



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPES NACIONALES: CASO GRUPO PERFECT  
CLEAN PERÚ SAC. - CALLAO, 2020.**

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

**AUTORA**

**NAVARRO MEGO, PATRICIA EDELMIRA**

**ORCID: 0000-0001-5649-1855**

**ASESORA**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPES NACIONALES: CASO GRUPO PERFECT  
CLEAN PERÚ SAC. - CALLAO, 2020.**

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

**AUTORA**

**NAVARRO MEGO, PATRICIA EDELMIRA**

**ORCID: 0000-0001-5649-1855**

**ASESORA**

**MANRIQUE PLACIDO, JUANA MARIBEL**

**ORCID: 0000-0002-6880-1141**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTORA**

Navarro Mego, Patricia Edelmira.

ORCID: 0000-0001-5649-1855

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

### **ASESORA**

Manrique Placido, Juana Maribel.

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando.

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis.

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí.

ORCID: 0000-0003-0621-4336

## **JURADO EVALUADOR Y ASESOR**

---

Dr. Espejo Chacón Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

---

Mgtr. Ortiz González Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Miembro

---

Dra. Rodríguez Vigo Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Miembro

---

Mgtr. Manrique Plácido Juan Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Asesora

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero dar gracias a Dios, por cuidarme y haberme permitido realizar este trabajo de investigación el cual es importante para mí, gracias Jesús por ser mi intercesor ante mis ruegos y acompañarme en este camino de superación y darme salud y fortaleza para alcanzar mis objetivos, gracias Espíritu Santo por guiarme en mi camino y saber pedir lo que me ayuda a mejorar y que el esfuerzo me hace mejor profesional para servir al prójimo con mis servicios. Con la ayuda de ti Dios puedo llegar a cumplir mis objetivos y metas.

A mis padres Luis y Llerme por su paciencia conmigo, por enseñarme que la educación y los valores son importantes en la vida y por su esfuerzo en cuidarme desde que nací y brindarme una mejor educación, hasta la culminación de la misma.

A mis hermanos, en especial a Luis y Esther por apoyarme y animarme a seguir adelante y ser mejor cada día.

Y a todos los profesores por ejercer la profesión de enseñar e impartir sus conocimientos y experiencias para hacer del alumno un profesional en su carrera con valores.

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación  
va dedicado a Dios por cuidarme  
y acompañarme en este camino,  
a mi padre Luis, por apoyarme  
y enseñarme que la educación  
es importante para la vida,  
a mi madre Llerme, por  
cuidar de mí y enseñarme,  
que Dios existe, y  
la importancia  
de los valores,  
en nuestra  
vida.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicios: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020. La investigación fue de diseño no experimental – bibliográfico – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario con preguntas cerradas aplicado al personal de recursos humanos a través de la técnica de entrevista; encontrando los siguientes resultados: Respecto de la revisión bibliográfica, se encontró que la herramienta del control interno como gestión para las empresas, es importante porque permite identificar deficiencias, así como prevenir y controlar riesgos. Respecto al caso, la microempresa componentes del control interno de los cuales necesita fortalecer para llevar a cabo una mejor gestión, tales deficiencias se identificaron con la falta de controles que midan la productividad de los empleados, la falta de planificación de presupuesto de ingresos y egresos como objetivos principales para el cumplimiento de metas y la falta de control mida el desempeño del empleado. Se concluye, que las empresas, no tienen interés por controlar sus actividades para mejorar la eficiencia en las actividades de la empresa, así como implementar controles que identifiquen y minimicen los riesgos, sin embargo, tienen objetivos que desean alcanzar. Finalmente, la aplicación correcta de herramienta es eficaz para controlar las actividades, controlar riesgos así mejorar la eficiencia de las actividades.

**Palabras claves:** Control interno, Mypes.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research work was to identify the opportunities of the relevant factors of internal control to improve the possibilities of national small and medium-sized companies and the service company: Group Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020. The research was of non-experimental design - bibliographic - documentary and case, for the collection of information was used bibliographic files and a questionnaire with closed questions applied to human resources personnel through the interview technique; finding the following results: Regarding the literature review, it was found that the tool of internal control as management for companies, is important because it allows to identify deficiencies, as well as prevent and control risks. Regarding the case, the microenterprise demonstrates three components of internal control which need to be strengthened and to carry out a better management, such deficiencies were identified with the lack of controls that measure the productivity of employees, the lack of budget planning of income and expenses as main objectives for the achievement of goals and the lack of control to measure the performance of the employee. It is concluded that the companies are not interested in controlling their activities to improve efficiency in the company's activities, as well as implementing controls that identify and minimize risks, however, they have objectives that they wish to achieve. Finally, the correct application of the tool is effective to control activities, control risks and improve the efficiency of activities.

Key words: Internal control, Mypes



## CONTENIDO

<b>TITULO.....</b>	<b>ii</b>
<b>EQUIPO DE TRABAJO.....</b>	<b>iii</b>
<b>JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>v</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>12</b>
<b>II. REVISION LITERATURA.....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales.....	17
2.1.3. Locales.....	21
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación.....</b>	<b>23</b>
2.2.1. Control Interno.....	23
2.2.2. Teoría de las Mype.....	37
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>41</b>
<b>III. HIPÓTESIS.....</b>	<b>45</b>
<b>IV. METODOLOGIA.....</b>	<b>45</b>
<b>4.1. Diseño de la investigación.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. Población y muestra.....</b>	<b>46</b>
<b>4.3. Definición y operacionalizacion de variables e indicadores.....</b>	<b>46</b>

<b>4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>46</b>
4.4.1. Técnicas.....	46
4.4.2. Instrumentos.....	46
<b>4.5. Plan de análisis.....</b>	<b>47</b>
<b>4.6. Matriz de consistencia.....</b>	<b>47</b>
<b>4.7. Principios éticos.....</b>	<b>47</b>
<b>V. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>48</b>
<b>5.1. Resultados.....</b>	<b>48</b>
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	48
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	53
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	55
<b>5.2. Análisis de resultados.....</b>	<b>60</b>
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	60
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	62
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	66
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>67</b>
<b>6.1. Respecto del objetivo específico 1.....</b>	<b>67</b>
<b>6.2. Respecto del objetivo específico 2.....</b>	<b>68</b>
<b>6.3. Respecto del objetivo específico 3.....</b>	<b>68</b>
<b>6.4. Conclusión general.....</b>	<b>68</b>
<b>VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....</b>	<b>69</b>
<b>7.1. Propuestas.....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>84</b>

<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 1.</b> Antecedentes nacionales de la recopilación bibliográfica.....	48
<b>Tabla 2.</b> Resultados del cuestionario.....	53
<b>Tabla 3.</b> Resultados de los objetivos para explicación.....	55
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>62</b>
Figura 1. Grafica de resultados del componente ambiente de control.....	62
Figura 2. Grafica de resultados del componente evaluación de riesgo.....	63
Figura 3. Grafica de resultados del componente actividades de control.....	64
Figura 4. Grafica de resultados del componente informacion y comunicación.....	65
Figura 5. Grafica de resultados del componente actividades de supervisión.....	65

## I. Introducción

Las empresas Mypes a nivel internacional y nacional son consideradas células en el tejido empresarial. Según Comex Perú (2020), nos dice: de acuerdo con cifras de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), elaborada por el Instituto de Estadística e Informática (INEI), en 2019, las micro y pequeñas empresas (Mype) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon a un 47.7% de la población económicamente activa (PEA).

Según Alfonso B. de la Sociedad Peruana de Comercio Exterior (ComexPerú) afirma que en la actualidad existen 5 millones 900.000 MiPymes en el país, de las cuales el 68,8% de la fuerza laboral empleada por las micro y pequeñas empresas son familiares o unipersonales, agregó que para generar la competitividad en el Perú, los empresarios y trabajadores de las MiPymes deben capacitarse de manera eficiente y constante, también indicó que la formación comienza con la educación y la capacitación en tecnología, por lo que argumentó que la mayoría de las Mypes no están capacitadas. Andina (2018)

Según SDE (2008) en la actualidad es común que los dueños de las micro, pequeña y empresas provienen de anteriores trabajos remunerados. Por esto, sucede que por lo general los casos los fundadores de estos negocios los crearon con fines económicos, sin tener la preparación debida como empresario, lo que ocasiona que estos negocios no estén administrados en forma adecuada.

Así mismo, Hernández (2008) nos dice: un gran reto para la empresa actual es el de utilizar los recursos disponibles para conseguir con la máxima efectividad y economía de los servicios que la gente necesita y desea. Para hacer frente a las

demandas del mercado de consumo se requieren de diferentes tipos de actividades empresariales. Luna (2013)

Una característica importante en las empresas es la falta de organización, carencia de manuales de procedimientos, de políticas que sean conocidas y aplicadas por todos y obtener información relevante a través de tecnología de información. Por esto, el control interno es importante en la empresa y que todos deben considerar para una adecuada gestión sin riesgos. El control interno en las empresas es de suma importancia si se busca optimizar los recursos, mejorar el desempeño de la organización, tanto en lo administrativo como en las operaciones generando utilidades y desarrollo en la empresa. Itson (2012)

Por esta razón, las empresas mypes se ven en la necesidad de contar con una herramienta de gestión que les ayude a controlar las actividades de su negocio, evaluar las actividades de los empleados, prevenir riesgos inherentes al negocio, así como elaborar presupuestos ingresos y egresos el cual ayude a controlar el recurso efectivo y la protección de sus recursos. Por lo que, surge el siguiente enunciado:

**¿Las oportunidades de los factores relevantes del control interno mejoran las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicios: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020?**

Para responder esta problemática se consideró plantear como objetivo general, Identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicios: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020. Así mismo para poder responder el objetivo general se ha desglosado en tres objetivos específicos que son:

1. Establecer las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales del sector servicios, 2020.
2. Describir las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de servicios: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.
3. Explicar si las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicios: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.

En la presente investigación se tuvo como metodología el diseño no experimental, bibliográfico y de cuestionario aplicado al personal de R.R.H.H. Considerando la problemática existente en la gestión de las Mypes fue oportuno conocer las propuestas que ofrece el control interno para las empresas Mypes las cuales ayuden en su desarrollo y logro de sus objetivos

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permite conocer la importancia de los factores del control interno en la gestión de las Mypes del sector servicios, el cual tiene por objetivo general, identificar las oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, en el caso de nuestra investigación se justifica porque es importante hacer propuesta de mejoras basado en los factores del control interno aplicado a las empresas Mypes en el logro de sus metas, así también ser material de consulta para otras empresas y futuros profesionales.

Finalmente, la presente investigación tiene como fin culminar y aprobar la evaluación para obtener el título profesional de Contador Público.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes.**

#### **2.1.1. Internacionales**

Urbina y Luna (2016), en su tesis titulada: Sistema Contable y Control Interno en la Empresa de Vigilancia VISPSA Matagalpa en el Semestre del año 2015., de la ciudad Managua-NICARAGUA. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo: Implementar un sistema contable y control interno en la Empresa de Vigilancia VISPSA. La metodología utilizada en la investigación es descriptiva del método de entrevista y de instrumento de cuestionario y de gráfico. Los resultados de la evaluación del control interno aplicado a la empresa demostraron que la empresa no cuenta con un sistema contable computarizado, pero si con un instructivo de cuentas contables. Por ello se concluyó, que la empresa pueda generar informes financieros de forma oportuna a través de la implementación de un sistema contable donde podrán registrar las operaciones de la empresa, y les permita generar formatos contables, así como información financiera en menos tiempo. Por otro lado, los demás controles de la empresa de las otras áreas de la empresa no disponían de controles que estuviesen plasmados en manuales, por lo que se recomendó a la gerencia elaborar manuales también para esas áreas, ya que esto ayudaría en las operaciones a realizarse de forma más eficiente mejorando la productividad de la empresa y teniendo más control de las operaciones de la empresa.

Jarquín y Valle (2016) en su tesis, sistema Contable y Control Interno en las PYMES de los Departamentos de Matagalpa y Jinotega en el 2015, Nicaragua. Tuvo

como objetivo, establecer políticas y procedimientos en pyme María Eugenia Arias Vega, por medio de un manual que le permita mejorar la eficiencia de las funciones en el área administrativa - contable. Su metodología fue descriptiva, bibliográfica. Llegó a las siguientes conclusiones. Se concluyó, que el sistema contable utilizado en la entidad es efectivo ya que trabajan con un sistema adecuado al giro del negocio. Todos los procesos realizados están registrados automáticamente a través del sistema ASIS utilizado en la Empresa. Los Estados financieros se presentan de acuerdo a principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). La contabilización de las operaciones se registra de acuerdo a su naturaleza según instructivo de cuenta.

Caicedo (2019), en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa MAS-LIMPIO”. Tuvo como objetivo Desarrollar un manual de control interno adecuado en la empresa Mas-Limpio, para mejorar la productividad y responsabilidad del departamento de servicios. La metodología es de observancia y técnica de entrevista y de instrumento el cuestionario. Se concluyó, la necesidad de implementar el control interno en la empresa, el cual mediante un manual de funciones ayudaría en definir correctamente las funciones de los empleados, responsabilidad, normas y procedimientos para que los trabajadores puedan desarrollar de forma más eficiente sus actividades y poder disminuir riesgos como en la sustracción de efectivo, así como también mejorar las actividades haciéndolas más efectivas.

Rivera y Cantillo (2018), 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”. Tuvo como objetivo Proponer lineamientos para el Desarrollo



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 metodología se utilizó el método descriptivo, método de flujogramas y método de entrevista de instrumento cuestionario. Se concluyó, de la investigación que la empresa debía implementar un manual de políticas y procedimientos el cual les va permitir en adelante a la empresa disminuir los errores involuntarios que pudieran ocurrir en el desarrollo de las operaciones, medir la efectividad de las operaciones, así como crear transparencia en todas sus actividades.

### **2.1.2. Nacionales.**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier región del Perú menos en la región Lima.

