



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:
CASO EMPRESA ICOR FOOD S.A.C. - LIMA, 2020**

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

AUTOR

CÓRDOVA MINAYA, JAZMIN ILEANA

ORCID: 0000-0001-7059-9088

ASESOR

MONTONO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE – PERÚ

2021



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:
CASO EMPRESA ICOR FOOD S.A.C. - LIMA, 2020**

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

AUTOR

CÓRDOVA MINAYA, JAZMIN ILEANA

ORCID: 0000-0001-7059-9088

ASESOR

MONTONO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE – PERÚ

2021

Equipo de Trabajo

Autor:

Córdova Minaya, Jazmin Ileana

ORCID ID: 0000-0001-7059-9088

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

Perú

Asesor

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

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

Jurados de Investigación

Soto Medina, Mario Wilmar

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID ID: 0000-0002-0762-4057

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar
PRESIDENTE

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco
MIEMBRO

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando
MIEMBRO

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier
ASESOR

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a Dios por su guía y protección en mi vida; a la universidad católica los ángeles de Chimbote por brindarme la oportunidad de lograr mi meta con la profesión que más me apasiona y donde se me permite desenvolverme.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la oportunidad de seguir adelante; por proporcionarme la sabiduría necesaria y facilitarme la fuerza para seguir adelante.

A mi madre querida Roxana, por ser mi fuerza constante, por su apoyo incondicional, amor constante y por guiar mi camino.

A mi padre por elección Cesar, que Dios lo tenga en su gloria por ser el mejor para nosotros, su apoyo y el impulso que me brindaba para seguir adelante.

Mis hermanos Cesar y Anahí por el ánimo y apoyo que me brindan para cumplir mis metas

Resumen

El objetivo principal de este trabajo fue Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales del sector comercio del Perú y de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020; Este informe ha sido elaborado utilizando metodología cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario, se tienen las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo N° 01:** Según los autores de los antecedentes, mencionan que la mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control interno; así como tampoco brindan las capacitaciones a su personal, para evitar posibles fraudes o mal manejo de los recursos de las empresas. **Respecto al objetivo N° 02,** Se evidenció respecto al cuestionario realizado a la empresa Icor Food S.AC. y con los resultados se determinó que la empresa no cuenta con un buen sistema de control interno, se debe implementar, el cual tiene estar continuamente supervisado para que no se pierda la efectividad. **Respecto al Objetivo específico N° 03:** en base a los cinco componentes de control interno, ambos resultados coinciden que se debe incorporar un sistema de control interno, porque es importante para lograr controlar la evolución y progreso de la empresa. **Conclusión general:** se recomienda que es necesario poner en marcha un sistema de control interno para controlar el desarrollo y evolución de la empresa en el tiempo.

Palabras clave: Propuesta de mejora, control interno, micro y pequeña empresa

Abstract

The main objective of this work was to identify the opportunities of Internal Control that improve the possibilities of micro and small national companies in the trade sector of Peru and the company Icor Food S.A.C – Lima, 2020; This report has been prepared using qualitative methodology and non-experimental, descriptive, bibliographic and case design, applying the techniques of bibliographic review and interview, the instruments of bibliographic records and a questionnaire were also used, the following conclusions are reached: Regarding objective N° 01: According to the authors of the background, they mention that most companies do not have an internal control system; as well as not providing training to their staff, to avoid possible fraud or mismanagement of company resources. Regarding objective N° 02, it was evidenced with respect to the questionnaire made to the company Icor Food S.AC. and with the results it was determined that the company does not have a good internal control system, it must be implemented, which must be continuously supervised so that effectiveness is not lost. Regarding Specific Objective No. 03: based on the five internal control components, both results agree that an internal control system must be incorporated, because it is important to control the evolution and progress of the company. General conclusion: it is recommended that it is necessary to put in place an internal control system to control the development and evolution of the company over time.

Keywords: Proposal for improvement, internal control, micro and small enterprises

Contenido

Carátula.....	
Contra Carátula.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado Evaluador y Asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales.....	15
2.1.2 Nacionales.....	18
2.1.3 Regionales.....	22
2.1.4 Locales.....	26
2.2 Bases teóricas.....	27
2.2.1 Teorías del control interno.....	27
2.2.2 Teorías de las empresas.....	36
2.2.3. Teoría de las Micro y pequeñas empresas.....	45
2.2.4. Teorías del sector servicio.....	49
2.2.5. Empresa en estudio.....	53
2.3 Marco conceptual.....	54
2.3.1 Definiciones del control interno.....	54
2.3.2 Definiciones de empresa.....	55
2.3.3 Definiciones de micro y pequeñas empresas.....	55
2.3.4 Definiciones de servicio.....	56
III. HIPÓTESIS.....	60
IV. METODOLOGIA.....	61
4.1 Diseño de investigación.....	61

4.2 Población y muestra.....	61
4.2.1 Población.....	61
4.2.2 Muestra.....	61
4.3 Definición y operacionalización.....	62
4.4 Técnicas e instrumentos.....	64
4.4.1 Técnicas.....	64
4.4.2 Instrumentos.....	64
4.5 Plan de Análisis.....	64
4.6 Matriz de consistencia.....	65
4.7 Principios éticos.....	66
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	66
5.1. Resultados.....	67
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	67
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	71
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	77
5.2. Análisis de resultados.....	83
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1.....	83
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.....	84
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.....	87
VI. CONCLUSIONES.....	88
6.1. Respecto al objetivo específico 1.....	88
6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	89
6.3. Respecto al objetivo específico 3.....	90
6.4. Conclusión General.....	90
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	92
7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	99
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....	101
Anexo 02: Cuestionario de recojo de información.....	102

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 01: Respecto al objetivo específico 01.....	67
CUADRO 02: Respecto al objetivo específico 02.....	71
CUADRO 03: Respecto al objetivo específico 03.....	77

I. Introducción

El control interno es comprendido y definido de distintas formas y por consiguiente es utilizado en diferentes mecanismos. Tal vez ese sea su más grande inconveniente relacionado. En ese sentido en las averiguaciones para brindar resoluciones a ello; se pretende recopilar en una sola explicación los diferentes componentes que nos permitan obtener el acuerdo sobre el tema específico. El más resaltante y reconocido internacionalmente es COSO; que menciona al control interno como un proceso implementado por el consejo de la administración, la alta dirección o los empleados de la organización, que está diseñado para proporcionar una confianza lógica de que se logran los objetivos de la empresa (Mantilla, 2018).

Las organizaciones enfrentan una amplia gama de riesgos que pueden poner en peligro el logro de sus objetivos estratégicos e incluso pueden tener un impacto negativo significativo en varias partes interesadas. A través del control interno, es posible establecer un diagrama estructurado que permite a la alta dirección enfocarse en la búsqueda de los objetivos corporativos y financieros, al mismo tiempo que permite que la empresa opere de forma esbelta y sin sorpresas. Por lo tanto, el control interno es un proceso que debe ser realizado por la junta directiva, la gerencia, los empleados o toda la empresa. Está diseñado principalmente para proporcionar una garantía razonable para fines de cumplimiento e informes corporativos. Al establecer sistemas de control interno en las empresas pueden fortalecerlos, ayudarlos a lograr sus objetivos, evitar el desperdicio de recursos, mejorar la ética, promover la garantía de informes, aumentar la confianza de los clientes y los inversores para asumir riesgos y adaptable al tipo de empresa o volumen de la industria (Acosta, 2020).

