguir cumpliendo mis metas.

## Contenido

Caratula.....	I
<b>Acta de Sustentación</b> .....	II
<b>Constancia de Originalidad</b> .....	III
<b>Dedicatoria</b> .....	IV
<b>Agradecimientos</b> .....	V
<b>Contenido</b> .....	VI
<b>Lista de Cuadros</b> .....	VIII
<b>Resumen</b> .....	IX
<b>Abstract</b> .....	X
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	11
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	16
<b>2.1. ANTECEDENTES</b> .....	16
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	22
2.1.4. Locales .....	27
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b> .....	27
2.2.1. Teoría de control interno .....	27
2.2.2. Teoría de empresa .....	35
2.2.3. Teoría de Mype .....	39
2.2.4. Teoría de Comercio .....	42
2.2.5. Descripción de la empresa .....	43
<b>2.3. Marco Conceptual</b> .....	43
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	45
<b>3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación</b> .....	45
<b>3.2. Población y muestra</b> .....	45
<b>3.3. Variable, definición y operacionalización</b> .....	45
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	46
<b>3.5. Método de análisis</b> .....	46
<b>3.6. Aspectos éticos</b> .....	47
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	49

4.1. Respecto al objetivo específico 1.....	49
4.2. Respecto al objetivo específico 2.....	53
4.3. Respecto al objetivo específico 3.....	57
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>63</b>
5.1. Respecto al objetivo específico 1.....	63
5.2. Respecto al objetivo específico 2.....	63
5.3. Respecto al objetivo específico 3.....	65
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
6.1. Respecto al objetivo específico 1.....	67
6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	67
6.3. Respecto al objetivo específico 3.....	68
6.4. Respecto al objetivo general.....	68
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia .....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 2: Cuestionario .....</b>	<b>75</b>
Anexo 3 - Validación.....	78
<b>Anexo 4: Consentimiento informado .....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 05 – Carta de autorización .....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 06 – Fichas Bibliográficas.....</b>	<b>83</b>

## **Lista de Cuadros**

Cuadro N° 01. Resultados de los Antecedentes.....	49
Cuadro N° 02. Resultado del Cuestionario.....	53
Cuadro N° 03. Resultados de los objetivos específicos 1 y 2.....	57

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023. La investigación fue cualitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; respectivamente encontrando así las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se concluye, a partir de los antecedentes expuestos por los estudios previos, se llega a la conclusión de que las pequeñas empresas nacionales adolecen de la implementación de un sistema de control interno. Respecto al Objetivo Específico N° 02: A partir de los resultados obtenidos mediante un cuestionario dirigido al responsable de Negocios Generales Maranatha S.R.L., se llega a la conclusión de que la empresa carece de un sistema de control interno integral. Respecto al Objetivo Específico N° 3. A partir de la evaluación de los objetivos específicos 1 y 2, se llega a la conclusión de que Negocios Generales Maranatha S.R.L. debería implementar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades específicas. Conclusión general: Se deduce que tanto Negocios Generales Maranatha S.R.L. como otras pequeñas empresas a nivel nacional deberían considerar seriamente la implementación de un sistema de control interno.

Palabras clave: Comercio, control interno, pequeña empresa.

## Abstract

The general objective of this research work was: To describe the relevant factors of internal control of small national companies: Case of the company Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023. The research was qualitative-bibliographic-documentary and case study. To collect the information, the bibliographic review technique was used, as well as the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; respectively, thus finding the following conclusions: Regarding Specific Objective No. 01: It is concluded, based on the background exposed by previous studies, the conclusion is reached that small national companies suffer from the implementation of an internal control system . Regarding Specific Objective No. 02: Based on the results obtained through a questionnaire addressed to the head of General Business Maranatha S.R.L., it is concluded that the company lacks a comprehensive internal control system. Regarding Specific Objective No. 3. From the evaluation of specific objectives 1 and 2, it is concluded that Negocios Generales Maranatha S.R.L. You should implement an internal control system tailored to your specific needs. General conclusion: It follows that both Negocios Generales Maranatha S.R.L. Like other small businesses nationwide, they should seriously consider implementing an internal control system.

Keywords: Commerce, internal control, small business.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo al autor **Farías (2023)** menciona que, tras llevar a cabo una revisión documental exhaustiva, se ha podido identificar la situación actual de las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en Ecuador con respecto a la implementación de sistemas de control interno. Un hallazgo significativo es que la mayoría de estas empresas carecen de un sistema de control interno efectivo, lo cual puede deberse a desafíos en la gestión y dirección empresarial. Estos desafíos incluyen problemas de organización y un nivel insuficiente de conocimientos tanto por parte de los dueños de las PYMES como de su personal. La relevancia de los sistemas de control interno radica en su capacidad para mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones administrativas y financieras en el contexto de las PYMES en Ecuador. Esta afirmación se respalda con evidencia proveniente de la revisión bibliográfica, que muestra cómo la implementación de sistemas de control interno optimiza el uso de recursos y permite un seguimiento más efectivo del rendimiento empresarial. En resumen, se puede concluir que establecer un sistema de control interno sólido en las PYMES de Ecuador es fundamental para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, lo que, a su vez, potencia la productividad y busca maximizar los beneficios de estas empresas. Este enfoque se basa en la capacidad de adaptación a las necesidades del mercado y en la relación entre el nivel de eficacia y el éxito empresarial.

El control interno representa un aspecto fundamental en la esfera de la gestión empresarial, según **Loayza-Illesca & Jaime-Baque (2023)**, menciona que las organizaciones necesitan una herramienta que les permita evaluar de manera continua sus avances significativos y el logro de sus objetivos. En consecuencia, el control interno se ha vuelto esencial para optimizar tanto los recursos humanos como los financieros. La implementación de procesos de control interno y su interacción con la entidad se ha convertido en una prioridad con el propósito de garantizar una gestión administrativa y financiera más efectiva, lo que, a su vez, contribuye a mejorar la productividad. La aplicación de controles internos en las operaciones de las organizaciones desempeña un papel crucial al proporcionar información precisa sobre su estado actual. Por esta razón, resulta fundamental contar con una planificación adecuada que permita supervisar el cumplimiento de los reglamentos internos, lo que,

a su vez, proporciona una visión más clara y facilita la mejora de la gestión empresarial. La implementación de un control interno sólido fortalece la capacidad de una entidad para tomar decisiones fundamentadas y alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

El control interno representa un proceso esencial que garantiza la eficacia de las actividades y operaciones dentro de una empresa o institución. Su base radica en la implementación de normas y políticas diseñadas para cumplir los objetivos establecidos por la alta dirección. Por lo tanto, es crucial establecer una estructura de control interno que se enfoque en mantener la efectividad de los procesos, en total conformidad con las leyes y regulaciones pertinentes, considerando la naturaleza de la entidad y sus actividades. En este sentido, se sugiere encarecidamente la implementación de un manual integral para el control interno, particularmente en el área de ventas, con el propósito de optimizar los procedimientos y obtener información confiable. Esto no solo permite identificar los riesgos a los que se enfrenta la organización, sino que también fomenta una cultura de control y supervisión, garantizando así una mejora continua en sus operaciones y el cumplimiento de sus metas. La implementación de un control interno sólido no solo asegura el cumplimiento de los objetivos, sino que también promueve la eficiencia y la transparencia en todas las actividades empresariales (**Rojas-Salvatierra et al, 2018**).

Según **Pacheco (2023)** Las organizaciones que han implementado el control interno han experimentado resultados positivos que han contribuido significativamente a la mejora de sus procesos centrales y la mitigación de riesgos relacionados con errores y fraude. Se ha observado que tanto entidades públicas como privadas están adaptando sus sistemas de control interno utilizando como base el modelo COSO (Committee of Sponsoring Organizations), pero personalizándolo de acuerdo a sus procedimientos y operaciones específicos. Esto es crucial debido a las variaciones en los procesos misionales de cada entidad pública. Como conclusión, se destaca la importancia de un sistema de control interno que proporcione una retroalimentación constante en relación con los componentes clave: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Estos componentes son esenciales para establecer un sistema de control interno robusto. Además, es fundamental llevar a

cabo una retroalimentación de la gestión administrativa para mejorar los procesos de planificación, organización, integración, dirección y control, contribuyendo así a un funcionamiento más eficiente y efectivo de la organización.

El Control Interno, a menudo denominado control empresarial, desempeña un papel crucial en la supervisión y regulación de las operaciones de una organización. Su propósito principal radica en garantizar que los recursos se utilicen de manera óptima y en la evaluación de los riesgos a los que se enfrenta la entidad. En términos estructurales, el Control Interno se compone de planes, métodos, procedimientos y la disposición de la alta dirección, y su objetivo fundamental es proporcionar un grado razonable de seguridad en relación con el logro de los objetivos empresariales. Si bien algunas personas pueden ver el control como una especie de ilusión, se ha producido un notable progreso en el desarrollo de modelos de control interno. Estos modelos se centran en áreas clave, como la estrategia empresarial, las finanzas, la gestión y la posición en el mercado. El Modelo COSO, que ha sido ampliamente adoptado, ha experimentado una continua evolución para adaptarse a las cambiantes dinámicas empresariales. Si bien existen otros modelos que aportan valiosas perspectivas, comparten pilares fundamentales que les otorgan un valor similar en términos de eficacia percibida. Además, el Control Interno no es una ilusión, sino un componente esencial de la gestión empresarial que impulsa la eficiencia y reduce los riesgos **(Solís-Morejón & Llamuca-Pérez, 2020)**.

Los componentes de control interno desempeñan un papel fundamental en la promoción de la sostenibilidad, el crecimiento y la rentabilidad en las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), ya sea que tengan una larga experiencia en el mercado o estén en las primeras etapas de sus operaciones. La implementación de estos elementos ofrece una garantía integral a nivel operativo, financiero y legal, ya que cada componente contribuye de manera transversal a la permanencia y al continuo mejoramiento de manera más efectiva y eficiente. El ambiente de control, en particular, contribuye a la creación de un entorno de trabajo positivo en el que todos los empleados se sienten comprometidos con sus responsabilidades, lo que a su vez fomenta la mejora y el crecimiento continuo de la empresa. El control interno se erige como una herramienta de gestión esencial que potencia la toma de decisiones

acertadas, impulsando así la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de las Mipymes. Este enfoque se confirma mediante entrevistas con gerentes de diversas empresas, quienes respaldan la importancia de comprender y aplicar el control interno en todas las áreas de la organización (**Carmona et al., 2022**).

Dadas las consideraciones previamente expuestas, podemos identificar la formulación del problema de la siguiente manera:

¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023?

Y como justificación tenemos:

➤ **Justificación Teórica**

La justificación de esta investigación se basará en la amplitud y relevancia de la variable central del estudio, que es el control interno. Dado que cada empresa tiene particularidades únicas en su gestión empresarial, la investigación en este tema enriquecerá el conocimiento existente sobre esta variable. Por lo tanto, explorar más a fondo esta área que contribuirá a comprender mejor su aplicación y adaptación en diversos contextos empresariales.

➤ **Justificación Práctica**

La justificación de esta investigación radicará en la oportunidad que ofrece para comprender la situación actual de la pequeña empresa bajo estudio, lo que permite la identificación de desafíos relacionados con la variable central del estudio. Además, servirá como punto de partida para abordar y resolver estos problemas. En consecuencia, la investigación se justificará en virtud de su capacidad para contribuir al abordaje y resolución de la problemática identificada, lo que aportará resultados significativos y valiosos.

➤ **Justificación Metodológica**

La investigación se justificará en gran medida debido al enfoque metodológico innovador que se empleará para su realización. Esta metodología se basará en criterios sólidos y ha sido validada por una entidad competente, lo que asegura un

desarrollo coherente y comprensible de la investigación. Este enfoque metodológico novedoso agregará un valor significativo al estudio.

En respuesta al planteamiento de la problemática abordada, se ha definido el siguiente objetivo general para la investigación:

Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023.

Como consecuencia, se han delineado los siguientes objetivos específicos que orientarán el desarrollo de la investigación:

1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.
2. Describir los factores relevantes del control interno de la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES

#### 2.1.1. Internacionales

Zurita (2020) en su tesis: **“Políticas y procedimientos de un sistema de control interno de una empresa de tránsito localizada en la ciudad de Guayaquil”**. El objetivo de este estudio fue examinar las políticas y procedimientos que inciden en la mejora del sistema de control interno en una empresa pública dedicada a la gestión del transporte en la ciudad de Guayaquil. Para lograr este análisis, se aplicó una metodología descriptiva que involucró un estudio de campo dentro de la empresa pública. Se empleó un enfoque mixto que incluyó la utilización de encuestas y entrevistas para recopilar datos, con una muestra de 215 participantes. Las conclusiones revelaron que, dada la importancia creciente en el entorno global, existe una necesidad urgente de una gestión empresarial eficaz y altamente competitiva, especialmente en las empresas del sector público, que manejan recursos estatales que deben administrarse adecuadamente para generar confianza y respeto entre la ciudadanía. El control interno se presenta como un medio para garantizar la integridad y profesionalismo de los funcionarios públicos, dentro de una gestión transparente y puntual en la protección de los bienes públicos. La metodología aplicada en la investigación se caracterizó por su naturaleza descriptiva y un enfoque mixto, que incluyó la encuesta a 215 servidores públicos y entrevistas con los jefes de las áreas administrativa y financiera. Los resultados señalaron que las deficiencias en el control interno de la empresa pública se debían más a la falta de herramientas para la detección oportuna de riesgos y la necesidad de mejorar el conocimiento de las leyes y regulaciones relacionadas con el servicio público. Para mejorar el sistema de control interno en la empresa de transporte público, se propuso un plan basado en tres aspectos clave: la digitalización de la información financiera y contable, la capacitación del personal y la detección oportuna de riesgos a través de una matriz de seguimiento para supervisar continuamente las actividades, especialmente en el ámbito financiero.

Gallegos y Moreira (2018) en su tesis titulada: **“Propuesta de un manual de control interno para la empresa Papelmarla S.A.”** El objetivo del estudio fue la elaboración

de un manual de control interno destinado a la empresa PAPELMARLA S.A. en la ciudad de Guayaquil. El marco metodológico detalla la forma en que se llevó a cabo la investigación, incluyendo los métodos y técnicas aplicados en el trabajo de investigación y su correspondiente análisis. Las conclusiones indican que la empresa enfrenta la falta de estructura departamental, lo que justifica la necesidad de implementar un manual de control interno para organizar sus actividades. Además, se observaron dificultades administrativas que afectan la gestión financiera, y se plantea que la introducción de un manual de control interno fortalecerá dicha gestión y contribuirá al crecimiento económico. La empresa se beneficiaría al implementar manuales de procedimientos para que el personal pueda cumplir eficazmente con sus funciones, ya que la falta de control conduce a la desorganización y a un ambiente laboral negativo, afectando el rendimiento general de la empresa. La estructura del manual de control interno se adaptará a las necesidades específicas de la empresa y se desarrollará siguiendo los principios básicos necesarios para abordar los desafíos resultantes de la falta de un manual de control interno en sus operaciones. Se recomienda llevar a cabo evaluaciones en cada departamento y realizar un análisis de los procesos actuales de la empresa, con el propósito de implementar un manual de control interno. Los jefes departamentales deben informar al Gerente General sobre las observaciones encontradas. Asimismo, se destaca la importancia de brindar capacitación continua al personal de cada departamento, ya que esto es un factor esencial para alcanzar los objetivos establecidos por la Gerencia.