Burgos (2017) en su tesis caracterización del control de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017., La presente investigación tuvo como objetivo general de describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas en el sector servicio del Perú y de la empresa “Graphic Chimbote” S.A.C de Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativa de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso; finalmente llego a la conclusión que las empresas de servicios, al contar con un buen control interno ayuda a cumplir sus objetivos y metas propuestas para fortalecer el crecimiento empresarial. Asi mismo, nos dice que las actividades que desarrolla el personal deben ser evaluadas para detectar si se están cumpliendo las funciones como se

ha establecido. Por ello el control interno ayuda a identificar las deficiencias y corregir con nuevas actividades que sean más efectivas

Pacherrez (2019) en su tesis: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Servicios Generales Viviana EIRL de la ciudad de Sullana en el año 2019”., tuvo como objetivo: Determinar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019., La investigación fue de tipo descriptivo, de nivel no experimental porque no se manipularon las variables de estudio. Desde el punto de vista cognoscitivo su finalidad fue describir y desde el punto de vista estadístico su propósito fue estimar el nivel de control interno en la empresa Servicios Generales Viviana E.I.R.L. de la ciudad de Sullana en el año 2019. Concluyo, que los trabajadores del cargo contable deben recibir charlas en temas contables que les aporte conocimiento para mejorar sus capacidades y tener mejor desempeño en la ejecución de sus actividades. Con respecto de la presentación de las declaraciones debe ser planificadas con un cronograma para realizar las declaraciones telemáticas a tiempo y no generar multas en contra de la empresa. Por otro lado, se debe realizar reportes de caja chica, porque ayuda a controlar el fondo designado para gastos pequeños de la empresa. Este control debe estar incluido en el manual de función de control interno. Nos dice, además, que el control interno establece la implementación de un manual Funciones para cada área en la empresa, el manual permite fijar las funciones y responsabilidades del personal el cual ayuda en la eficacia de las operaciones en el desarrollo de sus actividades. Se concluyó, que se debe implementar y diseñar controles correctivos como nuevas estrategias enfocados a cumplir con los objetivos.

Meléndez (2020) en su tesis: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019., tuvo como objetivo identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki S.A.C. – Villa Rica Oxapampa, 2019. Su diseño de investigación fue explicativo, descriptivo y transversal. Se llegó a la conclusión, que definir los objetivos claros de la organización ayuda a identificar mejor los riesgos, que pueden ser internos y externos, con lo cual se puede realizar un plan de contingencia para evitar pérdidas significativas en la empresa. Elaborar un análisis de las fortalezas y debilidades en la organización ayuda para identificar los factores internos y externos que afectan las actividades en la organización. Identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la prevención ante alguna ocurrencia o eventualidad que pueda suceder. Se concluye, que la información adecuada por parte de los colaboradores permite mejorar las actividades y corregir deficiencias, por lo que es importante facilitar los medios de comunicación (talleres, reuniones, entrevistas). Así mismo, según control interno para disminuir los riesgos en una organización, se debe obtener información del personal con respecto de las actividades que realiza, para detectar posibles deficiencias y disminuir riesgos.

Moreno (2020) en su tesis: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “distribuidora y servicios generales Voyager” E.I.R.L.- Huaraz, 2019., tuvo como objetivo general de identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa

distribuidora y servicios generales Voyager E.I.R. L del distrito de Huaraz 2019, su diseño de investigación fue cuantitativo, no experimental por lo que no se hizo experimentos solo se realizó encuestas también fue de manera documental y bibliográfico. Los resultados demostraron que el sistema control interno en la empresa permite detectar errores y ser gestionados oportunamente, por ello se recomienda a la empresa implementar el sistema control interno en sus 5 componentes para que los objetivos de la empresa no se vean impedidos de cumplir. Se concluye, que la empresa debe implementar el sistema control interno, ejecutarlo y tomar acción en la detección de irregularidades, es por ello que como resultado de la evaluación de las debilidades encontradas se sugiere a la empresa tener mejor comunicación con los trabajadores lo cual ayudaría a conocer estas irregularidades y poder corregirlas para que las operaciones sean más efectivas, así mismo recomendar realizar evaluaciones cada cierto tiempo, de esta manera la empresa tendría un mejor alcance de los riesgos que podrían estar ocurriendo y corregirlos para evitar daños que afecten a la empresa.

Mejía (2020) en su tesis titulada caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Empresa Mama Kuyay - Chao, 2018., tuvo como objetivo general, Especificar las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa “MAMA KUYAY” de CHAO, 2018, su diseño de investigación fue: “El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo - bibliográfico y de caso. Concluyó que para evitar el deficiente desempeño del personal en sus actividades laborales, se recomienda capacitar al personal donde se haya detectado la necesidad de fortalecer al trabajador para mejorar así su desempeño y productividad en sus actividades. Además, nos refiere que las actividades del personal, deben estar en constante revisión a través de

controles y estas ser analizados continuamente para determinar si están ayudando o impidiendo en cumplir con los objetivos.

### **2.1.3. Locales**

Chalco (2016) en su tesis “Incidencia del control interno en mejora del área de Contabilidad de la MYPE Printer EIRLtda., Cercado De Lima 2016. El objetivo de esta investigación es, determinar la importancia del control interno en el área de contabilidad de la MYPE Printer EIRLtda. Rubro servicios de impresión. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional y el uso de instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación concluyen, que la importancia de un eficaz y efectivo control interno en el área de contabilidad. Por otro lado, implementar el control interno tiene incidencia positiva en el área de ventas, porque fomenta la capacitación al personal de ventas para brindar un mejor servicio y ser más eficiente en el desarrollo de sus actividades.

Porras (2016) en su Tesis: Caracterización del Control Interno y su Incidencia en el área administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso Encoas SAC. Surquillo- 2015 Lima., tuvo como objetivo general determinar las características del control internó en el área administrativa de las empresas privadas del sector servicio: Casó empresa ENCOAS S.A.C Surquillo., su diseño de investigación fue descriptivo, bibliográfico, no experimental. Se concluyó que capacitar al personal que cumple la función administrativa mejora su desempeño en el desarrollo de su función. La organización debe fijar y actualizar el manual de procedimientos, y todos los instrumentos de control interno los cuales sirvan para que los trabajadores

desarrollen sus actividades teniendo la confianza de que su trabajo está siendo liderado y con el fin de evitar intenciones de cometer fraudes o irregularidades.

Ramírez (2020), en sus tesis de investigación: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa “Halcones Private Security” - Chorrillos, 2020. La presente investigación tiene como objetivo, identificar las oportunidades del Control Interno, para mejorar las posibilidades de las Micro y pequeñas empresas del Perú, caso de la empresa “Halcones Private Security”-Chorrillos, 2020. La investigación fue un diseño Descriptivo – Bibliográfico, aplicando la técnica de revisión bibliográfica y de instrumento el cuestionario. Los resultados demostraron que la empresa contrata trabajadores del entorno siendo familiares y amistades, y para contribuir en la mejora de la empresa se propuso la implementación del sistema del control interno. Su implementación ayudaría a mejorar la gestión administrativa, la cual va a permitir ayudar en la toma de decisiones a futuro, aportar crecimiento y fortalecimiento de los negocios. Se concluye, que la capacitación de los trabajadores, ayuda a reforzar a los trabajadores en temas de los procedimientos administrativos de la empresa, esto contribuirá en mejorar su servicio y la organización.

Pomachagua (2021), en su tesis de investigación: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa Order Territory Perú SAC Lima 2020. Tiene como objetivo: identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las Mypes del Perú. La investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se concluyó que los controles optimizan la gestión del recurso

efectivo como planificación del presupuesto de gastos, que es verificar si lo presupuestado se asemeja a lo ejecutado. Finalmente, el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando el cumplimiento de sus objetivos.

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

### **2.2.1. Control Interno**

#### ***2.2.1.1. Definición***

Según Baquero (2013):

El Control Interno ha existido siempre. Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de implantar controles sobre las personas que participan y sobre sus operaciones.

Un sistema de control como el sistema de control interno comprende el conjunto de determinadas actividades que se establecen mediante un informe escrito el cual integra políticas, normas y procedimientos, los cuales permiten obtener información confiable que pueden ser de información financiera y no financiera, la cual esté disponible para todas las partes interesadas en la entidad y ayude a tomar mejores decisiones en la gestión de la organización. Vivanco (2017)

#### ***2.2.1.2. Objetivos del control interno.***

Según Unicauca (s.f.), el Control Interno descansa sobre tres objetivos fundamentales que son:

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia es decir las operaciones en una entidad se cumplen cabalmente, incluye objetivos de protección a los activos frente a posibles fraudes.
- **Objetivos de información:** La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad. Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos.
- **Objetivos de Cumplimiento:** Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta administración, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone.

### ***2.2.1.3. Técnicas del control interno.***

El autor Flores (2017), nos refiere que: las técnicas para evaluar y documentar la información relativa al sistema de control interno y contable.



- **Descripciones Narrativas:** por el cual se relacionan en los papeles las diversas características del control interno, clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados o registros de contabilidad que intervienen en el sistema.
- **Cuestionarios:** en que se plantean las cuestiones que usualmente constituyen los aspectos básicos del control interno. Estos temas se desarrollan de antemano en forma de listas de preguntas que posteriormente se responden en las oficinas del negocio en presencia de las medidas de control realmente en vigor.
- **Flujogramas:** consiste en presentar objetivamente la organización del cliente y los procedimientos que tienen en vigor en sus varios departamentos o actividades, o bien en preparar graficas combinada de organización y procedimiento.

La selección de una técnica en particular es un aspecto de juicio del auditor, la técnica más usual es el de cuestionarios. el auditor con base a su criterio debe elegir las técnicas a seguir para obtener los mejores resultados del examen y dejar las constancias más claras del trabajo hecho, a base de combinarlos en la medida en que lo considere adecuado. (p. 142)

#### ***2.2.1.4. Fases del Control Interno***

Según Contraloría (s.f.), menciona tres fases:

- **Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que

se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

- **Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.
- **Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

#### ***2.2.1.5. Modelos del Control Interno***

A partir de la década de los 90, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control definen una nueva corriente de pensamiento con una amplia concepción de la organización a nivel mundial, lo cual provoca una mayor participación de la dirección, los gerentes y el personal en general. Los más conocidas son:

- 1) COSO (Estados Unidos): Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission
- 2) COCO (Canadá): Criteria of Control
- 3) Cadbury (Reino Unido)
- 4) Vienot (Francia).
- 5) Peters (Holanda).
- 6) King (Sudáfrica).
- 7) MICIL: Marco Integrado de Control Interno Latinoamericano
- 8) COBIT (Australia): Control Objectives for Information and related Technology
- 9) SAC: Systems Auditability and Control

Los modelos COSO y COCO son los más adoptados en las empresas del continente americano. Quinaluisa (2018)

#### ***2.2.1.6. Modelos del Coso***

Según Prezi (2018 ) nos refiere 3 modelos de Control Interno:

- Marco Integrado de C.I.: Este informe fue publicado en 1992 por COSO con el nombre de Marco Integrado de Control Interno (Marco Original) e incluyo la definición de Control interno. Así control Interno es: “Proceso efectuado por la dirección, alta gerencia y resto de integrantes de una organización destinado a proveer seguridad razonable en relación de cumplimiento, enfocado en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en

la elaboración de información contable y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”.

- Marco ERM de C.I.: “Administración de riesgo de la empresa” ERM. El nuevo marco amplía la versión del riesgo a eventos negativos o positivos, es decir, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como el manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos. Los 8 componentes del Marco ERM están interrelacionados entre sí. Estos procesos deben ser efectuados por el director, la gerencia y los demás miembros del personal de la empresa a lo largo de la organización. Los 8 componentes están alineados con cuatro objetivos; donde se consideran las actividades en todos los niveles de la organización. Los componentes son Ambiente interno, Establecer objetivos, Identificación de eventos, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control, Información y comunicación y Supervisión. Los cuatro objetivos son: Estratégicos, operaciones, reportes, y de cumplimiento. Los niveles de la organización son: Subsidiaria, Unidad de negocio, División, Nivel de Entidad.
- Marco Integrado 2013 de C.I.: Este documento conforma 5 componentes al igual que el Marco de 1992. Permite corregir aspectos del marco original no limitándose solo a la fiabilidad de la información financiera, sino que debía darse cavidad a todo tipo de información. Se consideró oportuno señalar que los objetivos fueran operativos de Reporting o de cumplimiento Operativo. Se basa en 17 principios relacionados a los 5 componentes y que sirve para el establecimiento de un sistema efectivo que debe implementarse en toda organización.

### ***2.2.1.7. Marco Integrado 2013***

El modelo del Control Interno Marco Integrado 2013 está compuesto por 5 componentes y 17 principios que la administración de toda organización debería implementar. Auditool (2016)

#### ***6.2.1.7.1. Componentes del Control Interno.***

Según Latucca (2011), “en esta parte el autor nos menciona los componentes del control interno que son 5: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Sistema de Información y Comunicación, Actividades de Monitoreo o Supervisión, Actividades de Control (p. 187)”

- Ambiente de control: Propone una gestión adecuada en una organización. mediante su influencia de concientizar al personal.
- Evaluación de riesgos: Son los mecanismos para identificar y evaluar riesgos que permitan alcanzar los objetivos de la organización.
- Actividades de control: Son Acciones, Normas y Procedimientos que ayudan a cumplir los objetivos y afrontar los riesgos identificados.
- Información y comunicación: Sistemas que permiten que el personal de la entidad el intercambio de información, el cual ayude en la gestión de controlar operaciones.
- Actividades de monitoreo: Evalúa si se está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Auditool (2013)

#### *2.2.1.7.2. Principios del Control Interno*

El informe establece 17 principios que representan conceptos fundamentales relacionados a cada componente.

- 1) Ambiente de control
  1. La entidad demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
  2. El Consejo de Administración demuestra responsabilidad y supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos
  3. La Administración establece, con la aprobación del Consejo, estructuras, autoridad y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
  4. La entidad demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
  5. La entidad hace cumplir con las responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos
- 2) Evaluación de Riesgos
  6. La entidad especifica objetivos relevantes para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
  7. La entidad identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
  8. La entidad considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
  9. La entidad identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

3) Actividades de control

10. La entidad elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
11. La entidad selecciona y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
12. La entidad despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.