En el ambiente del control interno de debe aplicar La evaluación de riesgos; que se entiende como un ambiente organizacional que apoya las prácticas de valores, comportamientos y aplicación de reglas apropiadas para el funcionamiento de rígidos controles internos y externos; se Debe identificar, analizar y gestionar posibles factores o eventos que afectaría negativamente al cumplimiento de las metas, objetivos, actividades y resultados en el desempeño de la organización, y de las actividades de gestión empresarial; Se trata de la política y procedimiento de control que llevarían a cabo los funcionarios, directores y gerentes al nivel que corresponde a su función asignado a los empleados para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa (Instituto de Auditores Internos de España-Coopers & Lybrand SA 2013).

El mundo empresarial evoluciona cada vez más en el proceso de modernización, desarrollo, mejora de sus recursos y progreso de las actividades o transacciones debido a la globalización económica, cultural, científica y tecnológica. Las empresas, necesitan un conjunto de sistemas y procedimientos que aseguren una gestión empresarial precisa, eficiente y segura en la ejecución de sus actividades es ahí donde tiene mucha relevancia contar con un sistema del control interno; en esa situación La responsabilidad del control interno es la de proyectar, estructurar, presidir, y monitorear las estrategias a realizar dentro de la organización para el proceso de toma de decisiones y así Brindar información específica a la gerencia; a lo que promoverá el logro de la eficiencia, eficacia y economía en el negocio. Proteger los activos, recopilar información financiera válida y confiable; garantiza el cumplimiento de las leyes, regulaciones, estatutos y otras normas establecidas por empresas y reguladores. Para lograr un buen sistema de control interno se debe evitar riesgos a los que pueden estar vulnerables, como por ejemplo tomar decisiones acertadas con respecto al

departamento de finanzas ya que al no brindar la información correcta y fidedigna haría caer en optar por procesos errados (Meléndez, 2016).

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es la siguiente: ¿Las oportunidades del control interno, mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020.
3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. – Lima, 2020.

El estudio se justifica desde un punto de vista teórico, porque se buscó una serie de conceptos, leyes, teorías y principios con el objeto de dar una base sólida, al marco conceptual del control interno; en lo práctico, se justifica porque se utilizará una data que nos permitió obtener resultados de investigación, que posteriormente se pondrá a la mano de la empresa en estudio.

La presente investigación fue de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, teniendo en cuenta que para el recojo de la información se ha

utilizado la revisión bibliográfica y la entrevista, asimismo se ha utilizado como instrumento las fichas bibliográficas y un cuestionario con las preguntas relacionadas con la variable de estudio, además se tomó como población a todas las empresas nacionales y como muestra a la empresa ICOR FOOD SAC.

También, el estudio se justifica, porque permitió conocer las falencias con que cuentan las empresas, respecto al control interno; de tal manera que este estudio sirva como base para realizar otros estudios mucho más profundos desde un punto de vista estadístico, porque la variable control interno, son temas claves para el desarrollo y crecimiento de una organización empresarial.

Como resultados, según la información recopilada de los autores revisados en los antecedentes podemos mencionar que el control interno es esencial para el crecimiento y logro de los objetivos trazados de las micro y pequeñas empresas.

En conclusión, se propone que la empresa ICOR FOOD SAC, implemente un sistema de control interno para el mejor manejo de sus recursos y de esa forma llevar un mejor orden en las distintas áreas y departamentos.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables de nuestro estudio.

Viaña (2017), en su tesis doctoral “Estudio de los sujetos pasivos en el impuesto sobre sociedades”, en España, cuyo objetivo fue analizar y delimitar

que sociedades y que entidades son sujetos pasivos del impuesto más allá de la mera enumeración contenida en la propia ley; y en segundo lugar porqué y en base a qué criterios. Las principales conclusiones fueron: Un adecuado control interno provoca que, normalmente, las empresas lleven unos registros contables cuya confección puede realizarse de forma similar a los libros de contabilidad que resultan obligatorios para las empresas. Concluye Viaña, que las obligaciones contables a las que están sometidas las empresas, deben tenerse en consideración para determinar la base imponible de unas y otras respecto a los impuestos. Así, respecto de la propia empresa, su base imponible se determina partiendo de su resultado contable sobre el cual se han de hacer las correcciones.

Buele y Díaz (2018), en su tesis “Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda.”, en Cuenca-Ecuador. El objetivo de la investigación fue: Evaluar y plantear mejoras al sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda. La metodología aplicada fue: descriptiva y correlacional, para desarrollar la investigación se tomó la revisión de la literatura y la recolección de datos mediante un cuestionario. Agrega Buele y otros, sus principales conclusiones fueron: El Marco Integrado de Control Interno 2013, es el esquema más utilizado y eficaz en materia de Control Interno debido a que permite analizar de forma global una empresa, seccionándola en 5 componentes subdivididos en un total de 17 principios claves en toda organización, por lo que su aplicación en el sector privado contempla múltiples ventajas al considerar dentro de sus componentes los diferentes principios que conllevan a un fortalecimiento de los procesos y

el cumplimiento de objetivos estratégicos. Concluye Buele y otros, “con certeza podemos señalar que los procesos de control constituyen una herramienta clave al momento de marcar el éxito o fracaso de una empresa; adecuados controles internos se ven reflejados en la calidad de productos y/o servicios, en resultados económicos, satisfacción laboral, satisfacción del cliente y posicionamiento de mercado.

Botia (2016), en su tesis “Evaluación y propuesta de mejoramiento al sistema de control interno, en la piscicultura Lago de Tota S.A. Piscitota S.A.”, en Socamoso -Colombia, cuyo objetivo general fue: Evaluar y presentar una propuesta de mejoramiento al sistema de control interno, para la empresa Piscicultura Lago De Tota S.A Piscitota S.A, con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la empresa. La metodología utilizada fue descriptiva-inductiva, se utilizó una muestra de 33 funcionarios. Sus principales resultados fueron: Aplicando herramientas definidas por el informe COSO en las cuales se puede evaluar el sistema de control interno se logró evidenciar que este no se aplica de una forma estructurada, posicionándolo como insuficiente generando escaso desarrollo de las operaciones. La investigación fue de gran valor y un aporte esencial para que los directivos de Piscitota S.A profundizaran y le dieran la verdadera relevancia a los riesgos organizacionales que generan el desconocimiento y falta de aplicación de las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento dentro de su organización, como son los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que sirven de base para tener objetivos claros y concisos en el direccionamiento de dicha entidad. Concluye Botia, gracias a los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera

de contaduría Pública se pudo realizar de una manera crítica, idónea y transparente la evaluación del sistema de control interno de Piscitota S.A contribuyendo así con la herramienta en pro de la mejora continua de dicha organización.

2.1.2 Nacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en la ciudad de Lima; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio y variables.