Rivera, Forero y Cantillo (2019), en su trabajo de investigación: **“Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta., en la Ciudad de Santa Marta- Colombia”**. El objetivo de la investigación fue proponer directrices para el desarrollo de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en el modelo COSO, destinado a la empresa SAMARCOL S.A.S en Santa Marta. La metodología se basó en enfoques descriptivos, flujogramas y entrevistas a través de un cuestionario como instrumento. Como resultado, se identificó la falta de un sistema de control interno, y se señaló la necesidad de capacitar al personal en los procesos existentes y reorganizar la asignación y segregación de funciones en los diferentes departamentos de la empresa para cumplir

con los requisitos. Los controles utilizados eran mayormente empíricos y basados en la experiencia de la gerencia, en lugar de seguir controles estandarizados debido a la falta de conocimiento de políticas y flujos de procesos. Se destacó la necesidad de evaluar la eficiencia de los departamentos, ya que solo se utilizaba el 15% de los controles debido a la falta de capacitación en políticas y manuales. Además, se propuso la implementación de manuales de procesos y un sistema de control interno basado en el COSO ERM para mitigar riesgos, mejorar la eficiencia de las operaciones, optimizar recursos y mantener la transparencia en todos los procedimientos. En resumen, la investigación contribuye a la calidad de la distribución y segregación de funciones entre los colaboradores de las diferentes áreas, con el objetivo de lograr resultados productivos y eficientes en el desarrollo de la empresa.

### **2.1.2. Nacionales**

Ojeda (2022) en su tesis: “**Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Grifo Nicol Carolina E.I.R.L. - Piura, 2021**”. El propósito central de este estudio se centró en la identificación de oportunidades de mejora en el control interno, específicamente en el contexto de las micro y pequeñas empresas nacionales, con un enfoque particular en el caso de Grifo Nicol Carolina E.I.R.L. en Piura durante el año 2021. La metodología aplicada se caracterizó por su enfoque cualitativo, su dependencia de fuentes bibliográficas y documentales, así como el análisis de un estudio de caso. Para la recopilación de datos, se llevaron a cabo una revisión bibliográfica y la administración de un cuestionario compuesto por 25 preguntas dirigido al Gerente General de la empresa. Los resultados del cuestionario revelaron que la empresa adolece de un sistema de control interno, manual de organización y código de ética. Esto a su vez impacta negativamente en la cohesión de los empleados, su desempeño laboral, y la identificación de posibles fallos, fraudes y pérdidas financieras. Como solución, se propone la implementación de un sistema de control interno que involucre tanto a la alta dirección como a los empleados, la creación de planes y estrategias para mejorar el control de actividades, el establecimiento de objetivos medibles a medio y largo plazo, y la instauración de canales de comunicación eficientes para asegurar un flujo oportuno y preciso de información en toda la organización. Esta serie de medidas tiene como objetivo primordial optimizar

el cumplimiento de las responsabilidades y, en última instancia, beneficiar a la empresa en su conjunto.

Núñez (2020) en su tesis titulada: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Comerciales e Industriales S.A.C. – Talara, 2019”**. La metodología utilizada en este estudio se caracterizó por su enfoque cualitativo, que incluyó la revisión bibliográfica, documental y un análisis de caso. Para la recopilación de información, se emplearon técnicas como la revisión bibliográfica, la creación de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El propósito fundamental de la investigación se centró en la identificación de oportunidades de mejora en el control interno, específicamente en el contexto de las micro y pequeñas empresas del sector comercial en Perú, con un énfasis en el caso de Representaciones Comerciales e Industriales S.A.C. en Talara durante el año 2019. A raíz de una entrevista con el Gerente General de la empresa, se llegó a la conclusión de que la compañía carece de un sistema de control interno adecuado, lo que conlleva numerosas deficiencias en sus operaciones. Estas deficiencias incluyen la falta de un Manual de Organización y Funciones actualizado, insuficientes programas de capacitación, escaso conocimiento acerca de los objetivos, procedimientos, normas y políticas de la empresa, y una asignación inadecuada de tareas entre las áreas administrativa, de ventas y de producción debido a la falta de claridad en las responsabilidades. Además, se observó que la empresa no tiene un plan para abordar los riesgos, una comunicación efectiva entre su personal y una supervisión constante de la administración. En vista de estos hallazgos, se recomienda encarecidamente a Representaciones Comerciales e Industriales S.A.C. que implemente sin demora un sistema de control interno. Esto permitirá proteger los activos de la empresa y garantizar el cumplimiento exitoso de sus objetivos, proporcionando una base sólida para su crecimiento y desarrollo continuo.

Flores (2021) en su tesis titulada: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Importadora Dival E.I.R.L. – Cañete, 2020”**. La metodología aplicada en este estudio se basó en enfoques cualitativos, específicamente la revisión bibliográfica y documental, además de un análisis de caso. Para la recopilación de información, se utilizaron técnicas como la revisión bibliográfica, fichas bibliográficas y un

cuestionario de preguntas. El objetivo principal consistía en identificar oportunidades de mejora en el control interno para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, centrándose en el caso de Importadora Dival E.I.R.L. en Cañete durante el año 2020. En cuanto a las conclusiones, se destaca que de las 25 preguntas planteadas en cinco componentes de control interno en el cuestionario, se evidenció que la empresa Importadora Dival E.I.R.L. carece de un sistema de control interno efectivo. Además, en áreas como el Entorno de control, Evaluación de riesgos y actividades de control, se encontraron conocimientos insuficientes para optimizar sus operaciones. La empresa opera con un control deficiente en sus actividades y constantemente se encuentra en un estado de conciliación. La falta de información se atribuye a la comunicación inadecuada y procesos lentos dentro de la empresa. Además, se observó una falta de coordinación y supervisión en el componente de monitoreo. Como recomendación, se sugiere que las microempresas implementen o mejoren su sistema de control para detectar errores y evaluar riesgos, mientras que la empresa en estudio debería aplicar los componentes de control interno para alcanzar sus metas. Se enfatiza la importancia de reforzar el componente de ambiente de control, ya que sirve como base fundamental para los demás componentes. Se propone contar con un modelo de lineamiento de control interno en la planificación de la gestión administrativa, así como invertir en la capacitación del personal, ya que el éxito empresarial depende cada vez más de los conocimientos y habilidades de los trabajadores.

Rengifo (2021) en su tesis titulada: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. – Tocache, 2019”**. La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque cualitativo, que incluyó la revisión bibliográfica, documental y un análisis de caso. Para la recopilación de datos, se utilizaron técnicas como la revisión bibliográfica, la creación de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El objetivo principal fue identificar oportunidades de mejora en el control interno tanto para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional como en el caso específico de Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. en Tocache durante 2019. En términos de conclusiones, se observa que la empresa carece de un sistema de control interno. Además, se identificaron oportunidades de mejora en varios aspectos. En el Ambiente de Control, la falta de un código de ética y un Manual

de Organización y Funciones (MOF) limita las oportunidades de progreso, lo que a su vez afecta el logro de metas y objetivos. En Evaluación de Riesgo, la empresa no cuenta con objetivos definidos ni procedimientos para abordar los riesgos, lo que requiere una pronta resolución para mejorar las posibilidades y el flujo normal de actividades. En Actividad de Control, se notó la ausencia de suficientes procedimientos para alcanzar los objetivos, retrasos en la comunicación de resultados de supervisión y la falta de indicadores de desempeño. Respecto a Información y Comunicación, la empresa carece de mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del cliente y padece de una comunicación inadecuada. Por lo tanto, se propone la implementación de un sistema que permita mejorar y disponer de información confiable para evitar pérdidas por fraudes. En Supervisión o Monitoreo, se constató la falta de coordinación tanto interna como externa, sin verificar el cumplimiento del código de conducta de la empresa, lo que impide la detección de errores necesarios para la mejora y continuidad de la organización.

Escudero (2021) en su tesis titulada: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Angulo S.A.C. – Lima, 2019”**. La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque cualitativo que abarcó la revisión bibliográfica, documental y un análisis de caso. Para la recopilación de información, se utilizaron técnicas como la revisión bibliográfica, la elaboración de fichas bibliográficas y la administración de un cuestionario. El objetivo principal se centró en identificar oportunidades para mejorar el control interno tanto en el ámbito de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional como en el contexto específico de Inversiones Angulo S.A.C. en Lima durante 2019. En lo que respecta a las conclusiones, se desprende de la encuesta aplicada al gerente de Inversiones Angulo S.A.C. que la empresa carece de un sistema de control interno, lo cual resulta en deficiencias en sus operaciones. La empresa también se caracteriza por la ausencia de una cultura de rendición de cuentas, falta de manuales y funciones organizacionales, metas no definidas, procedimientos inadecuados para alcanzar objetivos y carencia de actividades de control para salvaguardar la información empresarial. La empresa no informa de manera oportuna los resultados de las correcciones realizadas y tiene un enfoque insuficiente en la supervisión para verificar el cumplimiento del presupuesto y

el cronograma de actividades, lo que resulta en la toma de decisiones tardías. La empresa también carece de un mecanismo para recopilar requisitos y retroalimentación externa sobre la satisfacción del cliente y enfrenta problemas de comunicación interna y coordinación insuficiente. Como propuestas de mejora, se sugiere que Inversiones Angulo S.A.C. implemente un sistema de control interno que optimice la gestión de los recursos en todas las áreas, mejore los canales de comunicación con los empleados para fomentar un ambiente laboral positivo y brinde capacitación a los directivos y empleados para alcanzar los objetivos planteados y mantener la sostenibilidad a largo plazo.

### **2.1.3. Regionales**

Velásquez (2020) en su tesis titulada: **“Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno en las mype. Caso de la empresa Prosedisa – Chimbote, 2020”**. La metodología aplicada en este estudio abarcó enfoques cualitativos, incluyendo la revisión bibliográfica, documental y un análisis de caso, con la recolección de datos realizada a través de la revisión bibliográfica, la elaboración de fichas bibliográficas y un cuestionario. El objetivo central se enfocó en identificar las oportunidades de mejora en el control interno que puedan beneficiar tanto a las micro y pequeñas empresas en el contexto peruano como a la empresa Prosedisa en Chimbote durante el año 2020. Las conclusiones obtenidas destacan que las oportunidades de mejora del control interno para Prosedisa se relacionan con los distintos componentes. En lo que concierne al Ambiente de Control, se enfatiza la necesidad de contar con una estructura organizativa definida, manuales de funciones y objetivos alineados con la misión y visión de la empresa, junto con valores claramente definidos. En cuanto a la Evaluación de Riesgos, se destaca la importancia de analizar los procesos para identificar y prevenir riesgos, incluyendo mermas, hurtos y pérdidas económicas. En Actividades de Control, se resalta la necesidad de definir políticas y procedimientos que aseguren la calidad del producto en el proceso de producción. Respecto a la Información y Comunicación, se subraya la importancia de mantener una comunicación fluida, con objetivos claros, compromiso de los directivos y empleados, así como medios adecuados para reportar anomalías. Finalmente, en Supervisión y Monitoreo, se sugiere una planificación efectiva con indicadores definidos y procesos estandarizados para llevar a cabo una supervisión y monitoreo

eficientes. Se observa que la falta de un manual de funciones en la empresa ocasiona problemas, ya que los empleados carecen de claridad en sus roles y responsabilidades, lo que a veces conlleva a la toma de decisiones inapropiadas. Además, se señala que algunos empleados han estado involucrados en hurtos debido a la falta de control eficiente y una falta de compromiso y conciencia de los valores de la empresa. Esto resalta la importancia de mejorar el control interno y promover la ética y la misión y visión de la empresa entre los empleados.

Vega (2019) en su tesis titulada: “**Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Gasocentro Lyc S.A.C. – Nuevo Chimbote, 2019**”. La metodología aplicada en este estudio se centró en un enfoque cualitativo que involucró la revisión bibliográfica, la documentación y un análisis de caso, utilizando herramientas como fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas para la recopilación de información. El objetivo principal del estudio fue identificar las oportunidades de mejora en el control interno, tanto a nivel de las micro y pequeñas empresas en el ámbito nacional como específicamente en el caso de GASOCENTRO LYC S.A.C. en Nuevo Chimbote durante 2019. En relación a las conclusiones, se destaca que la empresa carece de un sistema de control interno implementado. A continuación, se describen las oportunidades de mejora en los distintos componentes del control interno para beneficiar a GASOCENTRO LYC S.A.C. En cuanto al componente del Ambiente de Control, se subraya la importancia de contar con una estructura organizativa definida y la implementación de un manual de organización de funciones para lograr un óptimo funcionamiento de la empresa. En el componente de Evaluación de Riesgos, aunque la empresa no tiene lineamientos y políticas establecidas para la gestión de riesgos, se destaca su capacidad para identificar riesgos significativos, lo que le brinda la oportunidad de detectarlos y abordarlos de manera efectiva. En Actividad de Control, se enfatiza la necesidad de establecer indicadores de desempeño para los procesos y actividades, ya que la falta de control en estas áreas puede dar lugar a errores y debilidades que obstaculizan el logro de objetivos. En lo que respecta al componente de Información y Comunicación, se resalta la importancia de mejorar el sistema de información para proporcionar datos oportunos y fiables a la gerencia, lo que contribuirá a la protección de los recursos y la prevención de pérdidas por fraudes o

negligencia. Finalmente, en el componente de Supervisión y Monitoreo, a pesar de la falta de monitoreo continuo, se observa que la empresa registra y comunica los problemas de manera pronta, lo que permite tomar medidas correctivas y promover la seguridad, calidad y mejora continua en la organización.

Córdova (2019) en su tesis titulada: **“Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones Martha S.A.C. - Chimbote, 2016”**. La metodología empleada en este estudio abarcó enfoques cualitativos que incluyeron la revisión bibliográfica, la documentación y un análisis de caso, con la recopilación de información realizada mediante la revisión bibliográfica, fichas bibliográficas y un cuestionario. El objetivo principal del estudio fue describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercial en el Perú, centrándose en el caso específico de "Negociaciones Martha S.A.C." en Chimbote durante 2016. En términos de conclusiones, se deriva del cuestionario aplicado al gerente de "Negociaciones Martha S.A.C." que la empresa, en términos generales, no ha implementado adecuadamente un sistema de control interno, y su enfoque de trabajo es predominantemente empírico, lo que plantea riesgos potenciales debido a las deficiencias identificadas en varias áreas de operación. Además, se observa que el control interno no está ejerciendo una influencia significativa en la gestión de la empresa, en gran parte debido a la falta de implementación interna, lo que resulta en una supervisión insuficiente. En última instancia, se concluye que los resultados observados y analizados en el control interno en las micro y pequeñas empresas no coinciden con las afirmaciones de algunos autores nacionales, ya que mientras estos resaltan los beneficios de una adecuada implementación del control interno, "Negociaciones Martha S.A.C." no ha logrado implementarlo en su gestión de manera efectiva.

Pérez (2020) en su tesis: **“Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019”**. El enfoque metodológico utilizado en este estudio se basó en métodos cualitativos que incorporaron la revisión bibliográfica, documental y un análisis de caso, empleando herramientas como fichas bibliográficas y un cuestionario. El objetivo principal se centró en identificar oportunidades de mejora en el control interno, tanto a nivel de micro y pequeñas

empresas en el ámbito nacional como específicamente en el caso de G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. en Chimbote durante el año 2019. De acuerdo con la entrevista realizada al Gerente Titular de G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. en Chimbote en 2019, se evidencia que la empresa carece de un sistema de control interno, lo que resulta en deficiencias en sus operaciones. Entre estas carencias se destacan la ausencia de una cultura de rendición de cuentas confiable y oportuna, la falta de un manual de organización y funciones, objetivos no definidos, la carencia de procedimientos para alcanzar los objetivos, la insuficiente implementación de actividades de control para proteger la información empresarial, la falta de comunicación oportuna de los resultados de la supervisión para las correcciones necesarias, la escasa actividad de control para verificar el cumplimiento de presupuestos y cronogramas, la falta de información analítica para la toma de decisiones y la insuficiencia en la obtención de información externa sobre las necesidades y satisfacción de los usuarios. Asimismo, se observa una comunicación inadecuada y la falta de coordinación interna y externa, además de la falta de monitoreo continuo por parte de la administración. En respuesta a estas deficiencias, se propone que G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. implemente un sistema de control interno para salvaguardar sus activos y lograr un grado de seguridad razonable en la consecución de sus objetivos. Se sugiere la creación de un manual de organización y funciones, el establecimiento de objetivos claros, la mejora de los canales de comunicación y la promoción de un clima laboral más positivo mediante la participación de los trabajadores en la propuesta de mejoras.