4) Información y comunicación

13. La entidad usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La entidad comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
15. La entidad se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

5) Actividades de monitoreo

16. La entidad selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
17. La entidad evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado. Deloitte (2015)

### ***2.2.1.8. El control interno en las MYPES***

De acuerdo con el autor Rodríguez (2009):

En las Mypes, no existen adecuados controles internos, esta limitación realmente no justifica ignorar otras formas de control posible. La emisión de facturas no pre numeradas, la compra de materiales sin la elaboración de un pedido formal, no hacer el depósito de las cobranzas diariamente y la selección y contratación del personal sin procedimientos formales, etc., son algunos ejemplos de negligencia en las operaciones rutinarias de las Mypes, se hace necesario contribuir con la Mype, haciendo la recomendación sobre el diseño e implementación de procedimientos y políticas de control, interno de acuerdo a las circunstancias. (p. 78).

#### ***2.2.1.8.1. Componentes del control interno desde el enfoque Mype***

- Ambiente de control: Es la base para los demás controles. Algunos de los factores que afectan el ambiente de control son la integridad, los valores éticos; la moral; la estructura de la organización; asignación clara de autoridades; los deberes y las responsabilidades.
- Evaluación de riesgos: Todas las organizaciones hacen frente a muchos riesgos operativos. Los riesgos afectan la capacidad de la organización de sobrevivir, competir con éxito, mantener fuerza financiera una positiva imagen pública, así como mantener la calidad de los servicios.
- Actividades de Control: Son las políticas y los procedimientos que se han implantado para asegurar que las instrucciones de la administración se ejecuten. Incluyen revisiones de los informes del desempeño y de las excepciones, las



aprobaciones y autorizaciones de las transacciones, la segregación correcta de los deberes, verificaciones, el mantener la documentación apropiada para apoyar las transacciones financieras, conciliaciones.

- **Información y comunicación:** Este componente se refiere a la manera en que la información se comunica a través de la organización. La documentación es importante para alcanzar objetivos.
- **Monitoreo:** Todos los sistemas y procesos de control interno cambian con el tiempo. Esto puede ser resultado de entrenamiento, rotación al personal, la carencia de respuestas de la administración y la atención a las violaciones del control, las limitaciones a tiempo o de recursos. Debido a esto los controles deben ser monitoreados de dos formas, ya sea en operaciones regulares o por medio de evaluaciones realizados por compañeros de más jerarquía, así como auditores externos. Soni (2020)

#### *2.2.1.8.2. Principios de Calidad y efectividad*

En relación a los componentes del control interno en las Mypes

- **Planeación:** *Responde a la pregunta ¿Qué se va hacer?.* Es el medio por el cual se define el problema, se analizan las experiencias pasadas y se diseñan programas para asegurar la eficiencia en la ejecución y la obtención de resultados. Por ello busca minimizar riesgos, prevenir riesgos y establecer estándares.
- **Organización:** Es un sistema de actividades coordinada por dos o más personas. Responde a la pregunta *¿Cómo se va a hacer?* Para ello debemos saber qué

medidas se utilizarán para lograrlo y esto es posible únicamente a través de la organización. Estos son: ordenar los esfuerzos, cumplir la planeación, acondicionar y lograr la ejecución de acciones, mejorar las operaciones y reducir costos.

- Procedimientos: Es la manera de ejecutar ciertas acciones que suelen realizarse de la misma forma con una serie de pasos.
- Personal: Personas que trabajan en el mismo lugar.
- Autorización: Parte del sistema de operación que protege los recursos de la empresa permitiendo ser utilizados por aquellos que se les ha concedido autorización para ello.
- Sistema de Información: Elementos orientados al tratamiento y administración de información de datos(software), organizados y listos para su posterior uso.  
(Soni, 2020)

#### *2.2.1.8.3. Controles en una Mype*

- 1) Controles en un plan de organización
  - Responsabilidades de la dirección
  - Segregación de funciones
  - Comprobaciones periódicas
- 2) Controles en las autorizaciones y procedimientos
  - Plan de cuentas
  - Procedimientos de autorización
  - Software disponible

- Instrucciones por escrito
  - Archivos de información
  - Evaluaciones (métodos para identificar desempeño)
- 3) Controles en el Personal
- Selección
  - Capacitación
  - Evaluación
  - Remuneración
- 4) Controles de supervisión
- Control de ingresos y egresos
  - Control de documentación
  - Procedimientos de auditoria
  - Rotación de tareas. (Soni, 2020)

#### *2.2.1.8.4. Características de un buen control*

- Auto Controlable: Todas las actividades de la organización deben estar orientadas a alcanzar los objetivos establecidos.
- Implantación: La correcta ejecución de las obligaciones de la empresa, servirá para implantar herramientas básicas de control adecuado para cada departamento.
- Obtención de desviaciones: Identificar entre lo presupuestado y los resultados obtenidos para detectar desviaciones.
- Adaptabilidad: El control debe responder ante operaciones cotidianas y ante situaciones extraordinarias.

- Información clara: La información que proporcione debe evitar confusión en la toma de decisiones.
- Preventivo: Una apropiada delegación de responsabilidades y delimitación de funciones evitara futuros fraudes o errores.
- Segregación de funciones: La separación de las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización no deben recaer en una sola persona.
- Relación departamental: El control debe enlazar el sistema contable, financiero, de planeación, verificación, información y operación de la entidad. (Soni, 2020)

#### ***2.2.1.9. Limitaciones del Control Interno***

El control interno no puede impedir el mal juicio o malas decisiones, ni puede, impedir eventos externos que puedan causar que la organización falle en lograr sus metas operacionales, las limitaciones pueden resultar de:

- Confiabilidad de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- Realidad de que el juicio humano sesgado.
- Errores humanos.
- Capacidad de la administración para eludir el control interno
- Eventos externos más allá del control interno de la organización. (Auditool, 2015)

## **2.2.2. Teoría de las MYPES**

### ***2.2.2.1. Normatividad***

Ley 30056: Según D.S. N° 013-2013-PRODUCE y la Ley N° 30056 (Ley del desarrollo productivo y el crecimiento) publicado el 28 de diciembre del año 2013, tiene por objeto regular a las micro y pequeñas empresas –MYPES (Ley 28015) en la modalidad empresarial, así mismo establece las categorías en las MYPES de acuerdo al nivel de ventas anuales. Aele (2014)

Ley 26887: La MYPE es constituida por persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la Ley General de Sociedades 26887, que tiene como objeto desarrollar diversas actividades. Estudio Jurídico Quiquia & Asociados (s.f.)

### ***2.2.2.2. Actividades***

- **Actividad de manufactura:** Este sector agrupa a las actividades económicas que realizan la transformación física o química de materiales, sustancias o componentes en productos nuevos.
- **Actividad Comercial:** Aquellas que se dedican a las actividades comerciales: Reparación de vehículos automotores y motocicletas, comercio al por mayor y comercio al por menor
- **Actividad Servicios:** Está integrado por una gran variedad de actividades, que tiene como característica principal, cambiar las condiciones de las unidades que los consumen o facilitar el intercambio de productos o de activos financieros. Este sector engloba actividades, tales como: transporte y

almacenamiento, actividades de alojamiento y servicios de comidas, información y telecomunicaciones, actividades inmobiliarias, actividades de servicios profesionales, técnicos y de apoyo empresarial, enseñanza, atención de salud y actividades artísticas, entretenimiento y otros servicios como financieras, seguros, administración pública, etc. Inei (2016)

### ***2.2.2.3. Régimen Mype Tributario***

En el Perú actualmente existen 4 Regímenes Tributarios de acuerdo al límite de ventas y compras se mencionan las siguientes: (1) Nuevo Régimen Único Simplificado: hasta 22 UIT anual, (2) Régimen Especial de Renta: hasta 122 UIT anual, (3) Régimen Mype Tributario: hasta 1700 UIT anual, (4) Régimen General de Venta: sin límite.

Sunat (s.f.)

### ***2.2.2.4. Categorías***

#### ***2.2.2.4.1. La Micro Empresa***

- Por sus ingresos:

Según la Ley N° 30056 artículo 5, en la categoría de microempresas el nivel de venta no debe superar las 150 UIT. Aele (2014).

- Por el número de trabajadores:

El número permitido de trabajadores en esta categoría es hasta 10 trabajadores (Sunat, 2008).

- Cargas laborales: Los beneficios de acogerse al régimen laboral especial son:

- a) Remuneración

- Remuneración Mínima Vital
- Remuneración en trabajo: Sobretiempo
- b) Jornada de Trabajo: 8 horas
- c) Descanso
  - Descanso: semanal y días feriados
  - Descanso Vacacional: 15 días calendarios
- d) Cobertura
  - Cobertura de Seguridad de Salud: SIS
  - Cobertura Previsional
- e) Indemnización por despido: 10 días de remuneración por año de servicio, límite de 90 días de remuneración. Sunat (s.f.)

#### 2.2.2.4.2. *La Pequeña Empresa*

- Por sus ingresos:  
Según la Ley N° 30056 artículo 5, en la categoría de pequeña empresa el nivel de venta comprende desde las 150 UIT hasta las 1700 UIT. Aele (2014)
- Por el número de trabajadores:  
El numero permitido de trabajadores en esta categoría es de 1 hasta 100 trabajadores Sunat (2008)
- Cargas laborales:  
Los beneficios de acogerse al régimen laboral especial son:
  - a) Remuneración
    - Remuneración Mínima Vital
    - Remuneración en trabajo: Sobretiempo

- b) Jornada de Trabajo: 8 horas
- c) Descanso
  - Descanso: semanal y días feriados
  - Descanso Vacacional: 15 días calendarios
- d) Cobertura
  - Cobertura de Seguridad de Salud: ESSALUD
  - Cobertura de Seguro de Vida y SCTR
  - Cobertura Previsional
- e) Indemnización por despido: 20 días de remuneración por año de servicio, límite de 120 días de remuneración.
- f) Gratificación: 2 veces al año.
- g) Utilidades: derecho al trabajador de participar en las utilidades de la empresa.
- h) Compensación por Tiempo de Servicios: 15 días de remuneración por año de servicio. Sunat (s.f.)

#### ***2.2.2.5. Obligaciones de las Mypes***

- a) Tributos
  - 1. Tributo del IGV
    - Impuesto General a las ventas: Es del 18%
  - 2. Tributo del Impuesto a la Renta
    - Pagos a Cuenta
      - Ventas hasta 300 UIT: Es del 1%
      - Ventas desde 300 UIT a más: Es del 1.5% o por coeficiente.



- Pago anual
  - Hasta 15 UIT: Es del 10%
  - De 15 UIT a más: Es del 29.5%
- b) Contabilidad
  1. Nivel 1: Ventas hasta 300 UIT:
    - Registro de Compras
    - Registro de Ventas
    - Libro Diario de Formato Simplificado
  2. Nivel 2: Ventas comprenden desde 300 UIT a 500 UIT:
    - Registro de Compras
    - Registro de Ventas
    - Libro Diario
    - Libro Mayor
  3. Nivel 3: Ventas comprende desde 500 UIT a 1700 UIT:
    - Registro de Compras,
    - Registro de Ventas
    - Libro Diario
    - Libro Mayor
    - Libro de Inventarios y Balances. Sunat (s.f.)

### **2.3. Marco conceptual**

#### **Definición de control interno:**

Según López y Pesantez (2017), nos refiere que:

El control interno es un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos en una o tres categorías. Categoría de operaciones, de información y de cumplimiento. López (2018)

### **Definición de empresa:**

De acuerdo con el autor Meléndez (2016), nos refiere que:

La Empresa es una organización, entidad o institución, sea de carácter persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo, para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir, comercializar y/o distribuir bienes y brindar servicios que satisfagan las necesidades humanas. (p.40)

### **Definición de MYPE:**

Según Sunat (s.f.) nos refiere que

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

### **Definición de UIT:**

Según Gob. (2021) nos refiere que:

La Unidad Impositiva Tributaria (UIT) es el valor en soles establecido por el Estado para determinar impuestos y otros aspectos tributarios. Algunos montos se expresan en cantidades (5 UIT's). El valor de 1 UIT para el año 2020, es de 4300 soles.

**Eficiencia de operaciones:**

Son las actividades que se desarrollan dentro de una organización que busca un equilibrio entre el esfuerzo y el aprovechamiento de recursos disponibles evitando sobre costos con el fin de obtener mayor rentabilidad. Poder Judicial (s.f.)

**Definición de políticas:**

Son criterios establecidos por la alta dirección que regulan el proceso de las actividades en una empresa, forman parte del sistema Control Interno. Poder Judicial (s.f.)

**Definición de riesgo:**

Es una probabilidad que puede tener como resultado adverso sino se toman medidas oportunas para hacer frente y reducir posibles contingencias. El riesgo puede presentarse dentro de la organización o puede ser un factor externo. Se opone a los objetivos y metas que la organización tiene trazada. Poder Judicial (s.f.)

**Definición de seguimiento:**

Es la revisión de los procesos de las actividades que se desarrollan en la organización en las distintas áreas y niveles para luego comprobar si estas se ciñen a los controles establecidos. Esto permite que los objetivos de la entidad que se tienen trazados se puedan alcanzar sin que vea en alguna situación de riesgo. También permite detectar y prevenir posibles contingencias. Poder Judicial (s.f.)

**Sistemas de Información:**

Es un proceso que tiene como finalidad gestionar, almacenar, y proveer información que puede ser requerida por la alta dirección o partes interesadas, cuando estas la soliciten con respecto a temas financieros, administrativos u otra información.

Poder Judicial (s.f.)

**Valoración de riesgo:**

Uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Corresponde a la identificación y evaluación de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas, relevantes para la consecución de sus objetivos, que deben realizar el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos. Poder Judicial (s.f.)

**Valores Éticos:**

Es un conjunto de acciones y actitudes que describe la conducta de un individuo que se ciñe al código de ética y esta se demuestra en el ejercicio de su labor dentro de una organización al momento de tomar decisiones frente asuntos legales. Poder Judicial (s.f.)

**Eficacia de Operaciones**

Son las actividades que se desarrollan dentro de una organización que tienen como objetivo buscar desarrollo de proyectos, protección de patrimonio, entre otros.