Moreno (2020), en su 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, 2019”. En Huaraz-Ancash. Cuyo objetivo general fue: 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. El estudio fue de diseño cuantitativo, descriptivo, no experimental, documental y bibliográfico. Se utilizó como muestra a la empresa Voyager E.I.R.L. Sus conclusiones fueron: se establece las oportunidades de las empresas, deben contar con un sistema de control adecuado según del control interno pueden detectar algunos mal manejos e irregularidades en las empresas. En la empresa hay un adecuado control es así que la empresa distribuidora evalúa y monitorea de manera continua con calidad y capacidad de sus trabajadores. La mayoría son ineficaces no se realiza una evaluación con eficiencia, veraz no se realiza la

planificación las organizaciones y direcciones. La empresa distribuidora y servicios generales en estudio si cuenta con un sistema de control interno tiene un plan de trabajo establecido y se práctica los principios éticos. Concluye que el sistema de control es una herramienta básica para la mejora de las empresas proponiendo que la empresa distribuidora en estudio haciendo un análisis con las mype nacionales está considerado con mucha importancia el control interno porque cuando es aplicado los componentes mejorara la gestión según el aporte que se puede dar, es que todos los trabajadores si toman interés sobre el control interno y se recomienda a seguir velando por un buen manejo del control interno.

Calle (2020), en su tesis titulada “propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa unipersonal - Ferretería mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión teresa del milagro-Chulucanas 2020” siendo como objetivo general analizar las oportunidades del control interno, proponer acciones y procesos que mejoran las posibilidades de la empresa unipersonal Ferretería Mi Thiago de Espinoza Vílchez de Carrión Teresa del Milagro – Chulucanas 2020. La metodología es de tipo cualitativo, diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se aplicó la técnica de encuesta, entrevista y observación directa, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. La empresa no cuenta con políticas de control interno que permita para evaluar los factores de riesgos que impidan el crecimiento del negocio. Estas deficiencias sirven para estudiar y generar propuestas de solución. Finalmente se concluye que para el bienestar de ambas partes y el crecimiento del negocio se tiene que incorporar a todos sus

trabajadores en la nómina de pagos, realizando los descuentos y aportaciones de Ley, proporcionarles la indumentaria, capacitándoles ya sea virtual o presencial, firmar un contrato estableciendo sus actividades, reestructurar sus políticas de supervisión, para la satisfacción de los trabajadores y la empresa; al mismo tiempo se recomienda que para el progreso de las actividades comerciales de la empresa se debe contratar recursos humanos y así establecer áreas como Ventas, Despacho, Caja, Almacén, Contabilidad permanente, deslindando las responsabilizándolos a cada uno; para posteriormente implementar las acciones de control interno.

Villalobos y Maquera (2019), en su trabajo de investigación “El Ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL – Cusco 2018” siendo el objetivo general determinar el nivel del ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L. del distrito de Cusco periodo 2018. El tipo de investigación es de naturaleza básico -aplicado, el enfoque de la investigación cuantitativo, el diseño no experimental y el alcance descriptivo. La técnica utilizada fue la de cuestionario y entrevista aplicado a una muestra de 20 colaboradores de la empresa, de diferentes áreas. De la información recopilada se obtuvo los resultados que el nivel del ambiente de control interno en la empresa Grupo Ukukus E.I.R.L del distrito de cusco periodo 2018, es de un nivel MEDIO. Finalmente se concluye que los resultados de la investigación confirma la hipótesis general, que el nivel de ambiente de control es de un nivel MEDIO, ya que la empresa tiene pocos años de creación y está en una etapa de crecimiento de mejora en los procesos; así mismo El nivel que la organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno

en la búsqueda de objetivos es de nivel medio con un 80% ya que la organización cuenta con un buen clima laboral perteneciendo a un nivel alto con un 85% además la organización otorga incentivos al personal por el cumplimiento de objetivos en un 60% siendo de nivel medio.

Pomachagua (2021), en su tesis titulada “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”. tiene como objetivos específicos; Establecer, Describir y Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa. La investigación fue de diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se realizó un cuestionario de 26 preguntas y se evidencio los siguientes resultados: Objetivo Específico 1 (cuestionario de control interno) En un 60% la empresa carece de instrumentos de control interno que permiten tener una mejor gestión en el manejo de los recursos, eficiencia en sus actividades, confiabilidad de la información financiera. En un 40% la empresa no cuenta con instrumentos de gestión importante que requieren con suma urgencia. Objetivo Específico 2 (empresa del caso en estudio) se evidencia que la empresa no cuenta con un Sistema de Control Interno, generando deficiencias en la gestión, impidiendo que cumplan oportunamente con su misión, visión y objetivos empresariales. Objetivo Específico 3 (empresa del caso en estudio) se busca implementar el Sistema de control interno dentro de la empresa Order Territory Perú SAC, obteniendo un mejor funcionamiento y desarrollo de sus actividades, mejores usos de sus recursos y un correcto manejo de sus ingresos y egresos, cumplimiento con sus

objetivos empresariales. Concluyendo, que el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando el cumplimiento de sus objetivos.

2.1.3 Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de Lima, menos del Distrito de San Martín de Porres, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Prado (2021), en su tesis titulada “Análisis del Control Interno en la Empresa Cementera Pacasmayo S. A. A., Santiago de Surco, 2020” cuyo objetivo se enfocó en analizar los niveles del control interno con sus respectivas dimensiones en la empresa cementera en mención. En este sentido la investigación fue de nivel descriptivo, mediante enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transeccional, de método descriptivo observacional. Se contó con una población de 135 trabajadores de las diferentes áreas de la empresa, de los cuales se consideró una muestra no probabilística intencional de 32 colaboradores (contabilidad (3), tesorería (6), logística (15) y de administración (8). Para el acopio de la información se empleó la técnica de la encuesta, para lo cual se elaboró un instrumento de 29 ítems, tomando en consideración los indicadores de la variable de estudio y sus dimensiones. Además, se contó con la anuencia de validez por juicio de experto mediante el coeficiente de Aiken y confiabilidad Alfa de Cronbach (0,858). Los resultados más relevantes del estudio develaron que el 25 % indicó un nivel bajo y el 75 % refirieron un nivel medio respecto del control interno. Asimismo, se apreció

niveles medio y bajo considerable para la evaluación de riesgo y la supervisión y seguimiento de la Empresa Cementera Pacasmayo S. A. A., Santiago de Surco, 2020, sus principales conclusiones fueron: indicar a la gerencia general fortalecer el modelo de control interno, mediante capacitación del personal que labora en las áreas de contabilidad, logística, administración y tesorería para que logren competencias acerca de la organización, la identificación de riesgos, la verificación de recursos y archivos, el control físico del material, evaluación de desempeño, de la actividad de seguimiento y monitoreo; a los gerentes de las diferentes áreas gestionar acciones de orientaciones y conocimiento del ambiente de control del control interno a todo su personal que trabaja en las áreas competentes, de tal manera que exista una jerarquización escalonada y mejore la toma de decisiones desde el nivel más bajo al más alto en la organización, el reconocimiento la política y los valores institucionales; A los coordinadores de las diferentes áreas liderar acciones de mejora del control de riesgo del control interno con su personal a cargo, con la finalidad de identificar con anticipación los riesgos en la que está sometida la empresa, el reconocimiento de la información financiera fiable para tomar decisiones previstas de los balances financieros, además, la valoración y corrección de inseguridad que se presenta; solicitar a los gerentes de las diferentes áreas, brindar apoyo a las actividades que realiza el área de control interno, como reuniones de trabajo, con la intención de dar a conocer las disposiciones y políticas contables, además de las que han ido cambiando o reajustando dentro de la empresa. También, para mejorar las acciones de verificación de recursos

y archivos físico, conciliaciones del personal, monitoreo y evaluación de desempeño.