Mendoza (2019) en su tesis titulada: **“Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018”**. En el marco de esta investigación, se empleó una metodología cualitativa que incorporó la revisión bibliográfica, el análisis documental y un estudio de caso. La recopilación de información se realizó mediante el análisis de la literatura relevante, la elaboración de fichas bibliográficas y la aplicación de un cuestionario. El propósito fundamental de esta investigación fue identificar oportunidades de mejora en el control interno tanto a nivel de las micro y pequeñas empresas en el sector comercial del Perú como en el caso particular de Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. en

Nuevo Chimbote durante el año 2018. A partir de la entrevista sostenida con el Gerente Titular de Representaciones Generales Héctor E.I.R.L., se determinó que la empresa requiere la implementación de un sistema de control interno, dado que esta medida conlleva la posibilidad de mejorar significativamente la calidad de su gestión empresarial. De igual manera, se identificaron oportunidades en función de los diversos componentes del control interno. Se observó que la empresa carece de un código de ética, su difusión es limitada y no cuenta con un manual de organización, lo que repercute en su potencial de mejora. Como respuesta a estas oportunidades, se proponen acciones concretas, como la puesta en marcha de un sistema de control interno, la creación y difusión de un código de ética, la elaboración de un manual de organización y funciones, el establecimiento de objetivos definidos para gestionar los riesgos internos y externos, la promoción de una comunicación efectiva con el personal, la revisión y evaluación de controles deficientes, la realización de un análisis FODA y la elaboración de planes de capacitación y contingencia, todos orientados a elevar la calidad de la gestión empresarial de Representaciones Generales Héctor E.I.R.L..

Rupay (2021) en su tesis titulada: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Ferreyani E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2020”**. La metodología aplicada en esta investigación abordó enfoques cualitativos, bibliográficos, documentales y de estudio de caso. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante la revisión de la literatura pertinente, la creación de fichas bibliográficas y la aplicación de un cuestionario. El propósito central del estudio fue identificar las oportunidades de mejora en el control interno tanto a nivel de las micro y pequeñas empresas en el contexto nacional como en el caso específico de Inversiones Ferreyani E.I.R.L. en Nuevo Chimbote durante el año 2020. A partir de la entrevista realizada al gerente de Inversiones Ferreyani E.I.R.L., se ha revelado que la empresa carece de un sistema de control interno en su funcionamiento, y en su lugar, algunos componentes se desarrollan de manera empírica basados en la experiencia del sector. No obstante, la empresa cuenta con empleados con conocimientos y experiencia, lo que contribuye a mantener un entorno laboral positivo y facilita la detección y solución rápida de errores para mitigar riesgos. La implementación del componente de ambiente de

control permitiría que el personal se guíe por normas y regulaciones, lo que mejoraría su desempeño. Con el componente de evaluación de riesgos, la empresa podría establecer objetivos y abordar riesgos de manera efectiva. Al contar con el componente de actividad de control, se podrían diseñar procedimientos que garanticen el cumplimiento de los objetivos. El componente de información y comunicación posibilitaría una evaluación integral de las actividades en todos los niveles de la organización y proporcionaría información precisa y oportuna a la gerencia para una toma de decisiones informada. Finalmente, con el componente de supervisión y monitoreo, la empresa sería capaz de verificar el desarrollo de sus actividades mediante información de diversas áreas de la organización.

#### **2.1.4. Locales**

Hasta el momento de la culminación de este trabajo de investigación, no se han encontrado trabajos relacionados con la misma variable de estudio y su unidad de análisis.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Teoría de control interno**

Según Acosta (2020) El control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos implementados por una organización para salvaguardar sus activos, garantizar la integridad de la información financiera y promover la eficacia y eficiencia operativa. Este sistema busca mitigar riesgos y prevenir fraudes, asegurando que las operaciones se lleven a cabo de acuerdo con las políticas establecidas y las leyes aplicables. En su estructura, el control interno comprende la segregación de funciones, la autorización adecuada, la verificación y conciliación de transacciones, así como la supervisión y evaluación continua de las actividades. Asimismo, implica la documentación clara de procesos y la implementación de controles preventivos y detectivos. La confiabilidad de los informes financieros y el cumplimiento normativo son objetivos clave del control interno, que se optimiza mediante la adaptación a cambios organizativos y la retroalimentación constante para mejorar su efectividad. En última instancia, el control interno no solo fortalece la gobernanza de una entidad, sino que también contribuye a la transparencia y confianza tanto interna como externamente.

### **2.2.1.1.Importancia**

El control interno ostenta una importancia fundamental en el ámbito empresarial, ya que actúa como un sistema integral diseñado para salvaguardar los activos, promover la integridad de la información financiera y optimizar la eficacia operativa. Este mecanismo no solo constituye una defensa frente a posibles fraudes y errores, sino que también asegura la conformidad con regulaciones y políticas internas. Al implementar la segregación de funciones, autorizaciones adecuadas y controles preventivos, las organizaciones pueden minimizar riesgos y mejorar la calidad de sus operaciones. Además, el control interno facilita la rendición de cuentas, la transparencia y la confiabilidad de los informes financieros, generando confianza tanto dentro como fuera de la entidad. Su papel proactivo no se limita únicamente a la detección de irregularidades, sino que también contribuye a la mejora continua mediante la retroalimentación y la adaptación a cambios organizativos. En resumen, el control interno no solo es esencial para la gestión eficiente de una entidad, sino que también refuerza la credibilidad y sostenibilidad a largo plazo (Reyes, 2019).

### **2.2.1.2.Objetivos**

Según Calle et al. (2020), los objetivos del control interno representan un punto de referencia esencial para la ejecución eficaz de este sistema en una entidad. Estos objetivos actúan como pilares orientadores que aportan claridad y rumbo en lo que respecta al propósito y las metas que se buscan alcanzar a través del control interno en la organización. Además de servir como lineamientos, estos objetivos proveen una estructura que define la efectividad y eficiencia en las operaciones, al tiempo que se asegura el cumplimiento normativo y se salvaguardan los recursos e activos de la empresa.

#### **De operación**

Se centra principalmente en mejorar la productividad y efectividad en todas las áreas de la empresa, con el objetivo de impulsar tanto los logros en las operaciones cotidianas como en el ámbito económico a largo plazo, generando un impacto significativo y constante. Este enfoque busca optimizar los recursos, mejorar los procesos internos y fomentar un rendimiento superior en la organización, promoviendo la excelencia en la gestión y el cumplimiento de objetivos en un marco de desarrollo sostenible.

### **De información**

Se trata de una extensa colección de documentos y presentaciones, que engloban tanto informes de carácter financiero como aquellos que no se vinculan directamente con las finanzas, abarcando aspectos tanto internos como externos de la entidad. Estos informes son fundamentales para el control y la gestión eficiente, ofreciendo una visión integral que no solo se enfoca en los aspectos contables, sino que además busca mantener una claridad y transparencia en la presentación de datos e información relevante para las operaciones y el entorno de la organización.

### **De cumplimiento**

Estos controles se enfocan en asegurar que la entidad cumpla de manera estricta y precisa con todas las normativas y reglas que le son aplicables. Su finalidad principal radica en asegurar el cabal seguimiento de las leyes, regulaciones y estándares establecidos por las autoridades pertinentes, asegurando así el comportamiento ético y legal de la organización en todas sus operaciones y transacciones. Este enfoque busca no solo el cumplimiento de las obligaciones legales, sino también el establecimiento de mecanismos de supervisión y seguimiento continuo para adaptarse a los cambios normativos y legales vigentes, manteniendo a la entidad alineada con los requerimientos y evitando posibles sanciones o consecuencias no deseadas.

#### **2.2.1.3. Tipos**

En el trabajo de Terreros (2021), se destacan tres categorizaciones primordiales de control interno, las que se exponen de manera específica en los siguientes apartados:

##### **Control – Preventivo**

El control interno de naturaleza preventiva, como su nombre indica, se orienta principalmente a prevenir la aparición de errores o fraudes dentro de una entidad. No obstante, su alcance no se limita exclusivamente a la inspección de áreas financieras, sino que procura abarcar de forma global todos los departamentos que desempeñan un papel esencial en la ejecución cotidiana de las actividades operativas. Este tipo de control se enfoca en establecer procedimientos y políticas que anticipen y eviten posibles inconvenientes o irregularidades, promoviendo la eficiencia, la integridad y la transparencia en la gestión empresarial.

##### **Control – Detección**

El control de detección representa un papel vital al descubrir posibles riesgos, fallos, omisiones o conductas intencionadas que puedan representar una amenaza para

la organización. Actúa como un complemento al control interno preventivo, facilitando la identificación de aspectos que pudieran haber pasado desapercibidos durante la evaluación inicial. Su propósito radica en añadir una capa extra de resguardo al sistema de control interno, garantizando la detección temprana de cualquier posible anomalía y asegurando la pronta corrección de tales desviaciones para mantener la integridad y eficacia en las operaciones organizacionales.

### **Control – Correctivo**

El control interno correctivo representa un elemento esencial al ejecutar las acciones pertinentes para contrarrestar cualquier evento no deseado que pueda haber ocurrido. Su enfoque se centra en identificar y resolver de manera apropiada los problemas o situaciones que han surgido, resultando en fallos o inconvenientes. Además de estas acciones correctivas, este tipo de control se orienta a implementar medidas adicionales que eviten la repetición de estos problemas en el futuro, estableciendo así un sistema más sólido y proactivo que no solo responde a situaciones críticas, sino que también busca prevenirlas en el mediano y largo plazo.

#### **2.2.1.4.Fases**

Colaboran en la instauración del control interno, posibilitando la creación de un proceso adecuado y estructurado. Según lo indicado por la Contraloría General de la República (2017), estos elementos son fundamentales para asegurar la eficiencia, transparencia y adecuada gestión de los recursos dentro de las entidades.

#### **Fase de Planificación**

La etapa inicial de planificación del control interno representa un paso crucial en la concepción y ejecución de un sistema de control interno eficaz dentro de una entidad. Durante este período, se definen los propósitos, se identifican los riesgos y se estructuran los controles pertinentes para contrarrestar dichas amenazas. El objetivo principal de esta fase de planificación radica en crear un método organizado y detallado para administrar los riesgos y garantizar la eficaz realización de las metas de la organización. Este enfoque no solo busca identificar riesgos potenciales, sino también establecer estrategias y herramientas para manejarlos, fomentando así un entorno operativo más seguro, eficiente y orientado al logro de los objetivos.

#### **Fase de Ejecución**

La etapa de ejecución del control interno constituye un momento crítico en el ciclo de instauración y aplicación del sistema de control interno en una entidad.

Durante este periodo, se llevan a cabo las tareas y protocolos necesarios para poner en práctica las políticas y controles delineados en la fase previa de planificación. En este contexto, se ejecutan las actividades operativas rutinarias de la organización, asegurando el cumplimiento de los objetivos y la preservación de los activos empresariales. En este marco, se asignan responsabilidades y se establecen líneas de autoridad bien definidas para cada función y posición en la estructura organizativa, fortaleciendo así la transparencia y la eficacia en el cumplimiento de las labores diarias, garantizando la coherencia en las operaciones y resguardando los recursos fundamentales de la empresa.

### **Fase de Evaluación**

La fase de evaluación en el control interno es un componente crítico que busca medir la efectividad y eficiencia de los sistemas implementados. Esta etapa implica una revisión exhaustiva de los controles existentes, evaluando su adecuación y funcionamiento en relación con los objetivos organizativos. Se lleva a cabo mediante la identificación de áreas de riesgo, la revisión de políticas y procedimientos, y la realización de pruebas para verificar la consistencia y validez de los controles. La evaluación también abarca la revisión de la documentación y la capacidad de adaptación del sistema a cambios en el entorno empresarial. Es esencial contar con métricas claras y criterios de evaluación para medir el desempeño de los controles y determinar la necesidad de ajustes o mejoras. Esta fase no solo busca detectar deficiencias, sino también proporciona información valiosa para fortalecer y optimizar el sistema de control interno, contribuyendo así a una gestión más efectiva y a la mitigación de riesgos en el seno de la organización.

#### **2.2.1.5. Componentes**

Según la investigación realizada por Arroyo et al. (2019), el control interno ejerce una función esencial en las empresas para lograr sus metas de manera eficiente. Este sistema de control se fundamenta en cinco elementos esenciales que cooperan entre sí para garantizar su adecuada implementación y ejecución. Estos componentes no solo son fundamentales para la gestión eficaz de la organización, sino que también establecen las bases para la evaluación y la mejora continua de los procesos internos, promoviendo un entorno de trabajo más seguro, confiable y eficiente.

## **Ambiente de Control**

El ambiente de control constituye el contexto organizacional que establece el tono desde la cúpula directiva hasta el nivel operativo, influyendo directamente en la efectividad del sistema de control interno. Este componente esencial abarca la integridad ética y los valores de la entidad, la asignación clara de responsabilidades, la estructura organizativa, y la participación activa de la dirección en la supervisión y evaluación de las operaciones. La comunicación efectiva de políticas y procedimientos, así como la promoción de una cultura de cumplimiento, son aspectos clave del ambiente de control. Además, la actitud y comportamiento de la alta dirección en relación con la gestión de riesgos y la rendición de cuentas influyen en la percepción y adhesión de los empleados a los controles internos establecidos. En resumen, un ambiente de control sólido proporciona el marco necesario para la implementación efectiva de medidas preventivas y detectivas, contribuyendo a la confianza en la integridad de las operaciones y la generación de informes financieros.

## **Evaluación de Riesgo**

La evaluación de riesgo es un proceso fundamental en el ámbito empresarial que busca identificar, analizar y gestionar los posibles riesgos que una organización podría enfrentar. Este procedimiento implica una revisión exhaustiva de las actividades y operaciones, considerando factores internos y externos que podrían afectar los objetivos de la entidad. La identificación de amenazas potenciales, la evaluación de su impacto y la probabilidad de ocurrencia son elementos esenciales en este proceso. Además, se busca determinar la capacidad de la organización para mitigar y responder efectivamente a dichos riesgos. La evaluación de riesgo proporciona información valiosa para la toma de decisiones estratégicas, la asignación de recursos y la implementación de controles internos adecuados. Este enfoque proactivo no solo ayuda a prevenir pérdidas financieras y operativas, sino que también contribuye a fortalecer la resiliencia de la organización ante escenarios adversos, promoviendo una gestión empresarial más informada y robusta.

## **Actividad de Control**

La actividad de control dentro del marco de control interno engloba las medidas y procedimientos establecidos para garantizar que los objetivos de la organización se alcancen eficaz y eficientemente. Estas acciones comprenden tanto controles preventivos, diseñados para evitar errores o irregularidades, como controles detectivos,

orientados a identificar y corregir cualquier desviación una vez que ha ocurrido. Las actividades de control abarcan diversos aspectos, como la autorización adecuada de transacciones, la reconciliación de cuentas, la segregación de funciones y la supervisión continua. Es esencial que estas medidas sean adaptadas a la naturaleza y tamaño de la entidad, asegurando una cobertura integral de los riesgos identificados durante la evaluación correspondiente. La implementación efectiva de actividades de control no solo proporciona seguridad en la integridad de los procesos y la información financiera, sino que también contribuye a la eficacia operativa y a la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización, promoviendo así una gestión empresarial sólida y confiable.