Poder Judicial (2021)

### **Definición COSO:**

Es una comisión que nace como iniciativa del sector privado y es patrocinado y financiado por las 5 firmas más importantes de los Estados Unidos, que son: American Accounting Association - AAA, American Institute of Certified Public Accountants – AICPA, Financial Executives International - FEI, Institute of Management Accountants – IMA, The Institute of Internal Auditors – IIA. La comisión se dedica a promover liderazgo de pensamiento por medio de marcos que contienen orientaciones generales sobre control interno, gestión de riesgo empresarial y gestión de fraudes elaborados con el objetivo de crear un mejor desempeño organizacional, monitorear y la reducción del grado de fraudes en las organizaciones. Auditores Internos (2013)

### **III. Hipótesis.**

La presente investigación no formula hipótesis por ser una investigación de diseño no experimental descriptivo

### **IV. Metodología.**

#### **4.1. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación a aplicar es no experimental, descriptivo-bibliográfico, documental y de caso.

**No experimental:** Porque no se manipulará deliberadamente la variable, es decir se observó el fenómeno a estudiar tal como se mostró en su contexto.

**Descriptivo:** Porque se limitará a describir las principales características de la variable en estudio.

**Bibliográfico:** Porque se tomará de referencia a la literatura.

**De caso:** Porque analizo los hechos de una sola empresa.

#### **4.2. Población y muestra.**

La población está constituida por las micros y pequeñas empresas del rubro servicios del Perú. Y se tomó como muestra a la microempresa, Grupo Perfect Clean Perú Sac.

#### **4.3. Definición y operacionalización de variables**

Dado que la investigación es bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

#### **4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

En el recojo de información para lograr el objetivo específico N° 1 se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica – documental. Para lograr el objetivo específico N° 2 se utilizó la técnica de entrevista.

##### **4.4.2. Instrumentos.**

En el recojo de información del objetivo específico 1 se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para el recojo de información del objetivo 2; se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas y pertinentes, y para el recojo de la información del objetivo específico 3, se utilizó como instrumento los resultados de los cuadros 1 y 2 correspondientes al objetivo específico 1 Y 2 respectivamente

#### **4.5. Plan de Análisis:**

Para lograr el objetivo específico 1, se utilizó la revisión bibliográfica y documental, de los antecedentes. Para lograr el objetivo específico 2, se realizó a un cuestionario de control interno a la encargada de recursos humanos como representante del caso. Para lograr el objetivo 3 se hizo la explicación de los resultados de los objetivos 1 y 2.

#### **4.6. Matriz de consistencia:**

Ver anexo N° 1

#### **4.7. Principios éticos:**

El presente proyecto de investigación tendrá como base a los principios éticos el código de ética para la investigación versión 002, ULADECH, de donde se tomarán en cuenta los siguientes principios éticos.

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

**Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños

## **V. Resultados y Análisis de Resultados**

### **5.1. Resultados**

#### **5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:**

Establecer las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicios, 2020

### **RESULTADOS DE LOS ANTECEDENTES**

*Tabla 1. Antecedentes nacionales de la recopilación bibliografía*

<b>FACTORES</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<i>Ambiente de Control</i>	El autor Pacherez (2019) manifiesta que los trabajadores del cargo contable deben recibir charlas en temas contables que les aporte conocimiento para mejorar sus capacidades y tener



	<p>mejor desempeño en la ejecución de sus actividades. P.4</p> <p>Asi mismo Mejía (2020) afirma que para evitar el deficiente desempeño del personal en sus actividades laborales, se recomienda capacitar al personal donde se haya detectado la necesidad de fortalecer al trabajador para mejorar asi su desempeño y productividad en sus actividades. P.4</p> <p>Tambien Chalco (2016), El autor refiere que implementar el control interno tiene incidencia positiva en el área de ventas, porque fomenta la capacitación al personal de ventas para brindar un mejor servicio y ser más eficiente en el desarrollo de sus actividades. P.4</p> <p>Porras (2019) establece que capacitar al personal que cumple la función administrativa mejora su desempeño en el desarrollo de su función. P.4</p>
<p><i>Evaluación de Riesgos</i></p>	<p>Pacherrez (2019) refiere que la presentación de las declaraciones debe ser planificadas con un cronograma para realizar las declaraciones telemáticas a tiempo y no generar multas en contra de la empresa. p.6</p>

	<p>Asi mismo el autor Meléndez (2020), establece que definir los objetivos claros de la organización ayuda a identificar mejor los riesgos, que pueden ser internos y externos, con lo cual se puede realizar un plan de contingencia para evitar pérdidas significativas en la empresa. p.6</p> <p>El autor Meléndez (2020), establece que elaborar un análisis de las fortalezas y debilidades en la organización ayuda para identificar los factores internos y externos que afectan las actividades en la organización. P.7</p> <p>Burgos (2017) refiere que las actividades que desarrolla el personal deben ser evaluadas para detectar si se están cumpliendo las funciones como se ha establecido. Por ello el control interno ayuda a identificar las deficiencias y corregir con nuevas actividades que sean más efectivas. P.8</p> <p>El autor Meléndez (2020) establece que se debe identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la prevención ante alguna ocurrencia o eventualidad que pueda suceder. P.8</p>
--	---

<p><i>Actividades de Control</i></p>	<p>El autor Pacherez (2019) establece que se debe realizar reportes de caja chica, porque ayuda a controlar el fondo designado para gastos pequeños de la empresa. Este control debe estar incluido en el manual de función de control interno. p.10</p> <p>El autor Pomachagua (2016) Afirma que se debe establecer controles que optimicen la gestión del recurso efectivo como planificar el presupuesto de gastos, de verificar si lo presupuestado se asemeja a lo ejecutado. P.11</p> <p>Asi mismo Porras (2019), establece que la organización debe fijar y actualizar el manual de procedimientos, y todos los instrumentos de control interno los cuales sirvan para que los trabajadores desarrollen sus actividades teniendo la confianza de que su trabajo está siendo liderado y con el fin de evitar intenciones de cometer fraudes o irregularidades. P.12</p> <p>El autor Pacherez (2019), nos dice que el control interno establece la implementación de un manual Funciones para cada área en la empresa, el manual permite fijar las funciones y responsabilidades del personal el cual ayuda en la</p>
--------------------------------------	--

	<p>eficacia de las operaciones en el desarrollo de sus actividades. P.12</p>
<p><i>Información y comunicación</i></p>	<p>Por otro lado, Meléndez (2020) sostiene que obtener información adecuada por parte de los colaboradores permite mejorar las actividades y corregir deficiencias, por lo que es importante facilitar los medios de comunicación (talleres, reuniones, entrevistas). P13</p> <p>Asi mismo, Meléndez (2020) refiere que, según control interno para disminuir los riesgos en una organización, se debe obtener información del personal con respecto de las actividades que realiza, para detectar posibles deficiencias y disminuir riesgos. P.14</p>
<p><i>Actividades de supervisión</i></p>	<p>Asi mismo Mejía (2020) nos refiere que las actividades del personal, deben estar en constante revisión a través de controles y estas ser analizados continuamente para determinar si están ayudando o impidiendo en cumplir con los objetivos. P.16</p> <p>El autor Pacherez (2019) nos dice que se debe implementar y diseñar controles correctivos como</p>

	nuevas estrategias enfocados a cumplir con los objetivos. P.17
--	--

*Fuente: Elaboración propia*

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de servicios: Caso Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.

## RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

*Tabla 2. Resultados del cuestionario aplicado a la persona encargada de Recursos Humanos de la microempresa Grupo Perfect Clean Perú SAC.*

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO EMPRESA: Grupo Perfect Clean Perú SAC. Tipo de Examen: Cuestionario			
<b>I. Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
1. ¿La empresa tiene implementado el control interno?		x	
2. ¿La administración establece valores y responsabilidades en el desarrollo de las actividades?	x		
3. ¿Los empleados de la organización reciben capacitación para el desarrollo de sus funciones y operaciones?	x		
4. ¿La organización diseña un instrumento de procedimientos que describa y defina las funciones en el proceso de los servicios?		x	
<b>II. Evaluación del componente EVALUACION DE RIESGOS</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	

5. ¿La organización cumple sus obligaciones tributarias dentro de los plazos?	x		
6. ¿La organización identifica riesgos relacionados a los objetivos?	x		
7. ¿La organización evaluaciones constantes de riesgos?		x	
8. ¿Se evalúa la implementación de un programa software que permita registrar todas las operaciones de la empresa?		x	
<b>III. Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
9. ¿Se realizan reportes de caja chica?	x		
10. ¿Se planifican y se verifican presupuestos de gastos?		x	
11. ¿La organización tiene implementado manuales de funciones que definan las responsabilidades y procedimientos de los empleados?		x	
<b>IV. Evaluación Componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
12. ¿Se han determinado canales de comunicación para que los empleados comuniquen irregularidades?	x		
13. ¿Se obtiene información útil de parte de los colaboradores a través de evaluaciones de desempeño?		x	
<b>V. Evaluación del componente ACTIVIDADES DE SUPERVISION</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
14. ¿La organización establece controles que sirvan detectar deficiencias en las actividades de cada empleado?		x	
15. ¿La organización establece controles administrativos que sustenten las actividades de los operarios?		x	

Llenado por:	Revisado por:
Cargo:	Fecha:

*Fuente: Elaboración propia*

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:**

Explicar si las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa de servicios: Caso Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020

## **RESULTADOS DE RELACION**

*Tabla 3. Resultados de los objetivos para explicación*

FACTORES	OPORTUNIDAD RELEVANTES	OPORTUNIDAD OBJETIVO 1	EXPLICACION OBJETIVO 2
<p><i>Ambiente de control</i></p>	<p>-Burgos (2017) Refiere que las empresas de servicio, deben contar con el sistema control interno porque ayuda a desarrollar con eficiencia y eficacia las operaciones, y por ende tener más posibilidades de cumplir sus objetivos y metas. (P.1)</p> <p>-Meléndez (2020) establece que el control interno contribuye a involucrar al gerente y resto del personal el compromiso por los valores y responsabilidades permitiendo minimizar los riesgos ante los objetivos trazados. (P. 2)</p> <p>-Diversos autores, establecen que los trabajadores de una organización deben estar capacitados para tener un mejor desempeño en sus funciones. Deben estar capacitados los que ejercen el cargo de administración, contable, ventas y</p>	<p>-La microempresa no cuenta con el sistema control interno, el cual a través de sus controles mejora la eficiencia de las operaciones. (P.1)</p> <p>-La microempresa tiene el compromiso de cumplir los valores y responsabilidades, sin embargo, eventos ocurridos no reflejan estas prácticas, problema que viene siendo evidenciado en el área operaria de servicios. (P. 2)</p> <p>-Los empleados si reciben capacitación, quienes desempeñan diferentes funciones en la empresa sin embargo no siempre se cumple con las funciones con responsabilidad. (P.3)</p> <p>-La organización no diseña un instrumento de procedimientos que describa las actividades del trabajador, la cual</p>	<p>-Para que una empresa pueda alcanzar sus metas debe tener una buena gestión la cual a que ayuda a la empresa a ser más competitiva. (P.1)</p> <p>-Para que se cumplan las prácticas de valores y responsabilidades se debe involucrar la gerencia y el personal, debe establecer directrices específicas acerca de lo correcto e incorrecto en la ejecución de las actividades para un mejor desarrollo de actividades. (P.2)</p> <p>-Los empleados de la microempresa son capacitados por lo que están en la capacidad de desempeñar sus funciones, sin embargo, los incumplimientos de ciertas funciones deberían ser causa de evaluación. (P.3)</p> <p>-La microempresa debe elaborar un</p>



	<p>demás cargos para mejorar los conocimientos, y habilidades. (P.3)</p> <p>-Porras (2016) Establece que el diseño de un instrumento de procedimientos, de control interno sirven para controlar las actividades de los trabajadores y evitar así las intenciones de cometer fraudes o irregularidades. (P.4)</p>	<p>ayuda a identificar mejor las actividades y los procesos para producir los servicios. (P.4)</p>	<p>instrumento de procedimientos como el flujograma para que los trabajadores puedan conocer de forma panorámica el conjunto de actividades que intervienen para producir los servicios que ofrece la empresa. (P.4)</p>
<p><i>Evaluación de los Riesgos</i></p>	<p>-Pacherrez (2019) el autor refiere que planificar las actividades reduce los riesgos en la empresa, como la posibilidad de verse afectada significativamente. (P.5)</p> <p>-Meléndez (2020) establece que definir los objetivos claros de la organización ayuda a identificar mejor los riesgos, que pueden ser internos y externos, con lo cual se puede realizar un plan para evitar pérdidas significativas en la empresa. (P.6)</p> <p>-Mejía (2020) señala que se debe</p>	<p>-La organización si cumple con presentar sus declaraciones tributarias y laborales en el plazo para evitar el riesgo de ser multada por incumplimiento. (P.5)</p> <p>-La organización si ha identificado riesgos relacionados a los objetivos de la empresa, cuya debilidad se identificó en los servicios del operario. (P.6)</p> <p>-La organización no realiza evaluaciones de riesgo para identificar si siguen presentes los riesgos, por lo</p>	<p>-La microempresa toma con responsabilidad esta obligación por lo que no tienen riesgos en este aspecto del negocio. (P.5)</p> <p>-La microempresa tiene definido como objetivo principal que es generar más ventas, así mismo ha podido detectar antes, eventos que se oponen a tal objetivo, sin embargo, no se ha tomado medidas de control que disminuyan estos riesgos. (P.6)</p> <p>-La microempresa debe realizar revisiones para detectar y prevenir riesgos</p>