Román (2021), en su proyecto de tesis titulado “Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Area De Almacen De Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú: Caso De La Empresa Fadali S.A. Lima, 2020” cuyo objetivo principal es Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa FADALI S.A., LIMA - 2020. La Metodología de la investigación de estudio es tipo descriptivo debido a que se realizó un estudio de detalles de las características, cualidades y atributos sin entrar a los grados de análisis del problema, con una sola variable, solo se recolectó la información. Los resultados de la encuesta, la empresa no cuenta con un sistema de control interno en el área de almacén y un sistema de vigilancia, por eso, es necesario implementar un sistema de vigilancia. Se Estableció las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa FADALI S.A. Lima – 2020. Según la conclusión de acuerdo al cuestionario que se aplicó a al gerente y los trabajadores de la entidad, se logra concluir que la empresa tiene un plan estratégico en que se define la misión, visión y metas. Se Describió que la empresa debe actualizar el manual de Organización y Funciones, el cual ayudará a detallar y asignar las funciones en cada una de las áreas evitando la duplicidad de funciones.

Guzmán (2021), en su proyecto de tesis titulado “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp.Transp. “Virtual Express” S. A del Distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020” cuyo objetivo principal es de incorporar e

implementar el sistema del control interno para obtener los mejores resultados eficientes e exitosos en la empresa Virtual Express. Que el sistema de control interno sea un instrumento que controla a la organización de la empresa y así lograr el objetivo trazado. La metodología de la investigación empleada fue descriptiva de nivel cuantitativo no experimental, documental y bibliográfico y de caso. Aplicando los métodos y técnicas y preguntas relacionadas al tema de investigación que se realizó al gerente de la empresa de transporte urbano Virtual Express. Concluye que las empresas de transporte urbano carecen de sistema de control interno, que garantiza la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas; por lo que se ha visto una pérdida en cuestión de los ingresos generados por parte de los concesionarios. Consiste en que los concesionarios 84 por no pagar un cupo por salida del paradero de inicio, lo que hacen ellos es realizar sus actividades de manera informal saliendo de la mitad de ruta así mismo sin llegar a su paradero inicial todo eso es por no generar su pago en la oficina. Por otro lado, los resultados que se obtuvieron acerca de la encuesta, se pudo encontrar los conductores no están respetando los acuerdos internos en la prestación de servicio. Todos los vehículos cuentan con los respectivos equipos de primeros auxilios como también kit de herramienta. El personal encargado de supervisar y fiscalizar el cumplimiento lo realiza debes en cuando quiere decir que no hace la fiscalización todos los días por lo tanto se implementa el sistema de control interno para controlar los errores suscitados y tener efectividad y control con los concesionarios.

Gavino (2019), en su tesis titulada “Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En Las Micro Y Pequeñas Empresas

Nacionales. Caso De La Mype Oximedic S.A.C En El Distrito De San Miguel 2019” el objetivo principal es Identificar las características de los factores relevantes de la MYPE OXIMEDIC S.A.C del distrito de San Miguel Lima2019 La metodología fue descriptiva – cuantitativa, para recolectar el informe se empleó el método de encuesta y la entrevista, el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; dicho cuestionario estructurado con 25 preguntas, en relación con la investigación, enfocadas a dar manifestación a los objetivos específicos, formulados, población 35 personas el cual fue dirigido a los trabajadores de la MYPE OXIMEDIC S.A.C para adquirir los siguientes resultados. El control interno es conjunto de actividades, acciones, procedimientos, políticas, métodos, planes, registros y normas incluido las actitudes y el entorno que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el fin de prevenir los posibles riesgos que puedan afectar a la empresa. Siendo sus conclusiones: De la encuesta realizada a la empresa OXIMEDIC S.A.C., los resultados nos manifiestan que la empresa cuenta con un control interno, y cuenta con un manual de funciones por lo cual el personal si tiene conocimientos de los procedimientos y responsabilidades de los componentes del control interno pero que aún le falta mejorar para fortalecer a la empresa y ser líder en el mercado como en venta de material hospitalario y equipamiento de ambulancias; Según los resultados de la encuesta realizada a la empresa OXIMEDIC S.A.C. no cuenta con criterios definidos para identificar los riesgos para y así poder evitar alguna pérdida, por eso el gerente de la empresa considera que el componente de evaluación de riesgos es primordial ya que ello permite con tiempo identificar posibles deficiencias, así como también

memorizar los riesgos dar soluciones y mejorar en la toma de decisiones para un buen funcionamiento y desarrollo dentro de la empresa.

2.1.4 Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de San Martín de Porres; sobre nuestras variables y unidades de análisis.

Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría del Control Interno

Al respecto la literatura de la (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, 2015), indica que hoy el control interno es de particular importancia, especialmente para los sectores públicos y privados; Su perímetro de competencia está directamente relacionado con el examen del uso de los recursos asignados a organismos gubernativos y privados lo cual Significa verificar la gestión de existencia en diferentes procesos; Desarrollar regímenes, proyectos, productos y servicios en beneficio de la organización y sus ciudadanos. Concluye la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, el refuerzo del sistema de control interno implementado por organismos públicos y privados coopera a la lucidez de los procedimientos de trámite, la efectividad y eficiencia de los planes, programas y meta; Ayuda a la adquisición de la información financiera y operativa más reciente en la que se pueda confiar. Gestiona y controla de manera transparente los recursos de la organización facilitando el ejercicio del poder dentro del marco

legal y regulatorio aplicable, así como proteger el patrimonio de las instituciones públicas y privadas.

En esa misma línea, la literatura de (Calle, 2020), sostiene que entender los componentes del control interno de una empresa te permitirá diseñar, implementar y operar efectivamente los controles en los procesos de tu negocio.

Estos componentes son:

- **Ambiente de control:** se determina la postura de una empresa hacia sus procedimientos de auditoría y control interno de la organización. El entorno de control interno debe incluir varios elementos: la filosofía administrativa de la gestión de riesgos, el grado de preferencia por el riesgo, la junta directiva dedicada, la integridad y los valores éticos, una estructura organizativa sólida y segura y por último el asignar las funciones adecuadas al personal.
- **Evaluación de riesgo:** es importante poder identificar los puntos relevantes en los procesos comerciales donde se deben ejercer controles rigurosos. El directorio de la entidad debe analizar qué es lo que está faltando para llevar a cabo una evaluación de riesgos de la manera más acertada; Además, debe observar más de cerca las diferentes etapas de su negocio.
- **Actividades de control:** se define que es el sello distintivo de los controles internos que incluyen las actividades realizadas por los empleados de la empresa, para asegurar que se apliquen los controles. Estas actividades están proyectadas para enfrentar los eventos descubiertos durante la evaluación de riesgos, después de lo cual se realizan mejoras y se monitorean sus actividades.

- **Información y comunicación:** es una de las características del control interno de una empresa. Ambas definiciones se refieren al procedimiento de selección y adjudicación de información sobre los mecanismos de control en todas las partes de la organización. Este proceso es útil si se cuenta con un sistema de información que envía a cada servidor público y/o privado los conceptos básicos de un proyecto y el control interno del proceso. debe incluir los manuales, la formación de equipos, campañas de comunicación y cualquier medio de difusión de las prácticas de gestión dentro de la empresa.
- **Supervisión y monitoreo:** se explica que es el diseño de un mecanismo de auditoría que ayudara a descubrir errores y garantizar que el sistema de control interno esté realmente diseñado y continúe funcionando correctamente. Con un seguimiento adecuado demostrara si los controles y las operaciones existentes están de acuerdo a las exigencias y necesidades de la organización y así poder realizar un seguimiento de los cambios que se llevaran a cabo en el negocio. El monitoreo también incluye tener un proceso de comunicación eficaz y oportuna para que de esta forma los integrantes de la empresa pueden comprender cuándo es el momento adecuado para cambiar de curso de la empresa.