### **Información y Comunicación**

La función de información y comunicación dentro del control interno se refiere al establecimiento de canales efectivos para la captura, procesamiento y transmisión de datos relevantes a lo largo de la organización. Esto implica la creación de sistemas que aseguren la disponibilidad de información precisa y oportuna para la toma de decisiones. La comunicación interna clara y eficiente es esencial para garantizar que los empleados comprendan las políticas, procedimientos y responsabilidades asociadas con los controles internos. Además, se enfoca en la retroalimentación constante, promoviendo la conciencia y el entendimiento de los objetivos de control en todos los niveles organizativos. La tecnología desempeña un papel crucial en esta función, facilitando la integración de sistemas de información y la transmisión segura de datos. La documentación adecuada de procesos y controles contribuye a la coherencia y comprensión general, fortaleciendo así la capacidad de la organización para gestionar riesgos y cumplir con sus metas estratégicas. En conjunto, la función de información y comunicación no solo respalda la eficiencia operativa, sino que también promueve una cultura organizacional informada y alineada con los objetivos de control.

### **Supervisión o Monitoreo**

La supervisión o monitoreo en el control interno constituye un proceso continuo y sistemático destinado a evaluar la efectividad de los controles establecidos dentro de una organización. Esta función busca asegurar que las políticas y procedimientos estén siendo implementados de manera adecuada y que los objetivos de control se estén logrando. La supervisión implica la revisión periódica de las operaciones, la realización de pruebas, la comparación de resultados con estándares establecidos y la

identificación de posibles debilidades o desviaciones. La alta dirección y los supervisores desempeñan un papel clave al proporcionar una evaluación objetiva y un liderazgo en la mejora continua de los controles internos. Además, el monitoreo se extiende a la revisión de informes financieros y operativos, así como a la detección proactiva de cambios en el entorno empresarial que puedan afectar los riesgos y controles. Este proceso de supervisión no solo fortalece la confianza en la integridad de las operaciones, sino que también ofrece una base para la adaptación ágil y efectiva a los cambios en el panorama empresarial, asegurando así la relevancia y eficacia continua del sistema de control interno.

#### **2.2.1.6. Método de Evaluación**

Según Calle et al. (2020), recopilar detalles sobre el control interno se puede facilitar al emplear técnicas como la observación directa, la indagación y la evaluación de manuales de procedimientos y estructuras organizativas. Estos métodos son vitales para entender cómo se aplican los procesos de control dentro de una entidad, permitiendo una visión más clara y detallada de la manera en que se gestionan las actividades y responsabilidades clave en la organización. Entre ellos tenemos:

**Cuestionario:** Los cuestionarios y encuestas representan instrumentos fundamentales en la recopilación de datos y percepciones sobre el control interno dentro de una organización. Son concebidos para abordar distintos componentes del control interno, tales como la segregación de funciones, la autorización de transacciones y la administración de riesgos. Estos cuestionarios se distribuyen entre los empleados, quienes proporcionan sus respuestas, lo que permite un análisis exhaustivo para evaluar la efectividad del control interno implementado.

**Diagrama de Flujo:** El propósito principal consiste en representar de manera gráfica la estructura jerárquica de las organizaciones empresariales, detallando los distintos procedimientos llevados a cabo en cada área, departamento y actividad. En esta línea, el investigador ofrece un análisis minucioso de cada actividad utilizando iconografía convencional, lo que facilita una comprensión completa de las labores a realizar. Estos símbolos se convierten en herramientas clave para la interpretación y la visualización de los procesos involucrados en la ejecución de tareas, proporcionando una representación clara y detallada de los procedimientos dentro de la estructura organizacional.

## **2.2.2. Teoría de empresa**

La teoría empresarial se conforma de un conjunto extenso de reglas, principios y leyes cuyo propósito es no solo comprender sino explicar la esencia de las organizaciones empresariales como entidades únicas. Esta teoría busca desentrañar una amplia variedad de cuestiones fundamentales, incluyendo el origen y la evolución de estas entidades a lo largo del tiempo. Busca comprender cómo se estructuran y gestionan los recursos productivos, además de explorar los límites que definen su crecimiento y escala. Este campo abarca un amplio espectro de temáticas que son cruciales para entender el funcionamiento de las empresas, como la toma de decisiones estratégicas, la optimización de la asignación de recursos, la gestión eficaz del personal, la creación de ventajas competitivas, la adaptación al entorno cambiante, la innovación y la optimización de los procesos operativos, entre otros. Así, la teoría empresarial se convierte en un corpus teórico que intenta analizar, comprender y explicar los diferentes aspectos que definen la naturaleza y el funcionamiento de las organizaciones empresariales en diversos contextos y situaciones (Westreicher, 2020).

### **2.2.2.1.Importancia**

La importancia de una empresa radica en su capacidad para generar valor económico, social y cultural. Desde una perspectiva económica, las empresas son motores fundamentales para el crecimiento y desarrollo de una sociedad, creando empleo, generando ingresos y contribuyendo al progreso económico. Además, desempeñan un papel esencial en la innovación, impulsando avances tecnológicos y mejoras en productos y servicios. Desde un punto de vista social, las empresas actúan como agentes de responsabilidad social corporativa, participando activamente en iniciativas comunitarias, promoviendo la diversidad y apoyando causas sociales. La dimensión cultural también es destacada, ya que las empresas pueden influir en la identidad y valores de una sociedad a través de sus prácticas y mensajes. En conjunto, la importancia de una empresa trasciende lo puramente económico, extendiéndose a su capacidad para generar impactos positivos y modelar el entorno en el que opera, convirtiéndola en un actor clave para el desarrollo sostenible y el bienestar de la sociedad (López et al., 2018).

### **2.2.2.2. Objetivo**

Los objetivos de una empresa representan las metas y propósitos fundamentales que guían su dirección estratégica y operativa. Estos objetivos pueden abarcar diversas dimensiones, incluyendo la rentabilidad financiera, el crecimiento del mercado, la excelencia en la calidad, la responsabilidad social y la innovación. En esencia, los objetivos establecen la visión a largo plazo de la empresa y proporcionan un marco para la toma de decisiones cotidiana. Al perseguir metas financieras, la empresa busca garantizar su viabilidad y sostenibilidad económica. El crecimiento del mercado apunta a expandir la cuota de mercado y la base de clientes. La búsqueda de la excelencia en la calidad se orienta a satisfacer las expectativas de los clientes y mejorar la reputación de la marca. La responsabilidad social refleja el compromiso de la empresa con prácticas éticas, sostenibles y socialmente responsables. La innovación busca mantener la competitividad mediante el desarrollo constante de productos, servicios y procesos. En conjunto, los objetivos de una empresa no solo delimitan su trayectoria, sino que también definen su contribución a la sociedad y su papel en el panorama empresarial (Trigoso, 2019).

### **2.2.2.3. Tipos**

Según el enfoque de Estupiñan (2021), se plantea la posibilidad de establecer una tipología para clasificar las organizaciones en diferentes categorías. Esta clasificación se basa en distintos criterios que permiten ordenar y diferenciar las organizaciones según sus características, propósitos, estructuras y ámbitos de actuación.

#### **Sociedades**

Las sociedades representan formas organizativas en el ámbito empresarial donde dos o más individuos se unen para llevar a cabo actividades comerciales con un fin común. Este tipo de estructura legal permite la colaboración y distribución de responsabilidades entre los socios, y se manifiesta en diversas formas, como sociedades anónimas, limitadas o comanditarias. Las sociedades anónimas, por ejemplo, son entidades cuyo capital social está dividido en acciones, y los accionistas poseen responsabilidad limitada. En las sociedades de responsabilidad limitada, los socios limitan su responsabilidad al capital aportado. Por otro lado, las sociedades comanditarias pueden tener socios comanditados, con responsabilidad ilimitada, y

comanditarios, cuya responsabilidad está limitada a su aportación. La elección de la forma societaria depende de factores como la naturaleza del negocio, la cantidad de socios y la preferencia de limitar o no la responsabilidad. Las sociedades son entidades jurídicas separadas de sus socios, lo que implica que pueden poseer bienes, contraer deudas y realizar transacciones en su propio nombre. Este modelo organizativo proporciona flexibilidad y oportunidades de financiamiento, pero también implica regulaciones legales específicas y requerimientos administrativos. En resumen, las sociedades son estructuras empresariales fundamentales que ofrecen ventajas en términos de colaboración y gestión de riesgos, permitiendo a los individuos unir fuerzas para alcanzar objetivos comerciales comunes.

### **Tamaño**

El tamaño de una empresa se refiere a la magnitud y escala de sus operaciones, determinado por diversos factores como el número de empleados, el volumen de ingresos, los activos totales y la extensión geográfica de sus operaciones. Se clasifica comúnmente en pequeñas, medianas y grandes empresas, y su medición es esencial para comprender su impacto económico y su posición en el mercado. Las pequeñas empresas suelen ser entidades locales o regionales con una plantilla limitada y menores ingresos, mientras que las medianas pueden tener una presencia más amplia y un nivel de ingresos y activos más significativo. Las grandes empresas, por otro lado, operan a escala nacional o internacional, con una fuerza laboral extensa y un impacto considerable en la economía global. El tamaño de una empresa influye en su acceso a recursos financieros, su capacidad para competir en el mercado, y su nivel de complejidad organizativa. Además, el tamaño puede evolucionar a lo largo del tiempo debido a factores como la expansión, la fusión o la reestructuración. En resumen, la dimensión de una empresa es un indicador clave que proporciona insights sobre su alcance, recursos y posición relativa en el panorama empresarial.

### **Producción o Comercialización**

La producción y comercialización representan dos aspectos interrelacionados y fundamentales en la operación de una empresa. La producción abarca el proceso de transformación de materias primas en bienes o servicios, buscando la eficiencia en los métodos, la calidad del producto y la optimización de recursos. Este componente esencial se vincula estrechamente con la innovación, la tecnología y la gestión de la

cadena de suministro para cumplir con la demanda del mercado de manera efectiva. Por otro lado, la comercialización se centra en estrategias para posicionar y promocionar los productos o servicios en el mercado, con el objetivo de atraer y retener clientes. Incluye aspectos como la investigación de mercado, la publicidad, la gestión de la marca y la atención al cliente. La sinergia entre producción y comercialización es crucial para el éxito empresarial, ya que la eficiencia en la producción debe ir de la mano con estrategias de comercialización efectivas para alcanzar y satisfacer las necesidades del consumidor. En conjunto, la integración efectiva de estos dos elementos no solo asegura la viabilidad operativa de la empresa, sino que también impulsa su competitividad y su presencia en un mercado dinámico y cambiante.

### **Objeto social**

El objeto social de una empresa se refiere a la descripción detallada de las actividades económicas que la entidad está autorizada a llevar a cabo según sus estatutos o documentos de constitución. Este componente es esencial para delimitar el alcance y las funciones específicas de la empresa, proporcionando claridad en cuanto a sus operaciones y propósitos comerciales. En muchos casos, el objeto social abarca aspectos como la producción, distribución o comercialización de bienes y servicios, así como la participación en actividades conexas que respalden o amplíen su presencia en el mercado. Las empresas suelen especificar su objeto social para cumplir con requisitos legales y regulatorios, además de orientar su enfoque estratégico y facilitar la toma de decisiones internas. La redacción precisa del objeto social es crucial, ya que delimita la capacidad legal de la empresa y su capacidad para celebrar contratos y operar en determinados sectores. En última instancia, el objeto social sirve como una guía fundamental para la identidad y propósito empresarial, estableciendo las bases legales y operativas que orientan su actividad económica.

### **Origen de la inversión**

Las empresas privadas se caracterizan por tener la inversión inicial y la propiedad en manos de individuos o entidades no gubernamentales. Su escala puede variar desde pequeñas a grandes, y operan en diversos sectores económicos. En contraste, las empresas públicas son propiedad del Estado o de entidades gubernamentales. Las empresas mixtas presentan una combinación de inversión y propiedad proveniente tanto del sector público como del privado. Por otro lado, las

empresas de capital riesgo, también denominadas de inversión o venture capital, se dedican a financiar etapas iniciales de compañías con potencial de crecimiento. Mientras tanto, las empresas familiares, gestionadas y propiedad de una o varias familias, suelen traspasarse a lo largo de generaciones y pueden abarcar diversos tamaños e industrias.

#### **2.2.2.4. Características**

Las características de una empresa son los elementos definitorios que delinear su identidad como entidad empresarial. Estas cualidades, aunque varíen según la naturaleza y el contexto específico de la empresa, abarcan varios aspectos distintivos comunes en la mayoría de las organizaciones comerciales: Propósito y actividad económica: Fundamentalmente, una empresa posee un propósito económico, dedicándose a actividades específicas que buscan generar ingresos. Ya sea la producción y comercialización de bienes, la prestación de servicios o una combinación de ambas, todas las empresas se enfocan en actividades que las convierten en entidades económicas y generadoras de valor. Organización formal: Las empresas se caracterizan por una estructura organizativa formal y claramente definida, con roles, jerarquías y responsabilidades bien delimitadas. Organizadas en departamentos y funciones, estas estructuras permiten la toma de decisiones y la coordinación eficiente para la consecución de metas empresariales. Búsqueda de rentabilidad: La rentabilidad es un objetivo cardinal para la mayoría de las empresas, y se busca a través de la maximización de ingresos y la reducción de costos. Buscar el equilibrio financiero y asegurar la sostenibilidad a largo plazo es fundamental para el éxito y la continuidad de la empresa. Existencia legal: Para operar, las empresas deben cumplir con los requisitos legales vigentes, registrándose como entidades legales reconocidas por la ley. Ya sea como sociedades, empresas individuales o cooperativas, la legalidad y existencia formal son esenciales para su funcionamiento y reconocimiento en su jurisdicción (Editorial Grudemi, 2021).

#### **2.2.3. Teoría de Mype**

La teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (Mype) se fundamenta en el reconocimiento de la importancia estratégica de estas entidades en el panorama empresarial y económico. Desde un enfoque económico, la teoría sostiene que las

Mype contribuyen al crecimiento sostenible al generar empleo, estimular la competencia y diversificar la economía. En términos de desarrollo social, estas empresas tienen el potencial de reducir la desigualdad al proporcionar oportunidades de empleo en comunidades locales y alentar la participación activa de emprendedores. La teoría también destaca la flexibilidad y adaptabilidad inherentes a las Mype, permitiéndoles responder ágilmente a cambios en el mercado y adoptar innovaciones de manera más eficiente que las grandes corporaciones. Asimismo, se reconoce que las Mype pueden actuar como catalizadores de la innovación al introducir nuevas ideas y prácticas comerciales. Sin embargo, también se aborda la vulnerabilidad de las Mype frente a desafíos financieros y regulatorios, subrayando la importancia de políticas públicas que fomenten su desarrollo y sostenibilidad. En conjunto, la teoría de las Mype busca comprender y maximizar el potencial positivo de estas empresas en términos económicos y sociales, reconociendo su papel como agentes clave para el progreso y la dinamización de las economías locales y globales (Torres, 2021).