	<p>realizar evaluaciones de riesgo constantes como revisiones, de aquellos riesgos que puedan estar afectando las actividades de la empresa, como son la falta de eficiencia en el desempeño del personal. (P.7)</p>	<p>que realizar evaluaciones ayudaría a detectar acciones ilícitas que se están oponiendo a la eficiencia de las actividades laborales. (P.7)</p>	<p>para no poner en riesgo el crecimiento de la empresa. (P.7)</p>
<p><i>Actividades de Control</i></p>	<p>-Pacherrez (2019) establece que se debe realizar el reporte de caja chica, porque ayuda a controlar el fondo designado para gastos pequeños de la empresa. (P.8)          -Pomachagua (2016) establece que se debe implementar controles de planificación de gastos que se realizan para producir los servicios en la empresa, y así mismo hacerle seguimiento para hallar el gasto real. La correcta ejecución de gastos en las operaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de la organización. (P.9)          -Pacherrez (2019) refiere que la cada área debe</p>	<p>-La organización si realiza el registro de caja chica, porque es una función que les permite controlar en cuanto a gastos que se realizan para el funcionamiento de sus actividades (P.8)          -La organización no incluye en sus actividades la planificación de gastos, instrumento que permite comparar la congruencia de entre lo presupuestado y lo ejecutado. (P.9)          -La organización no dispone de un manual de funciones, con lo cual le permitiría establecer responsabilidad y funciones que sirvan de soporte al empleado. (P.10)</p>	<p>-Este control es parte del negocio de la microempresa y se realiza para verificar si la documentación física, está debidamente justificada con los gastos en el reporte. (P.8)          -La microempresa debe incluir la planificación de gastos a nivel de entidad, ya que le va permitir poder realizar la ejecución de gastos de forma más controlada y evitar gastos innecesarios. (P.9)          -La microempresa debe implementar un manual de funciones porque permite a los empleados a tener más claridad sobre sus funciones y</p>

	implementar manuales de funciones al empleado el cual especifique las funciones y responsabilidades de su cargo a desempeñar. (P.10)		responsabilidades a desempeñar, así como de evitar riesgos que afecten la eficiencia de las actividades. (P.10)
<i>Información y Comunicación</i>	-Meléndez (2020) sostiene que obtener información de los colaboradores permite mejorar las actividades y corregir deficiencias, por lo que es importante facilitar los canales de comunicación (talleres, reuniones, entrevistas). (P.11) -Moreno (2020) refiere que obtener información a través de evaluaciones de desempeño permite mejorar la comunicación en la organización para ayudar a detectar deficiencias, prevenir y disminuir riesgos. (P.12)	-La empresa facilita los canales de comunicación a los colaboradores para, informar y detectar sobre asuntos irregulares que pueden estar afectando el desarrollo de las actividades. (P.11) -La microempresa no realiza este tipo de control como la evaluación de desempeño al personal, la cual permite obtener información útil acerca de la efectividad de las operaciones. (P.12)	-La microempresa se informa de lo que ocurre internamente y es informada por canales de comunicación que ha establecido, para corregir posibles deficiencias en las actividades. (P.11) -La microempresa debe llevar a cabo evaluaciones de desempeño al personal, esto con el fin de obtener información con respecto de la productividad de los empleados para detectar irregularidades y mejorar la eficiencia de las actividades. (P.12)
<i>Actividades de Supervisión</i>	-Mejía (2020) nos refiere que las actividades del personal, deben estar en constante revisión a través de controles y estas ser evaluadas continuamente	-La empresa no ha establecido controles orientados a evaluar continuamente a cada empleado el cual le permite determinar el	-La empresa debe incluir controles de evaluaciones continuas al personal para conocer el compromiso que tienen hacia el trabajo, así como

	<p>para determinar si están ayudando o impidiendo en cumplir con los objetivos. (P.13)</p> <p>-Pomachagua (2016) establece que el control administrativo permite tener una adecuada comunicación de las áreas y el orden sistemático, convirtiéndose en una guía orientadora en la búsqueda de un resultado eficaz y eficiente. (14)</p>	<p>cumplimiento de los objetivos. (P.13)</p> <p>-La empresa no implementa controles administrativos que ayuden a mejorar el control de las actividades de los operarios de servicios, rinden información verbal, pero no es suficiente. (P.14)</p>	<p>prevenir actos irregulares que se oponen al cumplimiento de los objetivos. (P.13)</p> <p>-La microempresa debe implementar un control administrativo en las funciones que desempeñan los operarios, la cual sirva de sustento de información para las demás partes de interés. (14)</p>
--	--	--	--

*Fuente: Elaboración propia*

## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:**

Para que una empresa pueda alcanzar sus metas debe tener una buena gestión la cual a través del control interno ofrece mejorar la eficiencia de las operaciones por lo que ayuda a la empresa a ser más competitiva. Así mismo el control interno a través de sus principios establece las prácticas como el compromiso por los valores y las responsabilidades que debe involucrarse la gerencia y el personal, que es quien establece las directrices específicas acerca de lo correcto e incorrecto en la ejecución de las actividades. Por otro lado, el control interno a través de sus controles establece elaborar un instrumento de procedimientos como el flujograma para que los trabajadores puedan conocer de forma panorámica el conjunto de actividades que intervienen para producir los servicios que ofrece la empresa. Con respecto a los

riesgos de una empresa el control interno establece realizar revisiones para detectar y prevenir riesgos los cuales no pongan el riesgo del crecimiento de la empresa. Con respecto de los egresos de una empresa el control interno establece que, para llevar a una gestión adecuado de los gastos, debe elaborarse la planificación de gastos a nivel de entidad, con el fin de realizar la ejecución de gastos de forma más controlada y evitar gastos innecesarios. Con respecto de las actividades el control interno establece que una empresa debe implementar un manual de funciones porque permite a los empleados a tener más claridad sobre sus funciones y responsabilidades a desempeñar, así como de evitar riesgos que afecten la eficiencia de las actividades. Así mismo, las actividades deben ser supervisadas a través de evaluaciones de desempeño al personal, esto con el fin de obtener información con respecto de la productividad de los empleados para detectar irregularidades y mejorar la eficiencia de las actividades.

Otro punto importante que resaltan los autores es la tecnología, la cual ayuda a centralizar toda la información posible en un sistema software con respecto de las actividades se dan en la empresa, el cual almacena datos de información.

El control interno, además, establece que los controles de evaluaciones continuas al personal permiten conocer el compromiso que tienen los empleados hacia el trabajo, así como prevenir actos irregulares que se oponen al cumplimiento de los objetivos.

De igual forma, el control interno sugiere en la microempresa implementar un control administrativo en las funciones que desempeñan los operarios, la cual sirva de sustento de información para las demás partes de interés.

## 5.2.2 Respeto al objetivo específico 2

### 5.2.2.1 Respeto al componente ambiente de control

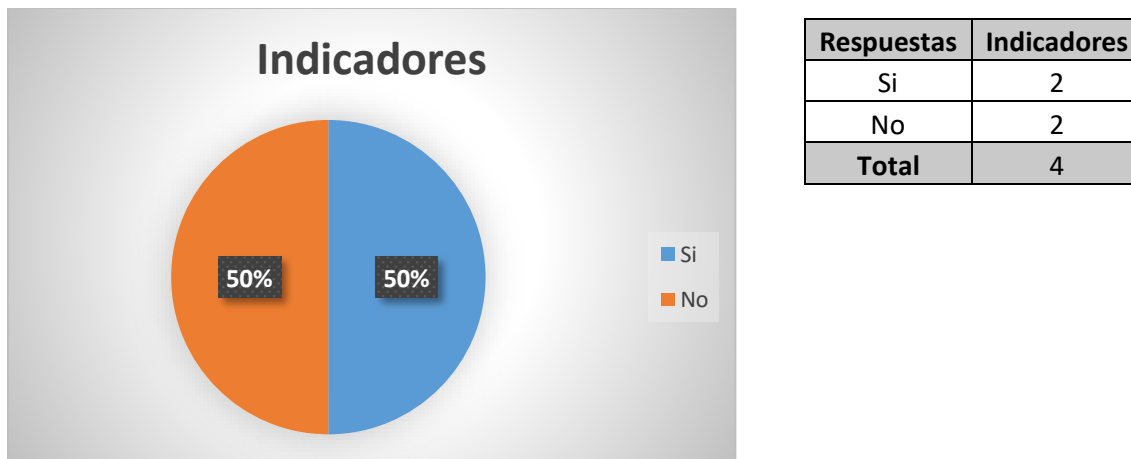


Figura 1. Grafica de resultados del componente ambiente de control

Del cuestionario aplicado al encargado del área de recursos humanos de la microempresa, se formularon 04 preguntas (representan al 100%) los cuales constituyen el ambiente de control. El índice del 50% corresponde a la respuesta SI y la respuesta NO indica 50%, lo que significa que la empresa con respecto al ambiente de control tiene establecido el compromiso con los valores y la responsabilidad, así como el compromiso de capacitar a los trabajadores, sin embargo, dichas actividades no se realizan de forma eficiente como para que disminuya ciertos incumplimientos por parte de los empleados. Por lo que la implementación de un instrumento de procedimientos como el flujograma ayudaría a comprender mejor el proceso de actividades en la empresa.

### 5.2.2.2 Respecto al componente de evaluación de riesgos

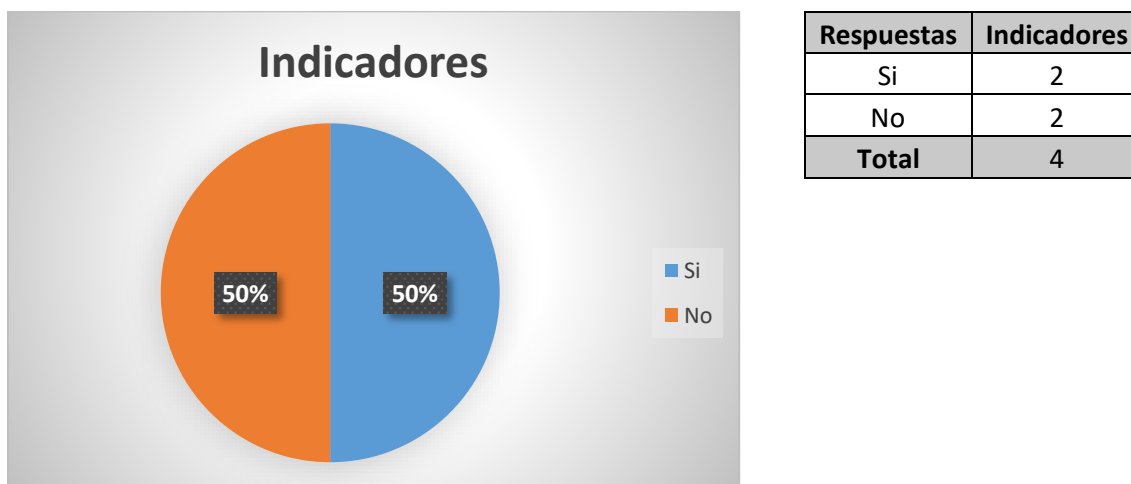
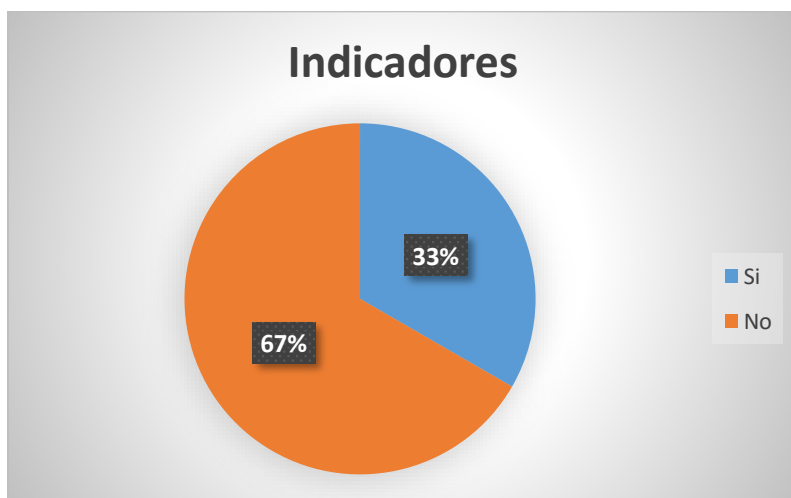


Figura 2. Grafica de resultados del componente evaluación de riesgo

Se formularon 04 preguntas (representan al 100%) los cuales constituyen el componente de evaluación de riesgos. El índice del 50% corresponde a la respuesta SI y la respuesta NO indica 50%, lo que significa que la empresa con respecto al a este componente, tiene establecido el compromiso de realizar pagos con respecto de obligaciones tributarias por lo que su incumplimiento acarrearía riesgos de multas. Por otro, lado la empresa ha podido identificar riesgos relacionados a los objetivos de la empresa, cuya debilidad se identificó en los servicios del operario, pero no se ha gestionado con nuevas actividades para disminuir el riesgo. Por ello el control a través de las evaluaciones, permite detectar y disminuir riesgos para que no se conviertan en una amenaza para la empresa. Así mismo carecen de un programa software el cual permite gestionar y llevar el control de todos los procesos de la empresa de forma fácil, ágil e integrada.

### 5.2.2.3 Respecto al componente actividades de control



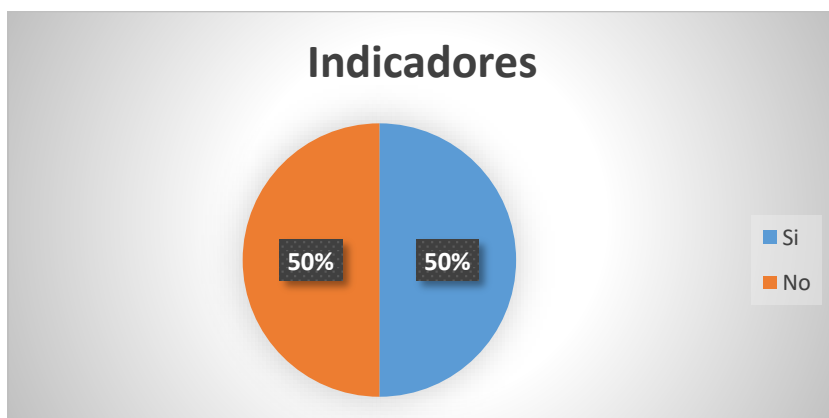
Respuestas	Indicadores
Si	1
No	2
<b>Total</b>	<b>3</b>

Figura 3. Grafica de resultados del componente actividades de control

Se formularon 03 preguntas (representan al 100%) los cuales constituyen el componente de actividades de control. El índice del 33% corresponde a la respuesta SI y la respuesta NO indica 67%, lo que significa que la empresa con respecto al a este componente, se determina que se ejerce control en cuanto a gastos que se realizan para el funcionamiento de sus actividades. Sin embargo, el control sobre el movimiento del recurso efectivo podría ser optimizado, a través del control de la planificación de gastos, así como la implementación de un manual, el cual establezca responsabilidad y funciones que sirvan de soporte al empleado.