2.2.1.1 Importancia del control interno

Según (Protek, 2021) nos indica que el control interno contribuye a la seguridad de las empresas, estableciendo y evaluando procesos administrativos, contables y financieros que ayudaran a la organización al logro de sus objetivos. Como los siguientes puntos:

- Establecer procesos y protocolos; al crear controles internos se conseguirá más orden y eficacia dentro de la empresa.
- Evitar robos y/o fraudes; al establecer un sistema de control interno (financiero) ayudara a prevenir cualquier tipo de transacción fuera del protocolo de la empresa.
- Documentación de los procesos; es un pilar fundamental y necesario dentro del control interno ya que proporciona información documentaria de cualquier movimiento y/o transacción que se realice en la empresa.
- Dividir funciones; también es parte importante del control interno ya que de esa forma se previene cualquier mala práctica o conflicto de intereses; implica dividir o proporcionar las funciones dentro de los trabajadores para evitar la concentración de la ejecución y control en una sola persona.
- Mejora la productividad; tener un sistema de control interno ayuda y permite optimizar los recursos de la empresa y así lograr una buena gestión financiera y administrativa más eficiente y eficaz.
- Mejorar el prestigio de la empresa. Contar con un sistema de control interno posiciona a la empresa como cumplidora de leyes y regulaciones. Esto permite obtener mejores calificaciones financieras. Así, ayuda a la atracción de mejores inversores. También aumenta la retención de talentos.

2.2.1.2 Características del control interno

Para el autor (Calle, 2018), en primer lugar, para lograr un control interno efectivo depende de qué tan buena sea su organización. Disminuir el nivel de errores e irregularidades ayuda a alcanzar los objetivos marcados; las características más resaltantes son:

- **Plan de organización:** es una de las primeras características del sistema del control interno y para lograr los objetivos debe ser clara, flexible y precisa; en este plan deben estar expresadas claramente las funciones de cada departamento de la organización, así como sus colaboradores.

Los procedimientos deben estar bien determinados y que esté integrado por todas las actividades de todos los sectores de la empresa. Para tener más alineada cada área es recomendable establecer un organigrama en el que se defina las jerarquías y responsabilidades de cada área de la organización.

- **Segregación de funciones:** otra característica para obtener un buen sistema de control interno, es la independencia estructural de la empresa, es decir separar las funciones por cada departamento (área) y designar responsabilidades.

- **Control de acceso a los activos:** es fundamental establecer un control con respecto a los activos de la empresa, es decir restringir el acceso físico o indirecto de los activos sin la documentación respectiva, de esa manera se evitará posibles desvíos o desorden de los bienes de la entidad.

- **Sistema de autorización y procedimiento;** para tener un control interno eficaz es necesario contar con medios para monitorear los registros y operaciones; se deben contemplar auditorías y verificaciones constantes. Por otro lado, los registros que informan sobre el resultado de una actividad en particular deben ser realizados por fuentes independientes para que puedan ser comparados con los del área que ejecuta la tarea. En caso de existir alguna discrepancia, esto evidenciará una falla en el registro de transacciones.

- **Métodos para procesar los datos:** Depende de la dificultad de su organización, los métodos para procesar los datos que apoyen al sistema de control interno puede ser manual, mecánico o digital. Para minimizar la probabilidad de equivocaciones y manejos por lo tanto se puede involucrar a todo el personal en el procedimiento de control, se recomienda utilizar herramientas técnicas capaces de monitorear y evaluar los controles internos con la integridad y objetividad posible.

2.2.1.3 Objetivos del control interno

Para el autor (Ingram, 2017), el control interno es una técnica utilizada por los gerentes para asegurar el logro sistemático de ciertos objetivos de control. Pueden existir controles para proteger lo que es de valor para el desempeño financiero o la sostenibilidad de una empresa. Los objetivos comunes de los sistemas de control interno incluyen la precisión de las transacciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento normativo, la seguridad y la eficiencia. Detallamos algunos puntos a continuación:

- **Propiedad y confiabilidad:** Un propósito importante del control interno es garantizar que todas las transacciones financieras realizadas por una organización se ajusten a las operaciones comerciales de la empresa. Los controles en esta área se enfocan en deudas y créditos, asegurando que los fondos no se pierdan, roben o liquiden en deudas incobrables; la distribución de pagos en efectivo y la ejecución de tareas entre varios empleados es una buena forma de verificar estos errores, como lo haría con el control de software interno. La puntualidad y confiabilidad de la información son otra preocupación importante que abordan los controles internos. Es muy

importante que la información ingresada sea precisa, ya que la administración se basa en la información recopilada por la organización para tomar decisiones importantes. La gestión de la información interna debe garantizar la transparencia y la accesibilidad en todos los niveles de la organización, permitiendo que los responsables en la toma de decisiones accedan a los datos de manera oportuna.

- **Cumplimiento:** El cumplimiento de las regulaciones gubernamentales requiere una importante inversión de tiempo y dinero. La aplicación de controles internos para mantener el cumplimiento de las leyes aplicables no solo evita costosas consecuencias legales, sino que también reduce significativamente los costos asociados con las actividades de cumplimiento.
- **Eficiencia:** La eficiencia es fundamental para obtener una ventaja competitiva y maximizar las ganancias. La gestión del desempeño interno asegura que todas las operaciones se lleven a cabo según los estándares y que se cumplan todas las cuotas. Las revisiones de desempeño, las mejores prácticas y el uso de Kanban son controles de desempeño internos efectivos.
- **Seguridad y confianza:** La seguridad juega un papel importante en cualquier sistema de control interno. Las políticas y los procesos juegan un papel importante en el mantenimiento de un entorno seguro para los empleados y los clientes. Las políticas como los requisitos de cascos, los operadores de escaleras y el uso de letreros de "piso mojado" lo ayudarán a usted y a su empresa a evitar procedimientos catastróficos. La seguridad es importante para organizaciones como los bancos para mantener activos

valiosos en las áreas de trabajo de sus empleados. Los controles físicos como las cerraduras y los puntos de acceso adjuntos a las tarjetas son muy efectivos en esta área. Las políticas como exigir que alguien ingrese a la bóveda del banco o al administrador de dinero para la supervisión directa también pueden actuar como un control de seguridad.

2.2.1.4 Tipos de control interno

En cuanto el autor (Meléndez, 2016) menciona que los controles internos no son una creación de los contadores o auditores, pero es una necesidad incorporada en todos los esfuerzos humanos, y se encuentra principalmente en empresas públicas y privadas. A medida que la entidad crece, la necesidad de controlar aumenta en progresión geométrica; por ejemplo, simplifica la gestión del suministro, liquidez, activos, ingresos y egresos de las empresas. Con base en este concepto, conviene resaltar los tipos de control interno para el logro de sus propósitos.