#### **2.2.3.1. Objetivo**

Los objetivos de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) pueden variar considerablemente según las particularidades de cada empresa. No obstante, existe un conjunto común de metas que suelen perseguir las MYPE en su funcionamiento. Principalmente, buscan asegurar su supervivencia y lograr estabilidad económica. Esta meta es fundamental debido a los retos significativos que suelen enfrentar en sus primeros años, por lo que su objetivo inicial se centra en mantenerse en el mercado a largo plazo. El propósito de generar ingresos y obtener beneficios económicos es una prioridad. Buscan alcanzar niveles de rentabilidad que cubran sus costos operativos, permitiéndoles reinvertir en su crecimiento y obtener ganancias. A su vez, aspiran a crecer y expandirse, lo que involucra aumentar la producción, ampliar su mercado, diversificar sus ofertas, e incluso ingresar a nuevos mercados geográficos. En su búsqueda de mejorar su posición competitiva, estas empresas procuran desarrollar ventajas en la calidad del producto, innovación, atención al cliente y eficiencia operativa, con el fin de diferenciarse de la competencia. Generar empleo y contribuir al fortalecimiento laboral en la comunidad son metas adicionales. Esto implica contratar y formar empleados, ofrecer un ambiente de trabajo adecuado y establecer relaciones laborales sólidas. Por último, su objetivo es contribuir al desarrollo socioeconómico local y nacional, impactando en la reducción de la pobreza, el

fomento del crecimiento económico, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental (Henríquez, 2020).

### **2.2.3.2.Importancia**

Las Micro y Pequeñas Empresas (Mype) desempeñan un papel crucial en la economía global al contribuir significativamente al desarrollo económico y social. Estas empresas, por lo general, son fuentes importantes de empleo, generando oportunidades laborales y promoviendo la inclusión social. La importancia de las Mype se destaca por su capacidad para impulsar la innovación y la diversificación económica, ya que suelen ser incubadoras de nuevas ideas y modelos de negocio. Además, estas empresas a menudo operan a nivel local, fortaleciendo las economías regionales y contribuyendo a la creación de tejido empresarial en comunidades específicas. Su flexibilidad y agilidad les permiten adaptarse rápidamente a cambios en el entorno empresarial, fomentando la resiliencia económica. Las Mype también desempeñan un papel crucial en la reducción de la pobreza al proporcionar oportunidades económicas a emprendedores y comunidades desfavorecidas. Su contribución al comercio internacional, aunque a menor escala, no debe subestimarse, ya que algunas Mype participan activamente en cadenas globales de valor. Además, estas empresas suelen ser el punto de partida para el crecimiento empresarial futuro, ya que muchas grandes empresas comenzaron como Mype. En resumen, la importancia de las Micro y Pequeñas Empresas radica en su capacidad para estimular el crecimiento económico inclusivo, fomentar la innovación y fortalecer la estructura económica a nivel local y global (Bastidas y Correa, 2021).

### **2.2.3.3.Características**

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPES) destacan por características que las diferencian de las corporaciones de mayor escala. Por ejemplo, estas entidades suelen contar con un número reducido de empleados y recursos financieros en comparación con las grandes compañías. Son operadas y poseídas por una o pocas personas, en muchos casos, familias. Su flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios en el entorno empresarial son notables, mientras que, a diferencia de las multinacionales, su ámbito de operaciones es generalmente local o regional. Estas empresas a menudo nacen a partir de ideas emprendedoras, destacando su fuerte espíritu innovador. Sin embargo, una limitación significativa es su acceso restringido a

fuentes de financiamiento. A pesar de estas limitaciones, las MYPES desempeñan un papel fundamental en la economía y la sociedad, contribuyendo de manera significativa al entramado empresarial y al empleo local (Cámara de Comercio Exterior – ComexPerú, 2020).

#### **2.2.4. Teoría de Comercio**

El comercio es una parte integral del sector terciario de la economía que se concentra en la transacción de bienes y servicios entre personas o distintos países. Este término no solo se refiere al intercambio de productos, sino que abarca también a la comunidad de comerciantes en una zona específica o en toda una nación, junto con los lugares físicos donde se llevan a cabo estas transacciones. Dentro de esta actividad comercial, la exhibición y venta de bienes elaborados se destaca a menudo en ferias y mercados, ofreciendo una plataforma para publicitar y dar a conocer los productos a los potenciales compradores. Esta práctica se enriquece aún más con el uso estratégico del marketing, que se convierte en una herramienta esencial para el éxito en la venta de los bienes y servicios ofrecidos (Valdez, 2023).

##### **2.2.4.1.Importancia**

Conforme a Conde (2021), la generación de bienes y servicios, pilares esenciales de la economía nacional, se logra gracias a la combinación de diversos elementos, siendo los trabajadores la pieza fundamental en la realización de una amplia gama de tareas en distintos sectores económicos. Estos trabajadores, considerados como un componente central en la producción, constituyen una parte específica de la sociedad y se identifican como la población económicamente activa (PEA). Son estos individuos los que, con su actividad laboral, contribuyen al desarrollo y progreso económico del país mediante sus diversas funciones en áreas como la agricultura, la industria, los servicios, entre otros sectores, permitiendo la creación de bienes y prestación de servicios que impulsan el crecimiento y la estabilidad económica.

##### **2.2.4.2.Objetivo**

De acuerdo con Chu (2019), en el sector del comercio, se pueden identificar una serie de objetivos que suelen ser comunes para muchas empresas. Estos objetivos incluyen la generación de ingresos y beneficios económicos, el deseo de crecer y expandirse en

el mercado, la importancia de fidelizar a la clientela para construir relaciones a largo plazo, la necesidad de innovar y mejorar continuamente productos y servicios para mantener la competitividad, así como el compromiso con la responsabilidad social y medioambiental. Cabe destacar que cada empresa individual puede también establecer objetivos específicos adicionales de acuerdo con su enfoque y visión empresarial, lo que demuestra la diversidad de metas y aspiraciones dentro del sector del comercio.

#### **2.2.4.3. Tipos**

Los sectores comerciales se dividen en cinco categorías que abarcan una variedad de actividades comerciales, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019). El sector primario comprende la agricultura, la minería, la ganadería y la pesca, donde se producen bienes no procesados. En el sector secundario se concentra la actividad industrial y la transformación de materias primas en nuevos productos. Por su parte, el tercer sector engloba los servicios ofrecidos por distintas entidades, mientras que el cuarto sector se refiere a las investigaciones desarrolladas. Finalmente, el sector quinario comprende servicios relacionados con la cultura, el arte, la educación y el entretenimiento. Cada sector desempeña un papel crucial en el desarrollo económico de un país, aportando distintas contribuciones para la economía y el progreso general.

#### **2.2.5. Descripción de la empresa**

La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L., con RUC 20542060892, tiene como nombre comercial: Maranatha S.R.L., inicio sus actividades el 01 de enero del 2011, con dirección en Carretera Pista Huaraz - Lima N° S/N Cent. Recuay (km 177.26) Ancash - Recuay – Recuay. Con su actividad: Venta al por menor de combustibles para vehículos automotores en comercios especializados.

### **2.3. Marco Conceptual**

#### **2.3.1. Definición de control interno**

El control interno en una entidad consiste en el conjunto de normativas, metodologías y medidas implementadas para proteger los activos de la organización, potenciar la eficiencia en sus operaciones y asegurar la veracidad de la información contable. Este enfoque comprende un sistema completo que supervisa, evalúa y administra los recursos, además de prevenir y detectar tanto errores como actividades fraudulentas.

El control interno busca fortalecer la seguridad y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (Acosta, 2020).

### **2.3.2. Definición de empresa**

Las compañías son entidades orientadas a la producción, distribución o provisión de bienes y servicios, con la finalidad de obtener ganancias y beneficios financieros.

Estas organizaciones se desempeñan en una amplia gama de sectores económicos que abarcan desde la fabricación industrial, la venta minorista, las actividades financieras y tecnológicas, entre muchos otros. Su enfoque principal es generar ingresos a través del intercambio de bienes y servicios en el mercado para asegurar su sostenibilidad y rentabilidad a largo plazo (Inacap, 2018).

### **2.3.3. Definición de mype**

Las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) son entidades empresariales que se distinguen por su menor dimensión en cuanto a recursos financieros, plantilla de trabajadores y actividades. Por lo general, estas empresas presentan un alcance más restringido, a menudo a nivel local o regional, y se caracterizan por enfrentar limitaciones en su crecimiento y desarrollo (ComexPerú, 2020)

### **2.3.4. Definición de comercio**

Según Conde (2021), el comercio se define como una actividad económica orientada a la comercialización de bienes y servicios, llevada a cabo por empresas especializadas que pueden abastecer tanto la demanda local como internacional. Se ejecuta a través de la intermediación de comerciantes, cuya labor principal es facilitar el intercambio entre productores y consumidores, ya sea en la venta de bienes tangibles o en la provisión de servicios.

## **2.4. Hipótesis**

En este estudio, no se plantearon hipótesis, dado que la metodología se enmarcó en una investigación cualitativa con un diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, y un enfoque de estudio de caso con nivel descriptivo. De acuerdo con Escobar y Bilbao (2020), se enfatiza que no todas las investigaciones requieren la formulación de hipótesis, ya que esto depende del enfoque específico y el alcance inicial de la investigación. En particular, en los enfoques descriptivos, la inclusión de hipótesis no es siempre necesaria. Esto se vincula estrechamente con la naturaleza del problema planteado y, en particular, en investigaciones de enfoque cualitativo, es común prescindir de hipótesis debido a sus objetivos exploratorios y descriptivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

##### Nivel

La naturaleza de la investigación será de carácter descriptivo, centrándose exclusivamente en la descripción y análisis de las variables de acuerdo con lo establecido en la literatura pertinente.

##### Tipo

La metodología adoptada para este estudio se define como cualitativa, dado que se enfocará exclusivamente en la descripción de las variables pertinentes, fundamentándose en la revisión bibliográfica documental.

##### Diseño de investigación

La estructura de la investigación para cada subproyecto abarca

1. Exploración de antecedentes y construcción del marco conceptual, con el objetivo de definir y describir el control interno en el contexto de las pequeñas empresas.
2. Definir las posibilidades del control interno en la implementación dentro de una pequeña empresa específica.
3. Evaluar las posibles repercusiones de las oportunidades para el control interno según el marco de referencia, llegando a conclusiones claras.

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

Al llevar a cabo la identificación de la población, se incluyeron todas las pequeñas empresas ubicadas en el sector comercial de Perú.

##### Muestra

Al seleccionar la muestra, se eligió a la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. ubicada en la ciudad de Recuay.

#### 3.3. Variable, definición y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensi ones	Sub dimensiones	Indicado res
<b>Control interno</b>	El control interno en una entidad consiste en el	Compon entes del	Entorno de control	¿?

<p>conjunto de normativas, metodologías y medidas implementadas para proteger los activos de la organización, potenciar la eficiencia en sus operaciones y asegurar la veracidad de la información contable. Este enfoque comprende un sistema completo que supervisa, evalúa y administra los recursos, además de prevenir y detectar tanto errores como actividades fraudulentas (Acosta, 2020).</p>	control interno	Evaluación de riesgos	¿?
		Actividades de control	¿?
		Información y comunicación	¿?
		Actividad de supervisión	¿?

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

#### Técnicas

Para obtener la información de los resultados, se emplearon las siguientes metodologías: revisión bibliográfica, entrevistas en profundidad y explicación detallada de las oportunidades.

#### Instrumentos

Se emplearon los siguientes instrumentos para recopilar la información: fichas bibliográficas, un cuestionario con preguntas cerradas relevantes y los datos provenientes de los cuadros 01 y 02 del estudio.

### 3.5. Método de análisis

En el proceso de aplicar la técnica de recopilación de información, se procedió a consultar fuentes de información fundamentales para obtener datos esenciales, los cuales facilitaron la formulación de resultados, así como el análisis detallado y la derivación de conclusiones significativas. En el marco del desarrollo de la investigación, se llevó a cabo un minucioso análisis descriptivo a nivel individual,

profundizando en la explicación de cada aspecto de acuerdo con los objetivos predefinidos. Esta metodología permitió una comprensión exhaustiva de los datos recopilados, enriqueciendo así la calidad del análisis y brindando una base sólida para las conclusiones alcanzadas en el estudio.

1. Para alcanzar el objetivo específico número 01, se recurrió a la documentación bibliográfica y a recursos en línea.
2. Con el propósito de abordar de manera efectiva el objetivo específico número 02, se desarrolló un cuestionario exhaustivo que comprendía preguntas detalladas acerca del control interno. Este cuestionario se implementó mediante una entrevista dirigida al encargado de Negocios Generales Maranatha S.R.L. en la localidad de Recuay, asegurando así una recopilación de datos precisa y pertinente para el análisis en el marco de la investigación.
3. Con respecto al objetivo específico número 03, se llevó a cabo un análisis pormenorizado y se proporcionó una explicación detallada acerca de las oportunidades en el ámbito del control interno que potencian las perspectivas de mejora para Negocios Generales Maranatha S.R.L. en la ciudad de Recuay. Estas conclusiones se derivaron de los resultados obtenidos durante la investigación, contribuyendo así a una comprensión más profunda de las posibilidades de optimización dentro de la empresa.

### **3.6.Aspectos éticos**

En virtud del Código de Ética para la Investigación V005 de la Uladech Católica, avalado mediante el acuerdo del Consejo Universitario y la Resolución N° 0865-2022-CU-ULADECH Católica del 22 de agosto de 2022, se establece la necesidad de adherirse a los principios éticos que rigen las investigaciones en la institución. Por ende, se resalta la importancia de la consideración de principios fundamentales que abarcan desde la transparencia y la integridad hasta el respeto a los derechos humanos, promoviendo un enfoque ético en todas las etapas del proceso investigativo en la Uladech. Estos principios, delineados en el código ético, no solo sirven como guía para los investigadores, sino que también aseguran la calidad, la validez y la ética en la realización de la investigación académica en la institución.

Protección a las personas:

En el ámbito de la investigación, resulta imperativo centrarse en las personas no solo como elementos instrumentales, sino como el foco principal de atención. Este enfoque

implica proporcionarles una protección acorde a los riesgos y beneficios potenciales inherentes. El respeto a la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad se erigen como pilares fundamentales en cualquier investigación que involucre a individuos.

**Beneficencia y No maleficencia:**

Es esencial preservar el bienestar de los individuos involucrados en investigaciones. Para alcanzar este objetivo, los investigadores deben adherirse a directrices que implican la prevención de cualquier daño, la minimización de posibles efectos negativos y la maximización de beneficios para los participantes.

**Justicia:**

El investigador debe aplicar un juicio imparcial y adoptar medidas preventivas para evitar cualquier práctica injusta, siendo consciente de sus propios sesgos y limitaciones de conocimiento. La equidad y la justicia garantizan que todos los participantes en la investigación tengan acceso equitativo a los resultados. Además, el investigador asume la responsabilidad de tratar de manera justa a aquellos que participan en los diversos procesos, procedimientos y servicios vinculados a la investigación.

**Integridad Científica**

La honestidad y la ética se erigen como principios esenciales que deben orientar todas las actividades de un investigador, ya sea en la investigación científica, la labor docente o la práctica profesional. La integridad del investigador cobra especial relevancia al evaluar y comunicar los posibles daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a los participantes en un estudio, cumpliendo así con las normativas éticas de su disciplina. Asimismo, resulta crucial mantener la integridad científica al divulgar cualquier conflicto de interés que pueda influir en el desarrollo o en la presentación de los resultados de la investigación.