#### 5.2.2.4 Respecto al componente de información y comunicación

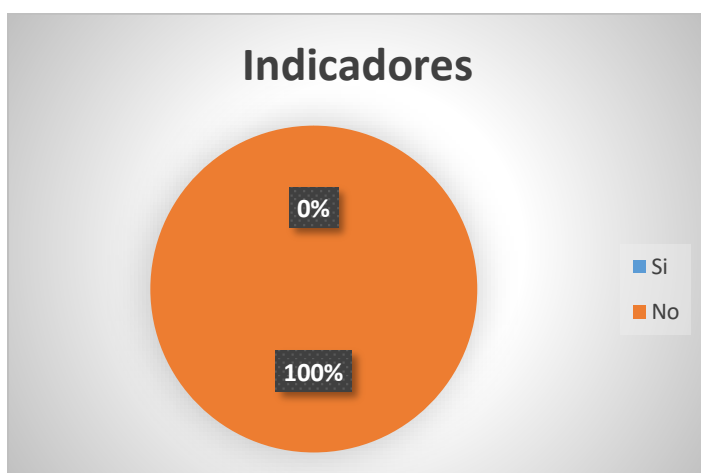


Respuestas	Indicadores
Si	1
No	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Figura 4. Grafica de resultados del componente información y comunicación

Se formularon 02 preguntas (representan al 100%) los cuales constituyen el componente de información y comunicación. El índice del 50% corresponde a la respuesta SI y la respuesta NO indica 50%, lo que significa que la empresa con respecto de este componente, se puede apreciar que se da importancia a la obtención de información, sin embargo, podría mejorar a travez del control interno mediante evaluaciones de desempeño al personal para obtener información útil acerca de la efectividad de las operaciones.

#### 5.2.2.5 Respecto al componente Actividades de supervisión



Respuestas	Indicadores
Si	0
No	2
<b>Total</b>	<b>2</b>

Figura 5. Grafica de resultados del componente Actividades de supervisión

Se formularon 02 preguntas (representan al 100%) los cuales constituyen el componente de actividades de supervisión. El índice del 100% corresponde a la respuesta NO, lo que significa que la empresa con respecto de este componente, se puede apreciar que existe descuido en cuanto a la supervisión de controles de las labores de los empleados, por ello, las evaluaciones continuas y el control administrativo pueden mejorar esta parte del componente, con el fin de conocer si las actividades que realizan dan como resultado el cumplimiento de objetivos, así como rendir información documentada de parte de los servicios del operario con el fin de facilitar la supervisión de actividades.

### **5.2.3 Respetto al objetivo específico 3:**

- ✓ Tanto las empresas mypes nacionales como la microempresa de nuestro estudio, Grupo Perfect Clean Perú Sac., tienen similitudes que comparten como la necesidad de realizar capacitaciones al personal en las diferentes áreas de la organización para que cumplan un mejor desempeño de sus funciones, con el fin de aumentar su productividad. Es por eso, que la empresa Grupo Perfect Clean Perú Sac., comprometidos con el cliente de realizar un buen servicio, también llevan a cabo capacitaciones al personal y en especial énfasis capacitar a los empleados operarios.
- ✓ Con respecto de los valores y responsabilidades también se encontró similitud, porque involucra tanto a la administración como a los empleados para cumplir sus actividades con más eficiencia.
- ✓ Las empresas mypes nacionales y la microempresa Grupo Perfect Clean Perú Sac., tienen identificados cumplimientos tributarios que deben realizar según lo establece las normas legales, que de no cumplirse la empresa estaría en riesgo de ser sancionada, y verse afectada significativamente, por esto planificar estas actividades

es parte de una buena gestión que debe realizar una empresa. Por ello la empresa Grupo Perfect Clean Perú tiene como objetivo planificar el cumplimiento de sus obligaciones y evitar así sanciones por incumplimiento.

- ✓ Según los resultados tanto las mypes a nivel nacional y la microempresa Grupo Perfect Clean Peru Sac., coinciden en que llevar un control del recurso efectivo mediante el control de reporte de caja chica, es necesario para controlar los desembolsos que realiza la empresa. La implementación de este control es parte del negocio y se realiza para verificar si la documentación física, está debidamente justificada con el reporte.
- ✓ Por otro lado, tanto las mypes a nivel nacional y la microempresa Grupo Perfect Clean Peru Sac., la microempresa facilita canales de comunicación a los colaboradores para que puedan obtener información con respecto de sus funciones y de otras consultas, para corregir posibles deficiencias en las actividades.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Respetto del objetivo específico 1:**

Los resultados de la revisión de antecedentes relacionados, se encontró que la herramienta del control interno como gestión para las empresas, se pudo determinar que para que la organización cumpla sus objetivos, la administración y la gerencia deben estar comprometidos con los valores y responsabilidades en la ejecución de sus actividades, así como implementar demás controles que apoyen la eficiencia de actividades, así como prevenir y controlar riesgos. Por lo que, la empresa tendría más posibilidades de poder lograr sus propios objetivos teniendo la seguridad razonable de que cumpliendo según lo establecido en el control interno estará minimizando posibles amenazas y fraudes.

## **6.2 Respeto del objetivo específico 2:**

Del cuestionario aplicado al responsable de Recursos Humanos de la microempresa Grupo Perfect Clean Perú Sac., se puede establecer que, según el resultado de la evaluación, la empresa demuestra componentes del control interno de los cuales necesita fortalecer para llevar a cabo una mejor gestión en la empresa, tales deficiencias se identificaron la falta de tecnología y controles que midan la productividad y seguimiento de los empleados, la falta de planificación de presupuesto de ingresos y egresos así como la falta de supervisión de controles como objetivos principales para el cumplimiento de metas y prevención de riesgos.

## **6.3 Respeto del objetivo específico 3:**

De la revisión de la literatura relevante y de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que las microempresas nacionales del Perú como la empresa Grupo Perfect Clean Perú Sac., del Callao, indistintamente si son pequeñas o grandes, no tienen interés por controlar sus actividades para mejorar la eficiencia en las actividades de la empresa, así como implementar controles que identifiquen y minimicen los riesgos, sin embargo esperan alcanzar sus objetivos, por lo que para poder alcanzarlo es necesario contar con una herramienta de gestión efectiva como lo que ofrece el sistema de control interno.

## **6.4 Conclusión general**

De la información de la literatura pertinente y de los resultados encontrados en el presente trabajo de investigación, se concluye que las empresas del Perú, desconocen la importancia de la existencia de una herramienta de gestión que puede ser implementada ya sea en un pequeño negocio o grande, el cual tiene la capacidad de mantener el control de riesgos que amenazan en una empresa. La aplicación

correcta de herramienta a través de sus controles es eficaz para la eficiencia de las operaciones.

## **VII. Aspectos Complementarios**

### **7.1 Propuestas:**

- ❖ Se propone poner énfasis en la implementación del Sistema Control Interno por estar diseñado para apoyar la gestión en las empresas sean grandes o pequeñas, la cual ofrece el desarrollo y crecimientos de las empresas en el cumplimiento de sus objetivos.
- ❖ Se propone implementar controles en las actividades donde ya han sido identificadas deficiencias y riesgos. Se proponen controles para tal fin, controles de desempeño y controles de evaluación por separado, con el fin de evaluar a los empleados y las funciones que realizan.
- ❖ Se propone implementar el presupuesto de ingresos y egresos al inicio de cada año, esto con el fin de evaluar si lo presupuesto y lo ejecutado están llenando en la misma línea. Es una medida que ayudara a controlar los gastos así como alcanzar el objetivo propuesto que por lo general es vender más. Para llevar a cabo este fin se propone el flujo de caja y la proyección de ventas.
- ❖ Así mismo se propone, evaluar la implantación de un sistema software el cual tendrá un impacto positivo en la empresa al centralizar la información de las actividades de la empresa así como generar información de interés en menos tiempo.
- ❖ Así mismo se propone implementar un control en la atención de servicio el cual sirva de soporte en la atención de cliente y a la vez sirva de proporcionar

información de interés para empresa. El documento que se sugiere es la Hoja de Servicio.

- ❖ Por otro lado, se propone implementar el instrumento de procedimientos del flujograma para que los trabajadores conozcan el proceso de las actividades que intervienen para producir los servicios.
- ❖ Por último, se propone implementar un manual de funciones para que los empleados conozcan sus responsabilidades y funciones, así como ser fuente de consulta para el desempeño de sus actividades.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aele. (09 de enero de 2014). Aprueban Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial. 2013. *Revista Adenda Laboral*, 15. Obtenido de Revista Adenda Laboral. 15:  
[https://www.aele.com/system/files/archivos/actual/adendalaboral%20Enero\\_0.pdf](https://www.aele.com/system/files/archivos/actual/adendalaboral%20Enero_0.pdf)
- Andina. (06 de agosto de 2018). *68.8% de la mano de obra que emplean corresponde a familiares*. Obtenido de [Editora Andina de Lima, Peru].:  
<https://andina.pe/agencia/noticia-mypes-688-de-mano-obra-emplean-corresponde-a-familiares-720103.aspx#:~:text=Existen%205%20millones%20900%2C000%20Mypes%20en%20el%20pa%C3%ADs%20en%20la%20actualidad&text=El%2068.8%25%20de%20la%20mano,Exterior%20del%20Per%C>
- Auditool. (27 de marzo de 2013). *el informe coso I y II*. Obtenido de Auditool, control interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>
- Auditool. (22 de diciembre de 2015). *Limitaciones del Control Interno*. Obtenido de Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3193-limitaciones-del-control-interno>
- Auditool. (01 de junio de 2016). *17 principios de Control Interno según COSO 2013*. Obtenido de Auditool. Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Audidores Internos. (2013). Control Interno Marco Integrado . COSO. *Resumen Ejecutivo*. Instituto de Auditores Internos de España. Obtenido de

[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)

Burgos Corzo, P. I. (2017). *Tesis titulada: Caracterización del control de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa "Graphic Chimbote" S.A.C.* Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19304/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_BURGOS\\_CORZO\\_PIERITALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19304/CONTROL_INTERNO_MICRO_PEQUENAS_EMPRESAS_BURGOS_CORZO_PIERITALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Burgos, P. (2017). *Tesis titulada: Caracterización del control de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa "Graphic Chimbote" S.A.C.* Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19304/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_BURGOS\\_CORZO\\_PIERITALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19304/CONTROL_INTERNO_MICRO_PEQUENAS_EMPRESAS_BURGOS_CORZO_PIERITALO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caicedo, M. (2019). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa MAS-LIMPIO.* Obtenido de UG. Ecuador:

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42427/1/TESIS\\_FINAL.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42427/1/TESIS_FINAL.pdf)

Chalco , H. (2016). *Incidencia Del Control Interno En Mejora Del Área De Contabilidad De La Mype Printer Eirltda., Cercado De Lima 2016.* Obtenido de ULADECH:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11117/CONTABILIDAD\\_INFORMACION\\_FINANCIERA\\_CHALCO\\_PINTO\\_DE\\_HUAPAYA\\_HILDA\\_LUZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11117/CONTABILIDAD_INFORMACION_FINANCIERA_CHALCO_PINTO_DE_HUAPAYA_HILDA_LUZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)



- Chalco, H. (2016). *Incidencia Del Control Interno En Mejora Del Área De Contabilidad De La Mype Printer Eirltda., Cercado De Lima 2016*. Obtenido de ULADECH:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1117/CONTABILIDAD\\_INFORMACION\\_FINANCIERA\\_CHALCO\\_PINTO\\_DE\\_HUAPAYA\\_HILDA\\_LUZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1117/CONTABILIDAD_INFORMACION_FINANCIERA_CHALCO_PINTO_DE_HUAPAYA_HILDA_LUZ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- ComexPeru. (05 de junio de 2020). *Las Mypes Peruanas en 2019 y su rivalidad ante la crisis*. Obtenido de Artículo: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/las-mype-peruanas-en-2019-y-su-realidad-ante-la-crisis>
- Contraloria. (s.f.). *Fases del Sistema Control Interno*. Recuperado el 16 de febrero de 2021, de Control Interno.Contraloria:  
[https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control\\_interno.html](https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html)
- Deloitte. (2015). Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno. *Articulo Deloitte. Ruiz Y. Pag 14*.
- Estudio Juridico Quiquia & Asociados. (s.f.). *DERECHOS LABORALES EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*. Recuperado el 09 de febrero de 2021, de Derecho Laboral Perú: <https://derecholaboralperu.com/derechos-laborales-en-las-micro-y-pequenas-empresas/>
- Flores Soria, J. (2017). *Fanzas Aplicadas a la gestión empresarial*. Lima - Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L. CECOF, p. 142.
- Flores, J. (2017). *Fanzas Aplicadas a la gestión empresarial*. Lima - Perú: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L. CECOF, p. 142.
- Gob. (09 de enero de 2021). *Valor de la UIT*. Obtenido de <https://www.gob.pe/435-valor-de-la-uit>

- Inei. (2016). *Peru Estructura Empresarial 2016*. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1445/libro.pdf)
- Itson. (2012). La importancia del Control Interno en las pequeñas y medianas empresas en Mexico. [*Revista el buzón de Paccioli*] Armenta C. Obtenido de [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequeñas\\_y\\_medianas\\_empresas\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no77/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf)
- Jarquín , A., & Valle , E. (2016). *Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, en el 2015*. Obtenido de UNAM: <https://repositorio.unan.edu.ni/2248/1/5464.pdf>
- Jarquín, A. y Valle, E. (2016). *Sistema Contable y Control Interno en las PYMES de Matagalpa, en el 2015*. Obtenido de UNAM: <https://repositorio.unan.edu.ni/2248/1/5464.pdf>
- Latucca, A. (2011). *Compendio de Auditoria*. Buenos Aires: Componentes del Control Interno. Temas Grupo Editorial, Tercera Edición p. 187.
- Latucca, A. J. (2011). *Compendio de Auditoria*. Buenos Aires: Componentes del Control Interno. Temas Grupo Editorial, Tercera Edición p. 187.
- Lopez , A. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano. Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago. *Scielo. Cofin Habana. Artículo Original. Num 2. pag 53*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin04218.pdf>

- Luna, J. (2013). *Influencia del Capital Humano para la competitividad de las Pymes en el sector Manufacturero*. Obtenido de Tesis Doctorales:  
<https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/problemas-pymes.html>
- Mejia , C. (2020). *Tesis Titulada: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Emoresa MAMA KUYAL - CHAO*. Obtenido de Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19954/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_Y\\_SERVICIOS\\_MEJIA\\_PRINCIPE\\_CYNTHIA\\_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19954/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_Y_SERVICIOS_MEJIA_PRINCIPE_CYNTHIA_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mejia Principe, C. V. (2020). *Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Emoresa MAMA KUYAL - CHAO*. Obtenido de Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19954/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_Y\\_SERVICIOS\\_MEJIA\\_PRINCIPE\\_CYNTHIA\\_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19954/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_Y_SERVICIOS_MEJIA_PRINCIPE_CYNTHIA_VANESSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melendez , Z. (2020). *Tesis Titulada: Propuestas de Mejora de los factores relevantes del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Multiservicios UBIRIKI S.A.C.- Villa Rica-Oxapampa*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL\\_INTERNO\\_MELENDEZ%20\\_CERVANTES\\_ZOILA\\_%20TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL_INTERNO_MELENDEZ%20_CERVANTES_ZOILA_%20TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melendez Cervantes, Z. T. (2020). *Tesis Titulada: Propuestas de Mejora de los factores relevantes del Control Interno de las Micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Multiservicios UBIRIKI S.A.C.- Villa Rica-Oxapampa*.

Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL  
L\\_INTERNO\\_MELENDEZ%20\\_CERVANTES\\_ZOILA\\_%20TRINIDAD.pdf?  
sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17978/CONTROL_INTERNO_MELENDEZ%20_CERVANTES_ZOILA_%20TRINIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Melendez, J. (2016). Control Interno. Chimbote: ULADECH 1era edición setiembre

2016. Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20D  
E%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODI  
GOS%20DE%20BARRA%20-  
%20TERMINADO%20FINAL%202026%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y=1&ISALLOWED=Y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGOS%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202026%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y=1&ISALLOWED=Y)

Melendez, J. (2016, p.40). Control Interno. Chimbote: ULADECH 1era edición

setiembre 2016. Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20D  
E%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODI  
GOS%20DE%20BARRA%20-  
%20TERMINADO%20FINAL%202026%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&is  
Allowed=y=1&ISALLOWED=Y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGOS%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202026%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y=1&ISALLOWED=Y)

Moreno Roldan, E. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la Micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa*

*"Distribuidora y Servicios generales VOYAGER" E.I.R.L. - Huaraz.* Obtenido de

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18602/CONTROL  
L\\_INTERNO\\_MYPES\\_Y\\_SERVICIOS\\_MORENO\\_ROLDAN\\_ENMA\\_AIDA.  
pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18602/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_MORENO_ROLDAN_ENMA_AIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno, E. (2020). *Tesis Titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la Micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa "Distribuidora y Servicios generales VOYAGER" E.I.R.L. - Huaraz*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18602/CONTROL\\_INTERNO\\_MYPES\\_Y\\_SERVICIOS\\_MORENO\\_ROLDAN\\_ENMA\\_AIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18602/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_MORENO_ROLDAN_ENMA_AIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Pacherrez , G. (2019). *Tesis Titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Inteno de la empresa Servcios Geneerales Viviana Empresa Individual de responsabilidad Limitada en la ciudad de Sullana en el año 2019*. Obtenido de Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14851/CONTROL\\_INTERNO\\_FACTORES\\_RELEVANTES\\_PACHERREZ\\_ZAPATA\\_GISELLA\\_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14851/CONTROL_INTERNO_FACTORES_RELEVANTES_PACHERREZ_ZAPATA_GISELLA_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Pacherrez Zapata, G. M. (2019). *Tesis Titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del Control Inteno de la empresa Servcios Geneerales Viviana Empresa Individual de responsabilidad Limitada en la ciudad de Sullana en el año 2019*. Obtenido de Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14851/CONTROL\\_INTERNO\\_FACTORES\\_RELEVANTES\\_PACHERREZ\\_ZAPATA\\_GISELLA\\_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14851/CONTROL_INTERNO_FACTORES_RELEVANTES_PACHERREZ_ZAPATA_GISELLA_MELISSA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Poder Judicial. (2021). *Glosario de terminos*. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de Control Interno: <https://controlinterno.poder-judicial.go.cr/index.php/glosario-de-terminos>

Poder Judicial. (s.f.). *Poder Judicial*. Recuperado el 17 de febrero de 2021, de Control Interno: <https://controlinterno.poder-judicial.go.cr/index.php/glosario-de-terminos>

Pomachagua , P. (2021). *Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Peru: Caso Empresa Order Territory Peru SAC Lima 2020*. Obtenido de ULADECH: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20001/CONTRO L\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_PRIVADA\\_POMACHAGUA\\_CANETE\\_PRISCILLA\\_ROSLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20001/CONTRO L_INTERNO_EMPRESA_PRIVADA_POMACHAGUA_CANETE_PRISCILLA_ROSLIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Porras Mejia, M. (2016). *Tesis Titulada: carcterización del Control Interno y su incidencia en el área administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC - Surquillo 2015 Lima*. Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1266/MYPE\\_PORRAS\\_MEJIA\\_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1266/MYPE_PORRAS_MEJIA_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Porras, M. (2016). *Tesis Titulada: carcterización del Control Interno y su incidencia en el área administrativa de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicios: Caso ENCOAS SAC - Surquillo 2015 Lima*. Obtenido de Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1266/MYPE\\_PORRAS\\_MEJIA\\_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1266/MYPE_PORRAS_MEJIA_MIRIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Prezi. (04 de mayo de 2018 ). *Informe Coso I - II -III*. Obtenido de Informe Coso. Avila J.: <https://prezi.com/p/qvaqgzyluonq/informe-coso-i-ii-iii/>

- Quinaluisa , N., Ponce , V., & Muñoz , S. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Confin Habana. Artículo Original. pag 271*.  
Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Quinaluisa, et al. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Confin Habana. Artículo Original. pag 271*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Ramirez , M. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa “Halcones Private Security” - Chorrillos, 2020*. Obtenido de ULADECH:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20005>
- Ramirez , M. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú: caso empresa “Halcones Private Security” - Chorrillos, 2020*. Obtenido de ULADECH:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20005>
- Rivera , R., Forero , Y., & Cantillo, G. (2018). *Trabajo de Investigación: Propueta 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 Santa Marta - Colombia:  
[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)
- Rivera Caceres, R. R., Forero Rodriguez, Y. R., & Cantillo Bornachera, G. M. (2018). *Trabajo de Investigación: Propueta 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 Santa Marta -

Colombia:

[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)

Rodriguez Valencia, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*.

México: TRILLAS S.A. Segunda edición, p. 78.

Rodriguez, J. (2009). *Control Interno un efectivo sistema para la empresa*. México:

TRILLAS S.A. Segunda edición, p. 78.

Soni, J. (18 de junio de 2020). *Control interno en empresas emergentes*. Obtenido de

Control interno en empresas emergentes [Archivo de video]:

<https://www.youtube.com/watch?v=q-Pk4yrDdS8>

Sunat. (2008). *Características de la Micro y Pequeñas Empresas*. Obtenido de

Orientacion mypes. Numero de Trabajadores:

[https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html)

[microPequenaEmpresa.html](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html)

Sunat. (s.f.). *Definicion de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 15 de febrero

de 2021, de Orientacion Mypes.Definicion:

[https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bi)

[microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bi](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bi)  
[enes%20o](https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html#:~:text=La%20Micro%20y%20Peque%C3%B1a%20Empresa,producci%C3%B3n%20comercializaci%C3%B3n%20de%20bi)

Sunat. (s.f.). *Régimen Laboral de La Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado el 09 de

febrero de 2021, de Orientacion mypes. Regimen Laboral Especial:

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/regimenLaboral.html>



- Sunat. (s.f.). *Régimen MYPE Tributario*. Recuperado el 09 de febrero de 2021, de  
Emprendimiento. Obligaciones de la MYPE:  
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/herramientas/regimen-mype-tributario>
- Sunat. (s.f.). *Régimenes Tributarios*. Recuperado el 09 de febrero de 2021, de  
Emprendiendo. Regimen Tributario:  
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimen-tributario>
- Unicauca. (s.f.). *Objetivos del control interno*. Recuperado el 15 de febrero de 2021, de  
Unicauca.edu: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>
- Urbina Loaysiga , Y., & Luna Padilla, Y. d. (2016). *Tesis Titulada: Sistema Contable y Control Interno en la Empresa de Vigilancia VISPSA Matagalpa en el 1 Semestre del año 2015, de la ciudad Managua - Nicaragua*. Obtenido de  
Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/2252/1/5466.pdf>
- Urbina, Y., & Luna, Y. (2016). *Tesis Titulada: Sistema Contable y Control Interno en la Empresa de Vigilancia VISPSA Matagalpa en el 1 Semestre del año 2015, de la ciudad Managua - Nicaragua*. Obtenido de Recuperado de:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/2252/1/5466.pdf>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de Procedimientos como herramientas de control interno de una organizacion. *Scielo. Artículo de Informacion. Pag 248*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## 7.8. Matriz de consistencia

### TITULO: *PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS*

#### *NACIONALES: CASO GRUPO PERFECT CLEAN PERU S.A.C. - CALLAO, 2020*

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DIMENSION	VARIABLE	METODOLOGIA
<p>¿Las oportunidades de los factores relevantes del control interno mejoran las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicio: Caso Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020?</p>	<p>Identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicio: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020</p> <p>objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de mypes nacionales del sector servicios, 2020.</li> <li>2. Describir las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de servicio: Caso Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020</li> <li>3. Explicar si las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de mypes nacionales y de la empresa de servicio: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020</li> </ol>	<p>La presente investigación no formula hipótesis por ser una investigación de diseño no experimental descriptivo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ambiente de control</li> <li>2. Evaluación de riesgos</li> <li>3. Actividades de control</li> <li>4. información y comunicación</li> <li>5. Actividades de monitoreo</li> </ol>	<p><b>CONTROL INTERNO</b></p>	<p>Tipo de investigación: Es descriptivo</p> <p>Nivel de la metodología: Nivel cualitativo</p> <p>Diseño de investigación: - No experimental - Descriptivo - Documental - y de Caso.</p> <p>Universo y muestra:</p> <p>Universo: La población estuvo constituida por las micro y pequeñas empresas del Perú, del rubro de servicios.</p> <p>Muestra: Se tomó como muestra a la micro empresa GRUPO PERFECT CLEAN PERU S.A.C. Callao – 2020.</p>

### Cuadro de Operacionalización

Variable	Definición	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Items	Escala de medición
<i>Control Interno</i>	Según, López y Pesantez (2017), nos refiere que: “el control interno es un proceso efectuado por el consejo administrativo, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos en una o tres categorías. Categoría de operaciones, de información y de cumplimiento”. López A. (2018)	Según, Latucca (2011) “los componentes del C.I. que son 5: 1. Ambiente de Control, 2.Evaluación de Riesgo, 3.Sistema de Información y Comunicación, 4.Actividades de Monitoreo o Supervisión, 5.Actividades de Control (p. 187)”.  Basado en los 17 principios del Marco 2013  Categorías: -De información -De cumplimiento De Operaciones.	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La empresa tiene implementado el control interno?</li> <li>• ¿La administración establece valores y responsabilidades en el desarrollo de las actividades?</li> <li>• ¿Los empleados de la organización reciben capacitación para el desarrollo de sus funciones y operaciones?</li> <li>• ¿La organización diseña un instrumento de procedimientos que describa y defina las funciones en el proceso de los servicios?</li> </ul>	1,2,3,4,	Escala es dicotómica  Si (1) No ( 2)
			Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización cumple sus obligaciones tributarias dentro de los plazos?</li> <li>• ¿La organización identifica riesgos relacionados a los objetivos?</li> <li>• ¿La organización evaluaciones constantes de riesgos?</li> <li>• ¿Se evalúa la implementación de un programa software que permita registrar todas las operaciones de la empresa?</li> </ul>	5,6,7,8,	
			Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se realizan reportes de caja chica?</li> <li>• ¿Se planifican y se verifican presupuestos de gastos?</li> <li>• ¿La organización tiene implementado manuales de funciones que definan las responsabilidades y procedimientos de los empleados?</li> </ul>	9,10,11	
			información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se han determinado canales de comunicación para que los empleados comuniquen irregularidades?</li> <li>• Se obtiene información útil de parte de los colaboradores a través de evaluaciones de desempeño?</li> </ul>	12,13,	
			Actividades de supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La organización establece controles que sirvan detectar deficiencias en las actividades de los empleados?</li> <li>• ¿La organización establece nuevos controles que mejoren las actividades de los trabajadores?</li> </ul>	14,15	

## Anexos

### Anexo 1: Cronograma de actividades


En el desarrollo del presente trabajo de investigación cumplirá el siguiente cronograma de actividades hasta la entrega del proyecto.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes Dic				Mes Ene				Mes Feb				Mes Mar			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x	x	x													
2	Revisión del proyecto por el Jurado de Investigación				x												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					x											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación o Docente Tutor					x											
5	Mejora del marco teórico					x											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						x	x	x								
7	Elaboración del consentimiento informado(*)									x							
8	Ejecución de la metodología									x							
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											x					
12	Reacción del informe final												x				
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x	x		
14	Presentación de ponencia en eventos científicos														x		
15	Redacción de artículo científico														x		

## Anexo 2: Presupuesto

<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	7.50	2	15.00
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)	12.00	1	12.00
• Lapiceros			
<b>Servicios</b>			
• Internet	20.00	5	100.00
<b>Sub total</b>			127.00
<b>Gastos de asesoría</b>			
• Gasto de asesoría	2,000.00	1	1,080.00
<b>Sub total</b>			
<b>Total De presupuesto desembolsable</b>			<b>1,334.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
<b>Categoría</b>	<b>Base</b>	<b>Número</b>	<b>Total (S/.)</b>
<b>Servicios</b>			
• Matricula	560.00	1	560.00
• Mensualidad	675.00	4	2,700.00
• Tourniting	100.00	1	100.00
<b>Sub total</b>			
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada			
<b>Sub total</b>			
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			3,360.00
<b>Total (S/.)</b>			3,360.00