- **Control interno financiero y contable:** Se refiere a administrar los planes, procedimientos y registros generados y sensibles a los recursos de una organización, al mismo tiempo verificar la confiabilidad y precisión de los informes y registros financieros. El responsable de llevar este registro y esta función es el responsable del sector financiero y/o finanzas. Esto a menudo tiene un efecto directo o indirecto sobre la confiabilidad de los registros contables y los estados financieros.

El control interno es como una herramienta de control con las siguientes acciones:

- a) Que dichas transacciones se lleven a cabo de acuerdo con ciertas aprobaciones de parte de gerencia y la administración.
 - b) Las transacciones se registran: para permitir la presentación de informes financieros y mantener la contabilidad de los activos de la empresa de manera oportuna con los montos exactos de la cuenta correspondiente y en el año financiero en el que se realizaron.
 - c) El acceso a los activos de la empresa solo lo tengan las personas que tengan la correspondiente autorización.
- **Control interno operacional:** En la gestión del desempeño interno, la empresa implementa un plan de organización con procesos y métodos contables y operativos. El control interno operacional también se conoce como control interno administrativo interno, y la responsabilidad principal del propietario de una empresa es administrar la para obtener mayores ganancias, si la empresa no persigue las ganancias de aprovechar al máximo los recursos en beneficio de sus miembros. Esto significa que los reguladores deben cumplir los siguientes objetivos:
- a) Produzca el menor costo posible sin comprometer la calidad.
 - b) Que se Amplíe su cuota de mercado con técnicas de marketing eficaces.
 - c) Mantenerse al día con la situación de la Compañía.
 - d) Coordinar todas las funciones para cada departamento.
 - e) Determinar si una empresa está funcionando de acuerdo con las normas establecidas.

- **Control interno de organización:** Este control lo logra una organización que autoriza o asigna responsabilidades específicas. Hay dos formas de realizar esta comprobación: delegación y estructura organizativa.

2.2.1.5 Métodos de evaluación del control interno

Según menciona el autor (Tejada, 2017) existen los siguientes métodos para la evaluación del control interno:

- **Método descriptivo:** consiste en describir las distintas actividades de las diferentes áreas, directivos y empleados de la empresa. Se debe realizar la descripción después del proceso de operación a través de su gestión en los departamentos anteriores. Se describen en general procedimientos, documentos, formularios, registros y áreas relacionadas con los sistemas de control. Este método introduce la desventaja de que muchas personas no pueden expresar sus ideas escribiendo de manera clara, precisa y sucinta, lo que conduce a algunas debilidades del control que no se muestran en la descripción.
- **Método de cuestionario:** tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las empresas y de acuerdo a ello se formulan preguntas por consiguiente existirán respuestas positivas o negativas. El método de cuestionario ampliamente utilizado por auditores independientes, como los auditores internos, consiste en una encuesta sistemática presentada en forma de preguntas que abordan los aspectos centrales del lanzamiento del sistema.

Características de redacción de cuestionario:

Al preparar el cuestionario, el auditor debe tener en cuenta algunas de las características clave, tales como:

- a. El cuestionario debe estar elaborado según el nivel de formación de las personas a las que va dirigido.
 - b. Las preguntas deben estar escritas con claridad y dejar cierto margen de maniobra para que encuestados no se sientan inclinados a dar una determinada respuesta o responder sí o no.
 - c. Deben evitarse los términos subjetivos y siempre que sea posible, las preguntas deben ser concisas y precisas para enfocar mejor y evitar la fatiga del entrevistado.
 - d. las preguntas deben ser sencillas para cumplir el objetivo de la revisión de control interno y no deben eliminar la entrevista, sino complementarla.
- **Método diagrama de flujos:** también conocido como flujo grama representa secuencialmente las operaciones que se realizan en una determinada actividad. Se expone por medio de gráficos cuadros los resultados de la revisión. Este método simplifica las tareas que describen procesos y técnicas utilizando gráficos de movimiento de transacciones, también conocidos como diagramas de flujo o gráficos de líneas.

2.2.1.6 Fases del control interno.

El autor (Tejada, 2017) nos menciona que existe 3 fases del control interno que se detallan a continuación:

- **Planificación:** en esta fase se desarrolla la estrategia globalizada estableciendo el enfoque que se le va a dar, así como la naturaleza y el alcance de los procesos a aplicar. La planificación deberá detallar de manera eficiente y efectiva como se obtendrá los datos para informar a la empresa sobre su gestión; por lo tanto, esta fase depende de mucha eficacia y eficiencia para el logro de los objetivos trazados.
- **Ejecución del trabajo:** consiste en la implementación del proceso a seguir dentro de la empresa. Va de la mano con la planificación en esta fase es donde se pondrá en marcha todos los procesos a desarrollar para la obtención de las metas trazadas.
- **Comunicación de los resultados:** consiste en la elaboración de los resultados y brindar la información al área encargada y/o Gerencia, con las conclusiones a lo que se ha llegado después de realizar las revisiones de las distintas áreas.

2.2.2 Teoría de la empresa

Para el autor (Meléndez, 2016), El concepto empresarial está claramente definido. Sin embargo, es necesario analizarlo en contexto. Una empresa es una organización, entidades u organizaciones, físicas o legales, públicas o privadas, comerciales o sin fines de lucro, que tiene la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar combinación de factores. La manufactura sigue la forma que conduce a la producción, venta y/o distribución de bienes, y brinda servicios que satisfacen las necesidades humanas.

Para (Westreicher, 2020), Todas las teorías sobre un negocio que se han desarrollado hasta ahora son contribuciones particulares a su importancia, existencia, limitaciones y características. Algunos autores han estudiado varios elementos del negocio y sistematizado toda la teoría del negocio. Las principales teorías que han surgido son:

- **Teoría neoclásica:** La teoría neoclásica enfatiza la importancia de los mercados y limita el papel de las empresas a la manipulación de los factores de producción. En otras palabras, las empresas deben enfocarse en la mejora de los factores de producción (tierra, capital, mano de obra, tecnología) y en la minimización de los costos de producción. La principal crítica a la teoría neoclásica es que se expone a su funcionamiento, pero no toma en cuenta aspectos relacionados con la estructura de la empresa. Asimismo, la visión neoclásica entiende que los mercados funcionan automáticamente. Sin embargo, este no es el caso, como señala Coase en el concepto de costo de transacción que se describe a continuación.
- **Teoría de los costos de transacción:** Fue una reacción a la teoría neoclásica. Según esta teoría, una empresa está estructurada y administrada siempre que los costos de cumplimiento no superen los costos de transacción. Es decir, los costos incurridos por la empresa serán menores que los de utilizar el mecanismo de mercado. Otra forma de abordar este problema es que es más eficiente tener un negocio que produzca botellas de refrescos que tener que producir refrescos cada vez que un consumidor los necesita.

2.2.2.1 Importancia de la empresa

Para el autor (Martínez, 2021), La empresa es importante porque cumple distintas funciones que detallamos a continuación:

- **Función de creación de valor:** muchas materias primas y otros insumos deben procesarse para producir bienes y servicios. Por ejemplo, para conseguir una mesa, es necesario procesar la madera con una máquina y algún tipo de trabajador. La idea básica es que el valor de estos factores de producción es menor que el valor de los productos que producen, por lo que, al procesarlos, las empresas aumentan la utilidad de sus productos y servicios. Los usuarios pueden satisfacer mejor sus necesidades. Por ejemplo, el costo de la madera, la maquinaria utilizada y los salarios de carpintero necesarios para crear una mesa es menor que el valor final de la mesa.