**Consentimiento informado y expreso:**

En el ámbito de la investigación, es necesario obtener el consentimiento explícito y voluntario de las personas participantes, ya sea como sujetos de estudio o titulares de datos. Este consentimiento debe ser informado y fundamentado en una comprensión clara y completa de los objetivos específicos del proyecto, garantizando que la voluntad de las personas se manifieste de manera clara y específica.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Respecto al objetivo específico 1

**Cuadro N° 1:  
De los Antecedentes**

<b>Factores relevantes</b>	<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>	<b>Oportunidades</b>
	Ojeda (2022), Núñez (2020), Flores (2021), Rengifo (2021), Escudero (2021), Velásquez (2020), Vega (2019), Córdova (2019), Pérez (2020), Mendoza (2019) y Rupay (2021)	Los autores mencionados coinciden en señalar que las empresas analizadas carecen de una estructura de control interno. En este sentido, destacan la ausencia de mecanismos internos que les permitan gestionar eficazmente sus operaciones y salvaguardar sus activos.	Es esencial que las empresas implementen un sistema integral de control interno, ya que ello no solo contribuiría a la preservación de sus activos, sino que también fortalecería su salud financiera y operativa. Además, facilitaría la identificación y gestión efectiva de los riesgos potenciales, promoviendo así un entorno empresarial más seguro y eficiente.
Ambiente de control	Ojeda (2022), Núñez (2020), Flores (2021), Rengifo (2021), Mendoza (2019) y Rupay (2021)	Según los aportes de los autores mencionados, se evidencia la carencia de normativas específicas, manuales de organización y funciones (MOF), así como la ausencia de un código ético en las empresas. Esta falta de estructuras y	Garantizar una gestión sólida y eficiente en todas las empresas requiere la implementación de manuales detallados, reglamentos y códigos que proporcionen una estructura clara y segura. Estos documentos no solo servirán como guías para las operaciones diarias, sino que también actuarán

		<p>directrices establecidas se presenta como una desventaja significativa, ya que impide el fortalecimiento de las operaciones y la mejora en la gestión de las empresas.</p>	<p>como salvaguardias, mitigando posibles contratiempos y fortaleciendo la integridad de la gestión empresarial. Este enfoque estructurado no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también resguardará los intereses y activos de las empresas frente a posibles desafíos.</p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>Escudero (2021), Velásquez (2020), Vega (2019), Córdova (2019) y Pérez (2020)</p>	<p>Según lo expresado por los autores mencionados, se confirma que las microempresas carecen de estrategias específicas para la evaluación de riesgos potenciales, lo cual constituye una carencia significativa que podría impactar negativamente en la eficacia de su gestión.</p>	<p>En este aspecto, resulta esencial contar con mecanismos que faciliten la evaluación y detección de posibles conflictos que puedan surgir durante las operaciones laborales, permitiendo así implementar medidas fundamentadas y eficaces para la optimización constante de las actividades. La presencia de sistemas eficientes no solo favorece la identificación temprana de conflictos, sino que también proporciona la base para la adopción de acciones correctivas pertinentes que fortalezcan</p>

			el desempeño global de la empresa.
Actividad de control	Ojeda (2022), Rengifo (2021), Pérez (2020), Mendoza (2019) y Rupay (2021)	Según lo señalado por los autores mencionados, se sostiene que la ausencia de procedimientos en las microempresas resulta en una carencia de controles diarios, lo cual afecta negativamente la consecución de los objetivos establecidos.	En lo que respecta a este aspecto, resulta imperativo que las empresas cuenten con procedimientos claramente establecidos. Estos no solo proporcionan un marco estructurado para llevar a cabo las operaciones diarias, sino que también ofrecen la capacidad de emprender acciones inmediatas en respuesta a situaciones de riesgo que puedan amenazar el logro de los objetivos corporativos. La presencia de procedimientos bien definidos no solo fortalece la capacidad de reacción ante adversidades, sino que también contribuye a la eficiencia y eficacia general de la gestión empresarial.
Información y comunicación	Núñez (2020), Flores (2021), Escudero (2021), Velásquez	En relación a este componente, se destaca la falta de énfasis en la comunicación continua según los	En lo que respecta a este componente, resulta imperativo establecer canales de comunicación constantes y efectivos. Mantener una

	(2020) y Vega (2019)	autores mencionados. La carencia de un flujo constante de información y retroalimentación afecta negativamente las operaciones, impidiendo la mejora continua de las actividades empresariales.	comunicación fluida permite identificar posibles deficiencias en las actividades empresariales, facilitando la oportunidad de informar sobre mejoras necesarias y evitando que dichas deficiencias obstaculicen el curso normal de las operaciones de las empresas. La comunicación constante se erige como un pilar esencial para el desarrollo y la eficiencia de las actividades empresariales.
Supervisión o monitoreo	Rengifo (2021), Vega (2019), Córdova (2019), Pérez (2020), Mendoza (2019) y Rupay (2021)	En relación a este aspecto, es evidente según lo señalado por los autores mencionados, que las empresas carecen de un sistema de supervisión que posibilite el monitoreo constante de las actividades llevadas a cabo por los trabajadores.	En este contexto, se vuelve esencial la adopción de un sistema de monitoreo que posibilite la evaluación efectiva del rendimiento de los trabajadores, generando beneficios significativos tanto para las empresas como para prevenir posibles malentendidos que podrían afectar adversamente las actividades a realizar. La implementación de un mecanismo de monitoreo adecuado se presenta como una herramienta

			fundamental para mejorar la eficiencia laboral y contribuir al desarrollo continuo de las empresas.
--	--	--	---

Fuente: Elaborado por el investigador

#### 4.2. Respetto al objetivo específico 2

**Cuadro N° 2:  
Del Cuestionario**

<b>Factores relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Oportunidades</b>
	La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L., tiene un sistema de control interno.		<b>X</b>	Negocios Generales Maranatha S.R.L. carece de la implementación de un sistema de control interno, lo cual resulta crucial para asegurar un desempeño eficiente y seguro en sus operaciones comerciales.
Ambiente de control	1. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa? 2. ¿La empresa realiza un proceso de rendición de cuentas íntegro y confiable? 3. ¿La empresa ha establecido y adoptado un código ético que rige su conducta y valores organizacionales? 4. ¿La empresa comunica la existencia de diversos	<b>X</b>	<b>X</b>    <b>X</b>	Negocios Generales Maranatha S.R.L. presenta deficiencias en su estructura organizacional al no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), no realizar rendiciones de cuentas y no informar sobre los métodos de control. Además, se

	<p>métodos de supervisión y control?</p> <p>5. ¿Se considera necesario que los empleados reconozcan y comprendan las regulaciones internas de la organización?</p>	X		<p>observa falta de conocimiento por parte de los trabajadores acerca de las normas internas de la empresa. Para optimizar el desarrollo de sus funciones, resulta imperativo implementar estos componentes, lo que no solo fortalecería la gestión interna sino también contribuiría a un mejor desempeño organizacional.</p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>1. ¿Se han evaluado las consecuencias de los riesgos identificados en la empresa?</p> <p>2. ¿La empresa ha fijado metas y objetivos de manera precisa y clara?</p> <p>3. ¿La empresa ha implementado medidas que permitan resolver los riesgos reconocidos de manera efectiva?</p> <p>4. ¿La empresa ha elaborado estrategias de contingencia para afrontar posibles situaciones de riesgo?</p> <p>5. ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos tanto internos como externos que</p>	X	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos, ya que carece de una clara definición de objetivos, estrategias planificadas para abordar los riesgos, la ausencia de planes de contingencia y la falta de identificación de riesgos internos y externos. Estos inconvenientes constituyen barreras considerables que impactan adversamente en las perspectivas de desarrollo y prosperidad de la empresa, generando</p>

	podrían afectar su desempeño?			desafíos considerables para su progreso y sostenibilidad a largo plazo.
Actividad de control	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Se realizan acciones de supervisión física en las actividades dentro de la empresa?</li> <li>2. ¿La empresa ha establecido procesos para alcanzar sus metas?</li> <li>3. ¿La empresa implementa medidas físicas para asegurar la integridad de la información?</li> <li>4. ¿Se brinda a los responsables la información sobre las medidas correctivas a tomar?</li> <li>5. ¿Las medidas correctivas implementadas en la empresa contribuyen a mejorar las actividades?</li> <li>6. ¿Las actividades de control en la empresa se planifican previamente?</li> </ol>	X	X	<p>Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta a notables en cuanto a la supervisión física y los procesos para alcanzar sus objetivos. La falta de un sistema de control físico efectivo y la ausencia de procedimientos bien definidos para la consecución de la meta representando áreas críticas de mejora. Además, la empresa expuesta está a riesgos significativos a no contar con medidas adecuadas para resguardar su información física. Para abordar estas deficiencias, se vuelve imprescindible la implementación de las medidas estratégicas.</p>
Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Se fomenta la comunicación en todos los departamentos de la empresa?</li> </ol>		X	<p>Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos en áreas</p>

	<p>2. ¿La empresa tiene la capacidad de elaborar informes financieros y contables de manera oportuna?</p> <p>3. ¿Se comparten con los colaboradores las acciones de control implementadas en la empresa?</p> <p>4. ¿La información recopilada sobre las acciones implementadas mejora el entorno laboral y organizacional en la empresa?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>clave como la comunicación interna, la elaboración de informes contables y la gestión del clima laboral, elementos cruciales para alcanzar los objetivos empresariales. Abordar con dedicación estos aspectos, potenciando la comunicación, fortaleciendo las prácticas contables y fomentando un entorno laboral positivo, resulta imperativo para mejorar el rendimiento general y asegurar el éxito sostenible a largo plazo de la empresa.</p>
Supervisión o monitoreo	<p>1. ¿La empresa supervisa actividades para mejorar resultados?</p> <p>2. ¿La supervisión en la empresa abarca la identificación y el rendimiento adecuado de los empleados?</p> <p>3. ¿Los empleados en la empresa tienen conocimiento y siguen el código de conducta establecido?</p> <p>4. ¿La empresa coordina interna y externamente antes de</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>En la entidad empresarial Negocios Generales Maranatha S.R.L., se detecta la ausencia de un sistema de monitoreo que permita identificar y reconocer el buen desempeño. Asimismo, se evidencia un incumplimiento del código de ética y la carencia de coordinaciones efectivas</p>

	implementar actividades planificadas?			para el desarrollo de actividades. Es crucial destacar que un monitoreo adecuado no solo es esencial para evaluar el rendimiento, sino que también debería ser un instrumento proactivo para mejorar los resultados y la eficacia general de la microempresa.
--	---------------------------------------	--	--	---

**Fuente:** Elaborado por el investigador.

### 4.3. Respetto al objetivo específico 3

#### Cuadro N° 3:

#### De los objetivos específicos 1 y 2

Factores relevantes	Oportunidades del objetivo específico 1	Oportunidades del objetivo específico 1	Explicación
Ambiente de control	Garantizar una gestión sólida y eficiente en todas las empresas requiere la implementación de manuales detallados, reglamentos y códigos que proporcionen una estructura clara y segura. Estos documentos no solo servirán como guías para las operaciones	Negocios Generales Maranatha S.R.L. presenta deficiencias en su estructura organizacional al no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), no realizar rendiciones de cuentas y no informar sobre los métodos de control. Además, se observa falta de conocimiento por	En el ámbito de las empresas, resulta imperativo contar con una herramienta que no solo simplifique y optimice la eficiencia y eficacia operativa, sino que también impulse la mejora continua de todas las actividades emprendidas. Asimismo, se hace esencial establecer una clara separación

	<p>diarias, sino que también actuarán como salvaguardias, mitigando posibles contratiempos y fortaleciendo la integridad de la gestión empresarial. Este enfoque estructurado no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también resguardará los intereses y activos de las empresas frente a posibles desafíos.</p>	<p>parte de los trabajadores acerca de las normas internas de la empresa. Para optimizar el desarrollo de sus funciones, resulta imperativo implementar estos componentes, lo que no solo fortalecería la gestión interna sino también contribuiría a un mejor desempeño organizacional.</p>	<p>funcional y operativa en la estructura de la empresa, teniendo en cuenta la necesidad de prevenir y evitar posibles situaciones adversas. La implementación de esta herramienta no solo busca acelerar procesos, sino también elevar la calidad y productividad de cada tarea emprendida por la empresa.</p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>En este aspecto, resulta esencial contar con mecanismos que faciliten la evaluación y detección de posibles conflictos que puedan surgir durante las operaciones laborales, permitiendo así implementar medidas</p>	<p>La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos, ya que carece de una clara definición de objetivos, estrategias planificadas para abordar los riesgos, la ausencia de planes de contingencia y la falta de identificación de riesgos internos y externos. Estos</p>	<p>En el ámbito empresarial, la incorporación de este elemento proporcionará a las organizaciones la capacidad de desarrollar estrategias que no solo facilitarán la elaboración de planes, sino que también posibilitarán una evaluación exhaustiva, lo que permitirá la identificación proactiva</p>

	<p>fundamentadas y eficaces para la optimización constante de las actividades. La presencia de sistemas eficientes no solo favorece la identificación temprana de conflictos, sino que también proporciona la base para la adopción de acciones correctivas pertinentes que fortalezcan el desempeño global de la empresa.</p>	<p>inconvenientes constituyen barreras considerables que impactan adversamente en las perspectivas de desarrollo y prosperidad de la empresa, generando desafíos considerables para su progreso y sostenibilidad a largo plazo.</p>	<p>de posibles riesgos. Este enfoque integral busca resguardar los recursos y activos de las empresas, asegurando que no se vean perjudicados en el curso de las operaciones. Al centrarse en la anticipación y gestión de riesgos, las empresas pueden establecer medidas preventivas sólidas, garantizando así la protección y la preservación de sus activos.</p>
<p>Actividad de control</p>	<p>En lo que respecta a este aspecto, resulta imperativo que las empresas cuenten con procedimientos claramente establecidos. Estos no solo proporcionan un marco estructurado para llevar a cabo las operaciones diarias, sino que también ofrecen la capacidad</p>	<p>Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta a notables en cuanto a la supervisión física y los procesos para alcanzar sus objetivos. La falta de un sistema de control físico efectivo y la ausencia de procedimientos bien definidos para la consecución de la meta representando</p>	<p>En el entorno empresarial, resulta crucial la elaboración de manuales y procedimientos que posibiliten un control efectivo, incorporando información detallada. Además, este enfoque debe considerar la salvaguarda física de la información, con el propósito de asegurar la consecución exitosa de</p>

	<p>de emprender acciones inmediatas en respuesta a situaciones de riesgo que puedan amenazar el logro de los objetivos corporativos. La presencia de procedimientos bien definidos no solo fortalece la capacidad de reacción ante adversidades, sino que también contribuye a la eficiencia y eficacia general de la gestión empresarial.</p>	<p>áreas críticas de mejora. Además, la empresa expuesta está a riesgos significativos a no contar con medidas adecuadas para resguardar su información física. Para abordar estas deficiencias, se vuelve imprescindible la implementación de las medidas estratégicas.</p>	<p>los objetivos empresariales. La creación de manuales exhaustivos y la implementación de procedimientos detallados no solo facilitan la supervisión y gestión interna, sino que también establecen una barrera de protección esencial para resguardar la información, garantizando así la integridad y el éxito sostenible en el logro de metas empresariales.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>En lo que respecta a este componente, resulta imperativo establecer canales de comunicación constantes y efectivos. Mantener una comunicación fluida permite identificar posibles deficiencias en las actividades empresariales,</p>	<p>Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos en áreas clave como la comunicación interna, la elaboración de informes contables y la gestión del clima laboral, elementos cruciales para alcanzar los objetivos empresariales.</p>	<p>Resulta vital sostener una comunicación continua que asegure la confiabilidad y la puntualidad en las interacciones. Además, es esencial implementar acciones estratégicas que no solo fomenten la motivación, sino que también propicien un entorno propicio para el desarrollo</p>