**Anexo 3: Instrumento de recolección de datos**

<b>CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</b> <b>EMPRESA:</b> Grupo Perfect Clean Perú SAC. <b>Tipo de Examen:</b> Cuestionario			
<b>I. Evaluación del componente AMBIENTE DE CONTROL</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
1. ¿La empresa tiene implementado el control interno?		x	
2. ¿La administración establece valores y responsabilidades en el desarrollo de las actividades?	x		
3. ¿Los empleados de la organización reciben capacitación para el desarrollo de sus funciones y operaciones?	x		
4. ¿La organización diseña un instrumento de procedimientos que describa y defina las funciones en el proceso de los servicios?		x	
<b>II. Evaluación del componente EVALUACION DE RIESGOS</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
5. ¿La organización cumple sus obligaciones tributarias dentro de los plazos?	x		
6. ¿La organización identifica riesgos relacionados a los objetivos?	x		
7. ¿La organización evaluaciones constantes de riesgos?		x	
8. ¿Se evalúa la implementación de un programa software que permita registrar todas las operaciones de la empresa?		x	
<b>III. Evaluación del componente ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
9. ¿Se realizan reportes de caja chica?	x		
10. ¿Se planifican y se verifican presupuestos de gastos?		x	

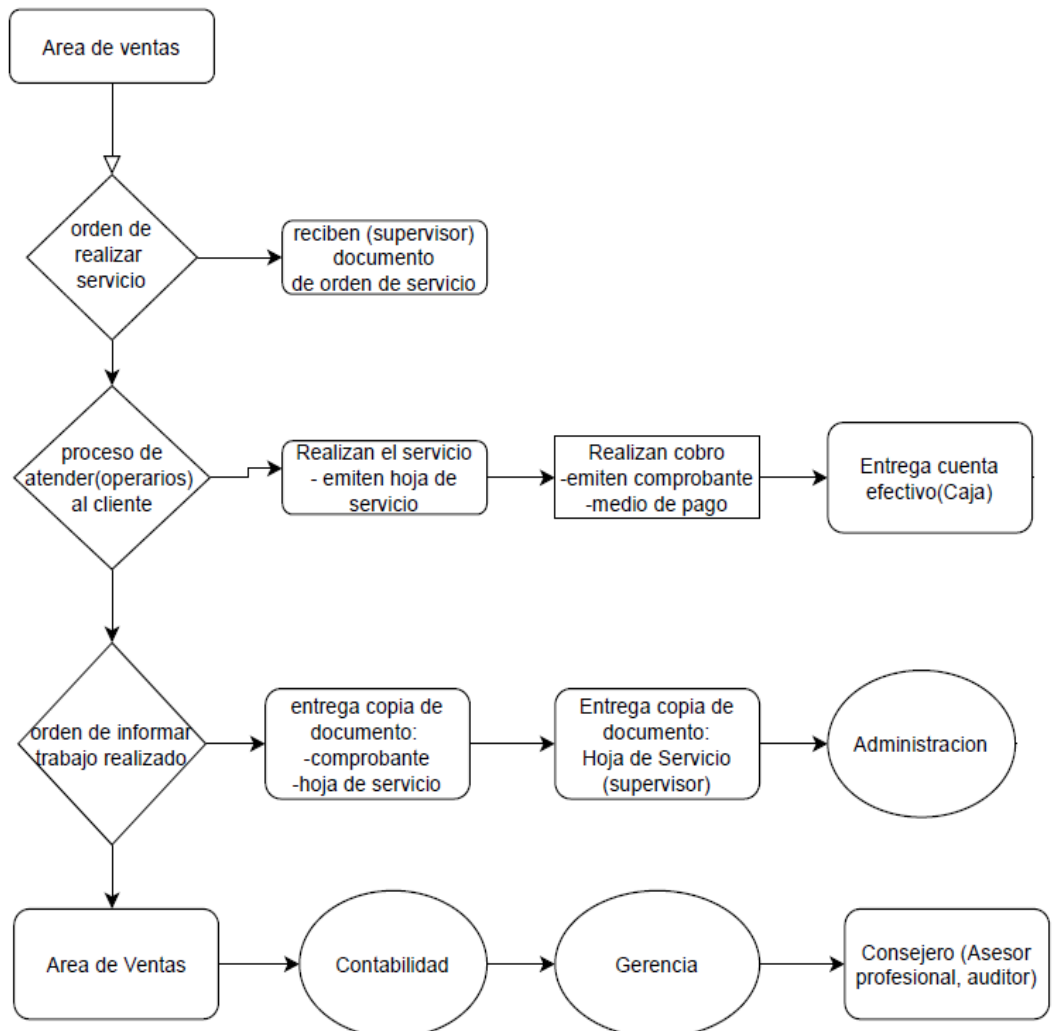
11. ¿La organización tiene implementado manuales de funciones que definan las responsabilidades y procedimientos de los empleados?		x	
<b>IV. Evaluación Componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
12. ¿Se han determinado canales de comunicación para que los empleados comuniquen irregularidades?	x		
13. ¿Se obtiene información útil de parte de los colaboradores a través de evaluaciones de desempeño?		x	
<b>V. Evaluación del componente ACTIVIDADES DE SUPERVISION</b>			
Pregunta	Respuesta		Observación
	SI	NO	
14. ¿La organización establece controles que sirvan detectar deficiencias en las actividades de cada empleado?		x	
15. ¿La organización establece controles administrativos que sustenten las actividades de los operarios?		x	
Llenado por: Cargo:	Revisado por: Fecha:		

**Anexo 4: Imágenes Grupo Perfect Clean Perú SAC**





## Anexo 5: Flujograma



## Anexo 6: Evaluación de desempeño



### Evaluación de Desempeño

#### 1. Información del empleado

Nombre	Cargo	Supervisor	Fecha de contratación	Fecha de evaluación

#### 2. Cuestionario

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente
1	2	3	4	5

Califique cada pregunta utilizando la escala numérica. Sume y divida por la cantidad total de preguntas. El promedio dará como resultado una puntuación general de desempeño.

1- Calidad y productividad	Score
a. Precisión y calidad del trabajo realizado.	
b. Cantidad de trabajo completada.	
c. Organización del trabajo en tiempo y forma.	
d. Cuidado de herramientas y equipo.	
Promedio:	

2- Conocimiento	Score
a. Nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido.	
b. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.	
c. Uso y conocimiento de herramientas.	
d. Puede desempeñarse con poca o ninguna ayuda.	
e. Capacidad de enseñar/entrenar a otros.	
Promedio:	

3- Compromiso y presentismo	Score
a. Trabaja sin necesidad de supervisión.	
b. Se esfuerza más si la situación lo requiere.	
c. Puntualidad.	
d. Presentismo.	
Promedio:	

4- Iniciativa / Liderazgo	Score
a. Cuando completa sus tareas, busca nuevas asignaciones.	
b. Elige prioridades de forma eficiente.	
c. Sugiere mejoras.	
d. Identifica errores y trabaja para arreglarlos.	
e. Motiva y ayuda a los demás.	
Promedio:	

5- Trabajo en equipo	Score
----------------------	-------

a. Trabaja fluidamente con supervisores, pares y subordinados.	
b. Tiene una actitud positiva y proactiva.	
c. Promueve el trabajo en equipo.	
Promedio:	

**3. Comentarios**

Comentarios del empleado
Comentarios y recomendaciones del supervisor
Metas y objetivos del empleado para la próxima evaluación

**4. Puntuación general de desempeño:**

Marque el resultado que mejor refleje el desempeño general.

Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Sobresaliente

**5. Firmas**

Las firmas de empleados y supervisores dejan constancia del conocimiento de la evaluación y no representan un acuerdo con la misma.

Departamento de Recursos Humanos: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Supervisor: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Empleado: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Anexo 7: Hoja de Servicio**

GRUPO PERFECT CLEAN PERU SAC  
 LIMPIEZA DE TAPICERIA TEXTIL, MUEBLES, COLCHONES, ALFOMBRAS Y OTROS SERVICIOS  
 SERVICIO DE LIMPIEZA Y LAVADO

						HOJA	DE	
<b>DATOS DEL CLIENTE</b>								
NOMBRE:							TEL.	
UBICACIÓN FÍSICA DE LOS EQUIPOS (DOMICILIO):								
ACTIVIDADES PLANEADAS		PREV.	CORREC.	FECHA PLANEADA	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES:		
		MATERIALES REQUERIDOS:						
RESPONSABLE:								
ACTIVIDADES PLANEADAS		PREV.	CORREC.	FECHA PLANEADA	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES:		
		MATERIALES REQUERIDOS:						
RESPONSABLE:								
ACTIVIDADES PLANEADAS		PREV.	CORREC.	FECHA PLANEADA	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES:		
		MATERIALES REQUERIDOS:						
RESPONSABLE:								
ACTIVIDADES PLANEADAS		PREV.	CORREC.	FECHA PLANEADA	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES:		
		MATERIALES REQUERIDOS:						
RESPONSABLE:								
ACTIVIDADES PLANEADAS		PREV.	CORREC.	FECHA PLANEADA	FECHA DE REALIZACIÓN	OBSERVACIONES:		
		MATERIALES REQUERIDOS:						
RESPONSABLE:								

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL OPERARIO RESPONSABLE

\_\_\_\_\_  
 AUTORIZA POR LA EMPRESA

\_\_\_\_\_  
 FECHA DE ELABORACIÓN

**Anexo 8: Plan de Presupuesto de Ingresos y gastos**

**PLAN DE PRESUPUESTO ANUAL 2021**

**GRUPO PERFECT CLEAN PERU SAC  
(Moneda Soles)**

<u>Planeado</u>	<u>Enero</u>	<u>Febrero</u>	<u>Marzo</u>	<u>Abril</u>	<u>Mayo</u>	<u>Junio</u>	<u>Julio</u>	<u>Agosto</u>	<u>Septiembre</u>	<u>Octubre</u>	<u>Noviembre</u>	<u>Diciembre</u>	<u>Anual</u>
<b>Total Ingresos</b>	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ -
Ventas Servicio 1													S/ -
Ventas Servicio 2													S/ -
Servicio 1													S/ -
<b>Sub total Costos</b>	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ -
Costos de servicio													S/ -
Depreciación													S/ -
Impuestos													S/ -
Teléfono													S/ -
Marketing													S/ -
Internet													S/ -
Luz													S/ -
Alquiler													S/ -
<b>Sub total Sueldos</b>	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ -
Operarios													S/ -
Administrativos													S/ -
Contratados													S/ -
<b>Sub total G. Oficina</b>	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ -
Hojas													S/ -
Tinta													S/ -
Fotocopias													S/ -
<b>Otros Costos</b>	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ 0.00	S/ -
Otros													S/ -

## Anexo 9: Flujo de Caja

Grupo Perfect Clean Peru SAC

Periodo : 2021

### Flujo de caja

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total
<b>Saldo inicial</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Ingresos</b>													
Ventas en efectivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobros de ventas a crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros ingresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Ingresos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Egresos de consumo</b>													
Pago de luz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago de Agua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago de telefono	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago de Internet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Sub Total Egresos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Egresos operativos</b>													
Compra de Articulos De limpieza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planilla y salarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pago de impuestos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administ. Y Ventas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Sub Total Egresos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total Egresos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Saldo Neto</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Saldo Acumulado</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Anexo 11: Consentimiento Informado



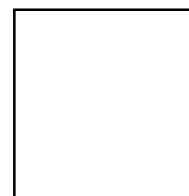
### UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE ANEXO NRO. 4 CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO ... JULIO GALLEGOS RUIZ ...con DNI N° 60135693 doy constancia de haber sido informado y haber entendido en forma clara el presente trabajo de estudio, con el título de PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA MYPES NACIONALES: CASO GRUPO PERFECT CLEAN PERÚ SAC. - CALLAO, 2020. Siendo como encargada de este estudio de investigación Patricia Edelmira Navarro Mego, cuya finalidad es obtener información que podrá ser empleada por el instituto de investigación, vicerrectorado de investigación coordinadores de escuelas y los estudiantes en general. Considerando que la información obtenida será de mucha relevancia para seguir ...*MEJORANDO A TRAVEZ DE LAS OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO*. Por lo que acepto contribuir con las respuestas a la entrevista/encuesta.

Lima, 06 de febrero del 2021

\_\_\_\_\_

Firma  
DNI: 60135693



Huella

## Consentimiento informado

Investigador principal del proyecto: Patricia Edelmira Navarro Mego. DNI: 44921478.

Código de estudiante: 0103060059

El presente estudio tiene el objetivo presentar a la Escuela Profesional de Contabilidad: **Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las Mypes Nacionales: Caso Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.** La presente investigación describirá y explicará la Propuesta de Mejora de los Factores Relevantes de las Micro y Pequeñas Empresas Nacionales del Sector Servicios de limpieza y lavado de tapicería y la aplicación del Control Interno durante el ejercicio económico a través de una charla Informativa sobre las oportunidades de Control Interno y orientar al contribuyente de manera gratuita.

Toda la información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Sera guardada en una base de datos protegidas con contraseñas.

### Obtención del conocimiento Informado

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. La investigadora me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas.

Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:


Julio Gallegos Ruiz.

Nombre y apellidos del participante

Patricia E. Navarro Mego.

Nombre y apellidos del encuestador

Firma del participante

  
Firma del encuestador

Fecha: 06 / 02 / 2021



### Solicitud de encuesta

Señor Gerente de la Empresa GRUPO PERFECT CLEAN PERU SAC.

Yo, PATRICIA EDELMIRA NAVARRO MEGO  
identificado con DNI 44921478, con domicilio en  
AS. Villa Los Ángeles I Mz. B., SJM ante usted me  
presento y expongo lo siguiente.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de solicitar su colaboración dada su experiencia en el área temática, en la revisión, evaluación y validación del presente cuestionario que será aplicado para realizar un trabajo de investigación titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPES NACIONALES: CASO GRUPO PERFECT CLEAN PERÚ SAC. - CALLAO, 2020

Los objetivos del estudio son:


#### Objetivo General

¿Identificar las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicio: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020

#### Objetivos específicos

1. Establecer las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las mypes nacionales del sector servicios, 2020.
2. Describir las oportunidades de los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de servicio: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.
3. Explicar si las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las mypes nacionales y de la empresa de servicio: Grupo Perfect Clean Perú SAC. - Callao, 2020.

**Por lo expuesto**, solicito acceder mi dicha petición por ser justo y necesario.

  
.....  
Patricia E. Navarro Mego  
DNI: 44921478

Lima, 06 de febrero del 2021