Se dice que una empresa crea valor si puede satisfacer algunas necesidades produciendo o distribuyendo un producto. En otras palabras, agrega valor.

a). Utilidad de forma: Las empresas puede proporcionar el producto al cliente en una forma útil en lugar de las materias primas utilizadas para fabricar el producto. Por ejemplo, las personas que no pueden cocinar a menudo compran alimentos envasados precocinados en los supermercados. Mejorar la comodidad obviamente, pagarán un precio más alto por este valor agregado que si compraran solo las materias primas.

b). Utilidad de lugar: Esto sucede cuando una empresa acerca un producto al consumidor y el consumidor está dispuesto a pagar más por su valor agregado. Hay tiendas de todo tipo cerca (panaderías,

carnicerías, supermercados, tiendas de ropa, etc.) Por eso estamos dispuestos a pagar más en las tiendas de conveniencia.

c). Utilidad de tiempo: Podemos crear valor agregado entregando productos a nuestros clientes según sea necesario. De esa forma, no tendrá que entrar en producción cuando lo necesite. Esto explica por qué se venden tantas bebidas frías en la playa. Nos serán entregados en cuanto tengamos sed.

- **función de riesgo:** Las empresas deben pagar los materiales, las máquinas y la mano de obra para producir bienes y servicios. Sin embargo, aunque este dinero se gasta de inmediato, los ingresos se reciben solo cuando se venden los bienes producidos. Las empresas asumen riesgos porque pagan por los factores de producción (trabajadores, materiales, etc.) antes de saber si pueden vender el producto que producen.
- **Función social:** Las empresas cooperan a la sociedad de diferentes formas. Fabrican productos de alta calidad para particulares, crean puestos de trabajo y ofrecen una amplia gama de opciones para los consumidores. Además, mucha investigación y creación de nuevos productos mejorará la calidad de vida de la empresa y facilitará el progreso. Por ejemplo, la primera computadora personal de IBM fue ciertamente importante y hoy puede hacer cosas que antes no eran posibles.
- **Función productiva:** se requiere una división del trabajo para fabricar un producto. Así que Adam Smith se dio cuenta en el siglo XVIII de que cuando los hombres intentaban hacer sus propios alfileres, difícilmente podían hacer un alfiler en un día. Sin embargo, para crear un pin, la

operación se puede dividir en aproximadamente 18 operaciones que pueden realizar diferentes trabajadores. Por lo tanto, si se divide el trabajo, unos 10 trabajadores pueden fabricar miles de alfileres al día. Por consiguiente, esta división mejora la productividad.

Por lo tanto, la importancia clave de las empresas es regularizar todo el procedimiento de producción para que se realicen todas las funciones y se produzcan los bienes en cantidades mucho más grandes de las que podríamos y el logro de sus metas trazadas a corto, mediano y largo plazo.

2.2.2.2 características de la empresa

Para el autor (Da Silva, 2018), Una empresa es una organización en la que participan una o más personas que venden productos, proporcionan bienes o servicios con fines de lucrativos sus principales características son:

- **Su identificación:** Todas las empresas deben estar identificadas por su nombre. El nombre debe tener una dirección legalmente validada que refleje que es el lugar donde se llevan a cabo las actividades de gestión y producción. Representar un sistema de patrimonio compuesto de derechos, obligaciones y medios económicos también forma parte de la identidad.
- **Visión de la empresa:** viene a ser la forma de como se ve la empresa en un futuro y es clave para el cumplimiento de los objetivos.
- **Misión de la empresa:** es una descripción de la creación de la organización, es aquí es donde se destaca la acción, hacia dónde quieres ir y qué necesitas lograr.

- **Origen del capital:** La empresa también debe identificar su origen. Por esta razón, se pueden considerar tres orígenes:
 - a) **Inversión pública:** Esta inversión se realiza directamente desde la administración estatal, y en la mayoría de los casos este tipo de organización se crea para solucionar problemas sociales.
 - b) **Inversión privada:** Son empresas creadas por personas que buscan alcanzar sus objetivos económicos únicamente para mantenerse y sobrevivir en el mercado.
 - c) **Inversión mixta:** Es una alianza de empresas públicas y privadas.
- **Imagen corporativa:** aclara y elabora la individualidad de la empresa que refleja a sus clientes, sus valores, y por eso se sienten definidos. Se menciona como una de las características más importantes.
- **Sector en el que se desempeña:** de acuerdo a sus actividades se pueden desempeñar:
 - Primario:** son aquellos que utilizan los ingredientes provenientes de la naturaleza.
 - Secundario:** Estas empresas utilizan materias primas de terceros para convertirlos en productos finales y venderlos.
 - Terciario:** es una empresa que vende productos de otras organizaciones.
- **Finalidad:** Estas empresas se clasifican por finalidad, algunas se crean para satisfacer necesidades sociales y para producir bienes y servicios, otras se establecen para obtener beneficios económicos.

- **Por su Constitución jurídicas:** Las empresas deben definir el número de socios y los recursos económicos que se van a invertir. Este tipo de empresas son: Autónomas, Sociedades Anónimas, cooperativas, Sociedad Limitada y Sociedad civil.
- **Por su origen:** también se define su alcance, capacidad y desempeño; pueden ser nacionales, extranjeras o mixtas.
- **Pequeñas, medianas y grandes:** Las empresas se consideran pequeñas, medianas o grandes en función de su capacidad humana y capital financiero. Las pequeñas fábricas trabajan de 10 a 9, las medianas hasta 50 a 2 9 y las grandes más de 300.

2.2.2.3 Objetivos de la empresa

Para el autor (Arturo, 2020), Los objetivos de una empresa también conocido como objetivo comercial, es una consecuencia o condición que una empresa intenta lograr utilizando sus recursos y capacidades durante un período de tiempo. El establecimiento de objetivos es fundamental para el éxito de su negocio, sin importar el tipo o el tamaño de su negocio. Establecer metas le permite establecer cursos para el desempeño, motivar a los empleados y medir el desempeño, entre otros beneficios y beneficios. Las empresas tienen diferentes tipos de objetivos, pero generalmente se clasifican por naturaleza, jerarquía y rango de tiempo.

- *Según su naturaleza los objetivos se clasifican en:*

Objetivos Generales: Los objetivos generales, también llamados objetivos comunes, son expresiones basados en manifestaciones genéricos. Deben establecerse un objetivo general, siempre que sirva como

punto de referencia para establecer un objetivo específico. El simple hecho de establecer metas generales puede resultar confuso y es posible que no esté seguro de a dónde quiere ir realmente, por lo que siempre debe tener metas específicas en mente.

Objetivos específicos: los objetivos específicos a veces llamada meta, son planes específicos expresados en términos de cantidad y tiempo. Para lograr un objetivo específico se requiere de un objetivo general.

- *Según su jerarquía los objetivos se clasifican en:*

Objetivos estratégicos: También llamado objetivo organizacional, es un objetivo que le ayuda a considerar todo el negocio y determinar su dirección. Los construye el empresario o la alta dirección. Generalmente son comunes y duraderos. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos.

Objetivos Tácticos: También llamadas metas departamentales o funcionales, son metas asignadas a nivel regional o departamental. Son contruidos por los directores o funcionarios de la empresa. Generalmente son de mediano plazo. Se establecen sobre la base de objetivos estratégicos. Cada objetivo táctico requiere un conjunto de objetivos operativos.