	<p>facilitando la oportunidad de informar sobre mejoras necesarias y evitando que dichas deficiencias obstaculicen el curso normal de las operaciones de las empresas. La comunicación constante se erige como un pilar esencial para el desarrollo y la eficiencia de las actividades empresariales.</p>	<p>Abordar con dedicación estos aspectos, potenciando la comunicación, fortaleciendo las prácticas contables y fomentando un entorno laboral positivo, resulta imperativo para mejorar el rendimiento general y asegurar el éxito sostenible a largo plazo de la empresa.</p>	<p>ininterrumpido de las actividades. Establecer una comunicación efectiva no solo fortalece los lazos entre los miembros de la organización, sino que también facilita la toma de decisiones informadas y la resolución ágil de posibles desafíos.</p>
Supervisión o monitoreo	<p>En este contexto, se vuelve esencial la adopción de un sistema de monitoreo que posibilite la evaluación efectiva del rendimiento de los trabajadores, generando beneficios significativos tanto para las empresas como para prevenir posibles</p>	<p>En la entidad empresarial Negocios Generales Maranatha S.R.L., se detecta la ausencia de un sistema de monitoreo que permita identificar y reconocer el buen desempeño. Asimismo, se evidencia un incumplimiento del código de ética y la carencia de coordinaciones</p>	<p>La evaluación constante del rendimiento de los colaboradores no solo representa una función esencial, sino que también se erige como un pilar fundamental para el desarrollo continuo de las actividades diarias sin deterioro. Además, es imperativo mantener y fomentar la adhesión al código de conducta, asegurando así un</p>

	<p>malentendidos que podrían afectar adversamente las actividades a realizar. La implementación de un mecanismo de monitoreo adecuado se presenta como una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia laboral y contribuir al desarrollo continuo de las empresas.</p>	<p>efectivas para el desarrollo de actividades. Es crucial destacar que un monitoreo adecuado no solo es esencial para evaluar el rendimiento, sino que también debería ser un instrumento proactivo para mejorar los resultados y la eficacia general de la microempresa.</p>	<p>ambiente laboral ético y productivo. Estas prácticas, cuando se implementan de manera integral, no solo contribuyen a la mejora inmediata de la gestión en las empresas, sino que también sientan las bases para un crecimiento sostenible a largo plazo.</p>
--	--	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Respecto al objetivo específico 1**

Dentro del marco propuesto por autores como Ojeda (2022), Núñez (2020), Flores (2021), Rengifo (2021), Escudero (2021), Velásquez (2020), Vega (2019), Córdova (2019), Pérez (2020), Mendoza (2019) y Rupay (2021), surge la imperiosa necesidad para las empresas de implementar un sólido sistema de control interno. Este enfoque no solo resguardaría sus activos, sino que también tendría un impacto positivo en su estabilidad financiera. Para materializar este componente de manera efectiva, es esencial contar con manuales, reglamentos y códigos que sirvan como herramientas operativas, brindando seguridad y robustez a la gestión empresarial y evitando contingencias adversas. Adicionalmente, es crucial establecer sistemas que faciliten la evaluación y la identificación proactiva de conflictos durante las operaciones laborales. La implementación de medidas justificables derivadas de este análisis contribuiría significativamente a mejorar la eficacia operativa. La existencia de procedimientos definidos permitiría a las empresas una acción inmediata ante situaciones de riesgo que pudieran perjudicar el logro de sus objetivos, proporcionando así una respuesta ágil y bien fundamentada. Asimismo, una comunicación constante y fluida se presenta como un elemento esencial en este contexto. Esta práctica no solo facilitaría la identificación de deficiencias, sino que también proporcionaría información valiosa para realizar mejoras y evitar interrupciones en las actividades empresariales. Además, la instauración de un sistema de monitoreo eficiente para evaluar el desempeño de los trabajadores se revela como una estrategia beneficiosa tanto para las empresas como para prevenir malentendidos que puedan obstaculizar las operaciones. En conjunto, estas prácticas conforman un enfoque integral que no solo fortalecería la estructura interna de las empresas, sino que también contribuiría a su desarrollo sostenible en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

### **5.2. Respecto al objetivo específico 2**

#### **Ambiente de control**

Negocios Generales Maranatha S.R.L. presenta deficiencias en su estructura organizacional al no contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), no realizar rendiciones de cuentas y no informar sobre los métodos de control. Además,

se observa falta de conocimiento por parte de los trabajadores acerca de las normas internas de la empresa. Para optimizar el desarrollo de sus funciones, resulta imperativo implementar estos componentes, lo que no solo fortalecería la gestión interna sino también contribuiría a un mejor desempeño organizacional.

### **Evaluación de riesgo**

La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos, ya que carece de una clara definición de objetivos, estrategias planificadas para abordar los riesgos, la ausencia de planes de contingencia y la falta de identificación de riesgos internos y externos. Estos inconvenientes constituyen barreras considerables que impactan adversamente en las perspectivas de desarrollo y prosperidad de la empresa, generando desafíos considerables para su progreso y sostenibilidad a largo plazo.

### **Actividad de control**

Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta a notables en cuanto a la supervisión física y los procesos para alcanzar sus objetivos. La falta de un sistema de control físico efectivo y la ausencia de procedimientos bien definidos para la consecución de la meta representando áreas críticas de mejora. Además, la empresa expuesta está a riesgos significativos a no contar con medidas adecuadas para resguardar su información física. Para abordar estas deficiencias, se vuelve imprescindible la implementación de las medidas estratégicas.

### **Información y comunicación**

Negocios Generales Maranatha S.R.L. enfrenta desafíos significativos en áreas clave como la comunicación interna, la elaboración de informes contables y la gestión del clima laboral, elementos cruciales para alcanzar los objetivos empresariales. Abordar con dedicación estos aspectos, potenciando la comunicación, fortaleciendo las prácticas contables y fomentando un entorno laboral positivo, resulta imperativo para mejorar el rendimiento general y asegurar el éxito sostenible a largo plazo de la empresa.

### **Supervisión o monitoreo**

En la entidad empresarial Negocios Generales Maranatha S.R.L., se detecta la ausencia de un sistema de monitoreo que permita identificar y reconocer el buen

desempeño. Asimismo, se evidencia un incumplimiento del código de ética y la carencia de coordinaciones efectivas para el desarrollo de actividades. Es crucial destacar que un monitoreo adecuado no solo es esencial para evaluar el rendimiento, sino que también debería ser un instrumento proactivo para mejorar los resultados y la eficacia general de la microempresa.

### **5.3. Respetto al objetivo específico 3**

#### **Ambiente de control**

En el ámbito de las empresas, resulta imperativo contar con una herramienta que no solo simplifique y optimice la eficiencia y eficacia operativa, sino que también impulse la mejora continua de todas las actividades emprendidas. Asimismo, se hace esencial establecer una clara separación funcional y operativa en la estructura de la empresa, teniendo en cuenta la necesidad de prevenir y evitar posibles situaciones adversas. La implementación de esta herramienta no solo busca acelerar procesos, sino también elevar la calidad y productividad de cada tarea emprendida por la empresa.

#### **Evaluación de riesgo**

En el ámbito empresarial, la incorporación de este elemento proporcionará a las organizaciones la capacidad de desarrollar estrategias que no solo facilitarán la elaboración de planes, sino que también posibilitarán una evaluación exhaustiva, lo que permitirá la identificación proactiva de posibles riesgos. Este enfoque integral busca resguardar los recursos y activos de las empresas, asegurando que no se vean perjudicados en el curso de las operaciones. Al centrarse en la anticipación y gestión de riesgos, las empresas pueden establecer medidas preventivas sólidas, garantizando así la protección y la preservación de sus activos.

#### **Actividad de control**

En el entorno empresarial, resulta crucial la elaboración de manuales y procedimientos que posibiliten un control efectivo, incorporando información detallada. Además, este enfoque debe considerar la salvaguarda física de la información, con el propósito de asegurar la consecución exitosa de los objetivos empresariales. La creación de manuales exhaustivos y la implementación de procedimientos detallados no solo facilitan la supervisión y gestión interna, sino que también establecen una barrera de

protección esencial para resguardar la información, garantizando así la integridad y el éxito sostenible en el logro de metas empresariales.

### **Información y comunicación**

Resulta vital sostener una comunicación continua que asegure la confiabilidad y la puntualidad en las interacciones. Además, es esencial implementar acciones estratégicas que no solo fomenten la motivación, sino que también propicien un entorno propicio para el desarrollo ininterrumpido de las actividades. Establecer una comunicación efectiva no solo fortalece los lazos entre los miembros de la organización, sino que también facilita la toma de decisiones informadas y la resolución ágil de posibles desafíos.

### **Supervisión o monitoreo**

La evaluación constante del rendimiento de los colaboradores no solo representa una función esencial, sino que también se erige como un pilar fundamental para el desarrollo continuo de las actividades diarias sin deterioro. Además, es imperativo mantener y fomentar la adhesión al código de conducta, asegurando así un ambiente laboral ético y productivo. Estas prácticas, cuando se implementan de manera integral, no solo contribuyen a la mejora inmediata de la gestión en las empresas, sino que también sientan las bases para un crecimiento sostenible a largo plazo.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1**

Se concluye, a partir de los antecedentes expuestos por los estudios previos, se llega a la conclusión de que las pequeñas empresas nacionales adolecen de la implementación de un sistema de control interno. Este sistema, esencial para la identificación proactiva de riesgos, se erige como un componente crucial que habilitaría la toma de decisiones más informadas y efectivas para corregir posibles desviaciones, evitando así interrupciones en las operaciones. En adición, se observa la carencia de normativas, procedimientos y manuales que establecerían una segregación de funciones óptima y adecuada, lo cual sería fundamental para una estructura organizativa eficiente. La instauración de este sistema no solo contribuiría a corregir deficiencias operativas, sino que también orientaría la gestión de las empresas hacia un futuro próspero, mejorando significativamente sus actividades comerciales y consolidando su posición en el mercado. La falta de estos elementos esenciales resalta la necesidad urgente de que las pequeñas empresas aborden estas deficiencias para fortalecer su base operativa y facilitar su desarrollo sostenible.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

A partir de los resultados obtenidos mediante un cuestionario dirigido al responsable de Negocios Generales Maranatha S.R.L., se llega a la conclusión de que la empresa carece de un sistema de control interno integral. Esta carencia se manifiesta en la ausencia de un manual de organización y funciones, lo cual limita la capacidad de llevar a cabo una segregación de funciones oportuna y efectiva. Además, se destaca que la empresa no ha definido de manera transparente sus objetivos, lo que representa un obstáculo para una gestión coherente y focalizada. Es relevante señalar que, hasta el momento, la identificación de posibles riesgos que puedan impactar la operatividad de la empresa no ha sido abordada de manera sistemática. Se subraya la necesidad de establecer un monitoreo continuo para evidenciar deficiencias en tiempo real, permitiendo así la implementación de mecanismos alternativos de solución. Cabe resaltar que las metas trazadas no deben ser meramente enunciadas, sino que deben convertirse en puntos de referencia para una gestión consolidada y continua. La empresa, al reconocer estas áreas de mejora, tiene la oportunidad de desarrollar estrategias y procedimientos que fortalezcan su estructura interna, fomenten la transparencia en sus objetivos y mitiguen los riesgos potenciales. Este enfoque no solo

facilitaría la resolución de deficiencias identificadas, sino que también sentaría las bases para un crecimiento empresarial sostenible y una gestión más robusta y eficiente a largo plazo.

### **6.3. Respetto al objetivo específico 3**

A partir de la evaluación de los objetivos específicos 1 y 2, se llega a la conclusión de que Negocios Generales Maranatha S.R.L. debería implementar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades específicas. La instauración de este sistema se torna esencial para prevenir potenciales riesgos y se presenta como un elemento clave en la configuración de normativas, políticas y procedimientos que fortalezcan la estructura operativa de la empresa. En adición, se resalta la importancia de la implementación de componentes que permitan un monitoreo continuo, facilitando así una gestión empresarial más efectiva. Estos elementos no solo actúan como salvaguardas contra posibles contingencias, sino que también contribuyen a la instauración de prácticas operativas sólidas y a la promoción de una cultura organizacional orientada a la excelencia. La implementación de estos aspectos no solo cumple con los objetivos específicos establecidos, sino que también establece las bases para un desempeño empresarial optimizado y sostenible en el tiempo.

### **6.4. Respetto al objetivo general**

A partir del análisis del objetivo general, se deduce que tanto Negocios Generales Maranatha S.R.L. como otras pequeñas empresas a nivel nacional deberían considerar seriamente la implementación de un sistema de control interno. Este sistema no solo actuaría como una barrera eficaz contra desfalcos y robos, sino que también mitigaría pérdidas potenciales, generando así mejoras sustanciales en sus operaciones. La adopción de estas medidas no solo impactaría positivamente en las actividades cotidianas, sino que también abriría la puerta a la posibilidad de obtener mayores ganancias, contribuyendo significativamente al desarrollo y la eficacia de sus gestiones empresariales. Este enfoque integral no solo se traduciría en mejoras a nivel operativo, sino que también fortalecería las actividades comerciales de las empresas, posicionándolas de manera más competitiva en el mercado y creando las condiciones para un crecimiento sostenido.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a Negocios Generales Maranatha S.R.L. a considerar la viabilidad de incorporar un sistema de control interno adaptado a sus necesidades específicas. La evaluación cuidadosa de criterios relevantes permitirá establecer niveles adecuados de seguridad y una segregación de funciones óptima, contribuyendo así a fortalecer la estructura organizativa de la empresa. La implementación precisa de este sistema no solo protegerá activos y recursos, sino que también mejorará la eficiencia operativa, proporcionando a la empresa una herramienta personalizada para optimizar su gestión interna y potenciar sus actividades comerciales.

Se recomienda a la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. la creación de un equipo especializado para supervisar y evaluar la implementación efectiva de los controles, respaldando así la determinación del desempeño laboral y garantizando la eficiencia en la realización de las actividades. La presencia de este equipo no solo fortalecerá la supervisión interna, sino que también impulsará la optimización del rendimiento operativo, identificando áreas de mejora y fomentando un ambiente laboral más productivo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Arroyo, N.; Guzmán, F. y Hurtado, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. Observatorio de la Economía Latinoamericana. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oei/2019/08/control-interno-companias.html>
- Bastidas, J y Correa, C. (2021). Instrumentos financieros usados en el financiamiento de las PYMES. Revista científica FIPCAEC, (6) 3, 40-51. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/427/750>
- Calle, G. y Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Cámara de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú, 2020). Reporte Mypes. Obtenido: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Carmona Zapata, L., Giraldo Escobar, K., Ramírez Noreña, C. y Rodríguez Piñeros, L. (2022). El control interno y su contribución a la perdurabilidad de las mipymes. Revista Activos, 20(2), 38-60. <https://doi.org/10.15332/25005278.8621>
- Conde, E. (2021). Marco social y económico de México: Modelo educativo centrado en el aprendizaje con enfoques por competencias. México: Grupo editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/189703>
- Contraloría General de la República (2017). Guía para la implementación y fortalecimiento del sistema de control interno en las entidades del estado. Resolución de contraloría N.º 004-2017-CG. Recuperado de: <https://n9.cl/5y8te>
- Córdova, D. (2019) Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Negociaciones Martha S.A.C. - Chimbote, 2016. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10417>
- Chu, M. (2019). Finanzas aplicadas, teoría y práctica (4ta ed.). Colombia: Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/127073>
- Editorial Grudemi (2021). Empresa. Recuperado de Enciclopedia Económica. Obtenidos: <https://enciclopediaeconomica.com/empresa/>

- Escobar, P., y Bilbao, J. (2020). Investigación y Educación Superior (2da edición.). Universidad Metropolitana. Recuperado de: <https://n9.cl/2x2j>
- Escudero, E. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Angulo S.A.C. – Lima, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/24614>
- Farías Mendoza, S. B. (2023) El sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia de las PYMES en el Ecuador. Revista Sinapsis. Vol. 1, Nro 22. Recuperado de:  
[https://www.researchgate.net/publication/372061333\\_El\\_sistema\\_de\\_control\\_interno\\_para\\_mejorar\\_la\\_eficiencia\\_y\\_eficacia\\_de\\_las\\_PYMES\\_en\\_el\\_Ecuador](https://www.researchgate.net/publication/372061333_El_sistema_de_control_interno_para_mejorar_la_eficiencia_y_eficacia_de_las_PYMES_en_el_Ecuador)
- Flores, M. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Importadora Dival E.I.R.L. – Cañete, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23757>
- Henríquez, P. (2020). COVID-19: ¿una oportunidad para la transformación digital de las pymes? Puntos sobre la I. <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-oportunidad-transformacion-digital-pymes/>
- Gallegos, A. y Moreira, N. (2018) Propuesta de un manual de control interno para la empresa Papelmarla S.A. Recuperado de:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37412>
- Inacap (2018) Guía de aprendizaje. La empresa y su entorno. Universidad Tecnológica de Chile. Obtenido de: [http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01\\_U1\\_GA.pdf](http://www.inacap.cl/web/material-apoyo-cedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01_U1_GA.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019). Panorama de la Economía Peruana 1950-2018. Lima: Web: [www.inei.gob.pe](http://www.inei.gob.pe). Recuperado el 17 de Julio de 2023, de  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1654/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1654/libro.pdf)
- Loayza-Illesca, A. A. & Jaime-Baque, M. A. (2023) Control interno y su incidencia en la cultura organizacional de la escuela de conducción ECAUTE. Recuperado de:  
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/309/489>
- López, G., Mata, M., Becerra, F. y Cabrera, H. (2018). Planificación de empresas. Quito, Editorial Universo Sur. Recuperado de:  
<https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837?page=15>.

- Mendoza, E. (2019) Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15589>
- Núñez, K. (2020) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Comerciales e Industriales S.A.C. – Talara, 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/22870>
- Ojeda, A. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Grifo Nicol Carolina E.I.R.L. - Piura, 2021. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27125>
- Pacheco Barreto, D. F. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 6697-6712. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4918](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918)
- Pérez, R. (2020) Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa G & L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16964>
- Rengifo, C. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. – Tocache, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23695>
- Reyes, J. (2019). Importancia del control interno en los procesos de inventarios. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34907/ReyesPerezZoranyiJuliethe2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera, R., Forero, Y. & Cantillo, G. (2019). Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. Obtenido de: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018\\_propuesta\\_dise%C3%B1o\\_sistema.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7838/1/2018_propuesta_dise%C3%B1o_sistema.pdf)
- Rojas-Salvatierra, W.; Chiriboga-Mendoza, M. & Pacheco-Vergara, J. (2018) Componentes del Control Interno en pequeñas y medianas empresas. Recuperado de: <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10/41>

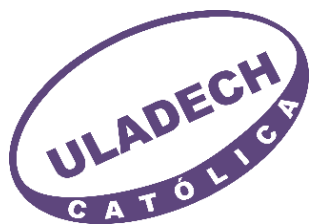
- Rupay, L. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Ferreyani E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/24036>
- Solís-Morejón, V. C., & Llamuca-Pérez, S. L. (2020). Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO, MICIL, COCO. *Dominio De Las Ciencias*, 6(2), 718–733. <https://doi.org/10.23857/dc.v6i2.1244>
- Terreros, D. (2021) Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia. Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno#:~:text=El%20control%20interno%20empresarial%20son,que%20puedan%20afectar%20su%20rentabilidad.>
- Torres, M. (2021). Las siglas MYPE significa Micro y Pequeña Empresa, que es la unidad económica constituida por una persona natural o persona jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>
- Trigoso, M. (2019). La empresa en el Perú: Clasificación y la responsabilidad social empresarial. *Ius Inkarrri*, 8(8), 493-507. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736/2872>
- Valdez, W. (2023). Definición de Comercio. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/comercio/>.
- Vega, A. (2019) Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Gasocentro Lyc S.A.C. – Nuevo Chimbote, 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15761>
- Velásquez, D. (2020) Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno en las mype. Caso de la empresa Prosedisa – Chimbote, 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20133>
- Westreischer, G. (2020) Teoría de la empresa. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-empresa.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20empresa,torno%20a%20las%20organizaciones%20empresariales>
- Zurita Baquerizo, J. M. (2020) Políticas y procedimientos de un sistema de control interno de una empresa de tránsito localizada en la ciudad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15833>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Título</b>	<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis</b>
Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023	¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023?	Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023	1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales. 2. Describir los factores relevantes del control interno de la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023. 3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L. – Recuay, 2023.	No Aplica

## Anexo 2: Cuestionario



# FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

## ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mí Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.


El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. – RECUAY, 2023**

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa información y colaboración.

<b>Factores relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L., tiene un sistema de control interno.		<b>X</b>
Ambiente de control	1. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa?		<b>X</b>
	2. ¿La empresa realiza un proceso de rendición de cuentas íntegro y confiable?		<b>X</b>
	3. ¿La empresa ha establecido y adoptado un código ético que rige su conducta y valores organizacionales?	<b>X</b>	

	4. ¿La empresa comunica la existencia de diversos métodos de supervisión y control?		X
	5. ¿Se considera necesario que los empleados reconozcan y comprendan las regulaciones internas de la organización?	X	
Evaluación de riesgo	1. ¿Se han evaluado las consecuencias de los riesgos identificados en la empresa?	X	
	2. ¿La empresa ha fijado metas y objetivos de manera precisa y clara?		X
	3. ¿La empresa ha implementado medidas que posibiliten resolver los riesgos reconocidos de manera efectiva?		X
	4. ¿La empresa ha elaborado estrategias de contingencia para afrontar posibles situaciones de riesgo?		X
	5. ¿La empresa ha identificado los posibles riesgos tanto internos como externos que podrían afectar su desempeño?		X
Actividad de control	1. ¿Se realizan acciones de supervisión física en las actividades dentro de la empresa?		X
	2. ¿La empresa ha establecido procesos para alcanzar sus metas?		X
	3. ¿La empresa implementa medidas físicas para asegurar la integridad de la información?		X
	4. ¿Se brinda a los responsables la información sobre las medidas correctivas a tomar?	X	
	5. ¿Las medidas correctivas implementadas en la empresa contribuyen a mejorar las actividades?		X
	6. ¿Las actividades de control en la empresa se planifican previamente?		X
Información y comunicación	1. ¿Se fomenta la comunicación en todos los departamentos de la empresa?		X
	2. ¿La empresa tiene la capacidad de elaborar informes financieros y contables de manera oportuna?		X
	3. ¿Se comparten con los colaboradores las acciones de control implementadas en la empresa?		X

	4. ¿La información recopilada sobre las acciones implementadas mejora el entorno laboral y organizacional en la empresa?		X
Supervisión o monitoreo	1. ¿La empresa supervisa actividades para mejorar resultados?		X
	2. ¿La supervisión en la empresa abarca la identificación y el rendimiento adecuado de los empleados?		X
	3. ¿Los empleados en la empresa tienen conocimiento y siguen el código de conducta establecido?		X
	4. ¿La empresa coordina interna y externamente antes de implementar actividades planificadas?		X

**NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L.**  
  
**F. ORLANDO MACEDO POLO**  
**GERENTE**

  
**SEGUNDO MISAEL SÁNCHEZ NAÑEZ**  
**Contador Público Colegiado**  
**N° Matricula 06-4611**

Formato de Ficha de Validación

<b>FICHA DE VALIDACIÓN</b> <b>Título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. – RECUAY, 2023</b>									
N°	<b>CONTROL INTERNO</b>  La empresa Negocios Generales Maranatha S.R.L., tiene un sistema de control interno.  <b>Ambiente de Control</b>	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones	
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple
		X			X			X	
1	¿Existe un Manual de Organización y Funciones en la empresa?	X			X			X	
2	¿La empresa realiza un proceso de rendición de cuentas íntegro y confiable?	X			X			X	
3	¿La empresa ha establecido y adoptado un código ético que rige su conducta y valores organizacionales?	X			X			X	
4	¿La empresa comunica la existencia de diversos métodos de supervisión y control?	X			X			X	
5	¿Se considera necesario que los empleados reconozcan y comprendan las regulaciones internas de la organización?	X			X			X	
	<b>Evaluación de riesgo</b>								
1	¿Se han evaluado las consecuencias de los riesgos identificados en la empresa?	X			X			X	
2	¿La empresa ha fijado metas y objetivos de manera precisa y clara?	X			X			X	
3	¿La empresa ha implementado medidas que posibiliten resolver los riesgos reconocidos de manera efectiva?	X			X			X	

4	¿La empresa ha elaborado estrategias de contingencia para afrontar posibles situaciones de riesgo?	X			X			X	
5	¿La empresa ha identificado los posibles riesgos tanto internos como externos que podrían afectar su desempeño?	X			X			X	
	<b>Actividad de Control</b>								
1	¿Se realizan acciones de supervisión física en las actividades dentro de la empresa?	X			X			X	
2	¿La empresa ha establecido procesos para alcanzar sus metas?	X			X			X	
3	¿La empresa implementa medidas físicas para asegurar la integridad de la información?	X			X			X	
4	¿Se brinda a los responsables la información sobre las medidas correctivas a tomar?	X			X			X	
5	¿Las medidas correctivas implementadas en la empresa contribuyen a mejorar las actividades?	X			X			X	
6	¿Las actividades de control en la empresa se planifican previamente?	X			X			X	
	<b>Información y Comunicación</b>								
1	¿Se fomenta la comunicación en todos los departamentos de la empresa?	X			X			X	
2	¿La empresa tiene la capacidad de elaborar informes financieros y contables de manera oportuna?	X			X			X	
3	¿Se comparten con los colaboradores las acciones de control implementadas en la empresa?	X			X			X	
4	¿La información recopilada sobre las acciones implementadas mejora el entorno laboral y organizacional en la empresa?	X			X			X	

<b>Supervisión o Monitoreo</b>									
1	¿La empresa supervisa actividades para mejorar resultados?	X					X		
2	¿La supervisión en la empresa abarca la identificación y el rendimiento adecuado de los empleados?	X					X		X
3	¿Los empleados en la empresa tienen conocimiento y siguen el código de conducta establecido?	X					X		X
4	¿La empresa coordina interna y externamente antes de implementar actividades planificadas?	X					X		X

Recomendaciones: .....

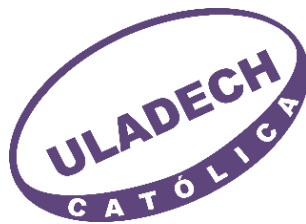
Opinión de experto: Aplicable (X) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: **C.P.C. Segundo Misael Sanchez Ñañez** DNI: **75977077**



*Segundo Misael Sanchez Ñañez*  
 SEGUNDO MISAEL SANCHEZ ÑAÑEZ  
 Contador Público Colegiado  
 N° Matricula 06-4611

#### Anexo 4: Consentimiento informado



### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **DUEÑAS GARRO, MARIELA ESTHER**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. – RECUAY, 2023**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: **estherdgarro@gmail.com** o al número **939 092 137**. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico **ciei@uladech.edu.pe**

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	<b>ORLANDO MACEDO POLO</b>
Firma del participante:	
Datos de del investigador:	<b>DUEÑAS GARRO, MARIELA ESTHER</b>
Fecha:	15-11-2023

## Anexo 05 – Carta de autorización

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### **CARTA DE AUTORIZACION**

Señores  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
Presente. -

Asunto: AUTORIZACION PARA USO DE RAZON SOCIAL EN  
TRABAJO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a Ustedes para comunicarles, que en representación de mi empresa que tiene como Razón Social – NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L., con número de RUC: **20542060892**, AUTORIZA a la Bachiller DUEÑAS GARRO MARIELA ESTHER, con código de Estudiante 1203162338, el uso de la razón social de nuestra empresa para su Trabajo de Tesis de Investigación que lleva como título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L. – RECUAY, 2023, así como su publicación en su Repositorio Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

NEGOCIOS GENERALES MARANATHA S.R.L.  
  
F. ORLANDO MACEDO POLO  
GERENTE

## Anexo 06 – Fichas Bibliográficas

<p><b>Autor:</b> Mendoza Coc, Esther Yraida  <b>Título:</b> Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018  <b>Año:</b> 2019</p>	<p><b>Ciudad:</b> Nuevo Chimbote  <b>País:</b> Perú.</p>
<p><b>Tema: Factores relevantes del Control Interno</b></p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en el control interno tanto a nivel de las micro y pequeñas empresas en el sector comercial del Perú como en el caso particular de Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. en Nuevo Chimbote durante el año 2018. A partir de la entrevista sostenida con el Gerente Titular de Representaciones Generales Héctor E.I.R.L., se determinó que la empresa requiere la implementación de un sistema de control interno, dado que esta medida conlleva la posibilidad de mejorar significativamente la calidad de su gestión empresarial.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Mendoza, E. (2019) Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018. Disponible en: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/15589">https://hdl.handle.net/20.500.13032/15589</a></p>	<p><i>Ficha N°1</i></p>

<p><b>Autor:</b> Pérez Ponce, Rosy Thalia  <b>Título:</b> Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa G &amp; L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019  <b>Año:</b> 2020</p>	<p><b>Ciudad:</b> Chimbote  <b>País:</b> Perú.</p>
<p><b>Tema: Factores relevantes del Control Interno</b></p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en el control interno, tanto a nivel de micro y pequeñas empresas en el ámbito nacional como específicamente en el caso de G &amp; L Distribuidora Plástica E.I.R.L. en Chimbote durante el año 2019. De acuerdo con la entrevista realizada al Gerente Titular de G &amp; L Distribuidora Plástica E.I.R.L. en Chimbote en 2019, se evidencia que la empresa carece de un sistema de control interno, lo que resulta en deficiencias en sus operaciones.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Pérez, R. (2020) Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa G &amp; L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019. Disponible en: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/169649">https://hdl.handle.net/20.500.13032/169649</a></p>	<p><i>Ficha N°2</i></p>

<p><b>Autor:</b> Rengifo Aliaga, Candy Luzmila  <b>Título:</b> Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa G &amp; L Distribuidora Plástica E.I.R.L. - Chimbote, 2019  <b>Año:</b> 2021</p>	<p><b>Ciudad:</b> Chicabote  <b>País:</b> Perú.</p>
<p><b>Tema: Factores relevantes del Control Interno</b></p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en el control interno tanto para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional como en el caso específico de Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. en Tocache durante 2019. En términos de conclusiones, se observa que la empresa carece de un sistema de control interno. Además, se identificaron oportunidades de mejora en varios aspectos. En el Ambiente de Control, la falta de un código de ética y un Manual de Organización y Funciones (MOF) limita las oportunidades de progreso, lo que a su vez afecta el logro de metas y objetivos.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Rengifo, C. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. – Tocache, 2019. Recuperado de: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/23695">https://hdl.handle.net/20.500.13032/23695</a></p>	<p><i>Ficha N°3</i></p>

<p><b>Autor:</b> Flores Rodriguez, Mirtha Elizabet  <b>Título:</b> Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Importadora Dival E.I.R.L. – Cañete, 2020  <b>Año:</b> 2021</p>	<p><b>Ciudad:</b> Cañete  <b>País:</b> Perú.</p>
<p><b>Tema: Factores relevantes del Control Interno</b></p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en el control interno para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, centrándose en el caso de Importadora Dival E.I.R.L. en Cañete durante el año 2020. En cuanto a las conclusiones, se destaca que, de las 25 preguntas planteadas en cinco componentes de control interno en el cuestionario, se evidenció que la empresa Importadora Dival E.I.R.L. carece de un sistema de control interno efectivo. Además, en áreas como el Entorno de control, Evaluación de riesgos y actividades de control, se encontraron conocimientos insuficientes para optimizar sus operaciones. La empresa opera con un control deficiente en sus actividades y constantemente se encuentra en un estado de conciliación.</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b>  Rengifo, C. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones y Servicios Soltours S.A.C. – Tocache, 2019. Recuperado de: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/23695">https://hdl.handle.net/20.500.13032/23695</a></p>	<p><i>Ficha N°4</i></p>