Objetivos Operacionales: Estos son objetivos que se dan a nivel operativo. Estos incluyen los deberes o actividades de cada región o departamento. Son creados por el jefe de área o el administrador. A menudo son específicos y de corta duración. Se configuran en función de objetivos tácticos.

- *Según su alcance de tiempo los objetivos se clasifican en:*

Objetivos de largo plazo: Por lo general, se prescriben por períodos de al menos 5 y 3 años.

Objetivos de mediano plazo: Generalmente se prescriben por un período de 1 a 3 años.

Objetivos de corto plazo: Por lo general, se formulan por un período no superior a un año.

2.2.2.4 Tipos de empresa

Según indica el autor (López, 2019), mencionar los diferentes tipos de actividades puede ser una tarea casi interminable. Puede clasificar las empresas según el color de cabello de sus jefes y empleados. Sin embargo, identificar diferentes tipos de actividades es un ejercicio cuyo objetivo principal es separarlas de acuerdo a varias funciones. La diversidad de empresas es enorme, al igual que las clasificaciones que pueden incluir empresas. Pero las principales son:

- **Según su tamaño:** Existe una distinción entre pymes y grandes empresas, y no hay uniformidad de tamaño (operaciones, ventas, tamaño de los activos, empleados, etc.); ni el tamaño debería ser. Las empresas pertenecen a una clase u otra clase.
- **Según su actividad:** Las empresas se pueden ordenarse por sector primario, secundario o industrial, terciario. Dentro de cada uno de ellos se pueden establecer diferentes clasificaciones, en función del grado de descomposición utilizado (agricultura, pesca, minería, siderurgia, transporte, banca, turismo, etc.)

- **Según el ámbito de su actividad:** se diferencian entre empresas locales, provinciales, nacionales, y multinacionales.
- **Según quien tenga su propiedad:** se diferencia entre empresas privadas (propiedad de particulares), empresas públicas (propiedad del Estado o de una agencia estatal), empresas mixtas (parcialmente estatales) y (algunas son privadas) y cooperativas o sociedades empresariales (los empleados también son propietarios). Las sociedades cooperativas son esencialmente un tipo de empresa privada
- **Según su forma jurídica:** Según la constitución jurídica de la empresa en cuestión podemos encontrar los siguientes tipos de empresa.

Societarias; Es el tipo de negocio que apoya el crecimiento de la organización. Es decir, incluye la asociación de varias personas obligadas por contrato, Contemplan la creación de una entidad jurídica diferente de los distintos miembros que la crearon. Dentro de la empresa, es posible distinguir los tipos de empresas como sociedades anónimas, cooperativas y sociedades de responsabilidad limitada.

Autónomos; Estas son empresas administradas por una sola persona, él es responsable de todo y utiliza sus recursos para manejar el inicio y mantenimiento de su negocio.

2.2.3 Teoría de las micro y pequeñas empresas

Al respecto, según la literatura de (Westreicher, 2020), sostiene que, habitualmente las empresas se clasifican en pequeñas, medianas y grandes según su tamaño. Por lo tanto, los dos primeros agregados se denominan simplemente PME (pequeñas empresas). Además, a lo largo de los años, se ha agregado un

cuarto grupo de estos tres grupos que ya existían. Se trata de una microempresa que también forma parte de las pequeñas y medianas empresas. En pocas palabras, las pymes son organizaciones con fines de lucro (que intentan obtener ganancias) y sus empresas son pequeñas. Agrega Westreicher, que las pequeñas empresas generalmente se pueden definir como empresas que emplean hasta 50 personas. Además, existen alias para empresas unipersonales o microempresas con hasta 5 empleados. Concluye Westreicher, las micro y pequeñas empresas se consideran los principales impulsores de la creación de empleo y riqueza porque proporcionan empleo y actividad económica a la mayoría de la población. Sin embargo, debido a su pequeño tamaño, puede resultar difícil competir con las grandes empresas. Así como para que puedan convivir con las grandes corporaciones Algunos de ellos están relacionados con la disponibilidad de muestras, los costos de fabricación o las ventas. Por las razones anteriores, los gobiernos de todo el mundo a menudo promulgan leyes que pueden facilitar la creación e integración de las Pyme.

2.2.3.1 Importancia de las mypes

Para el autor (Guzmán, 2018), Las mypes son parte esencial en la generación de empleo, es por ello que más del 85% de la población económicamente activa se encuentran laborando y brindan alrededor del 40% del PBI en Perú. En conclusión, las mypes son la principal fuente de creación de empleos y se debe a los siguientes puntos:

- Brindan cantidades sustanciales de empleos
- Reducción de la pobreza
- Uno de los principales puntos para el desarrollo del sector privado.

- Contribuyen al incremento y crecimiento económico nacional
- Son el motor de desarrollo para el País
- Aportan al empoderamiento de las mujeres (según cifras del ministerio de producción, alrededor más del 42% de mypes están lideradas por mujeres emprendedoras)

2.2.3.2 Características de las micro y pequeñas empresas

En cuanto (Castillo, 2016) menciona. Las características para el acogimiento a la ley mype según lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Transitoria de la Ley N° 30056, recogida, a su vez, como la Segunda Disposición Complementaria Transitoria de la Ley MIPYME, las empresas constituidas antes de la entrada en vigencia de la Ley N° 30056. En el artículo 11° de la Ley N° 30056 (02-07-2013) modifica el artículo 5° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR, quedando el artículo 5° de la Ley MIPYME redactado en los términos siguientes:

- El número total de sus trabajadores,
 - Microempresas:** debe tener de 1 hasta 10 colaboradores.
 - Pequeñas empresas:** contiene de 1 hasta 100 trabajadores
- Niveles de ventas,
 - Microempresas:** hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT.
 - Pequeña empresa:** desde el monto señalado para las microempresas hasta 1700 unidades impositivas (UIT).
 - Mediana empresa:** se diferencia por tener ventas anuales mayores a 1,700 UIT y menores a 2,300 UIT.

Con respecto a la transacción y gestión de MYPES, las siguientes características se consideran comunes:

- **Su administración es independiente:** comúnmente son administradas y ejecutadas por su propio dueño.
- Su área de operaciones es relativamente pequeña y en su mayoría local.
- Tienen pocas habilidades en profundidad. A menudo no utilizan técnicas de gestión.
- Disponen de limitados recursos financieros.

2.2.3.3 Objetivos de las micro y pequeñas empresas

Según indicación del autor (Silupú, 2018), Los objetivos de las mypes son los siguientes:

- La creación de empleos
- Evitar la informalidad, al permitir al contribuyente a colocar sus documentos en regla.
- Disminuir la evasión de impuestos, dada las facilidades que hay en el régimen.
- Aportar al crecimiento del país, existen casi el 85% de mypes que ayudan generando empleos, etc.

2.2.3.4 Tipos de micro y pequeñas empresas

Para el autor (Añez, 2021), desde hace algún tiempo, hemos escuchado hablar mucho del término PYME. Se lo conoce como un grupo de pequeñas empresas y organizaciones con fines de lucro y emprendedores. Se pueden sumar como empresas independientes con fuerte presencia en las áreas de comercio y servicios. No tantos en las grandes empresas, ya que no suelen

gestionar grandes cantidades de recursos económicos. Dentro de ellos podemos detallar los siguientes:

- **Micro y pequeñas empresas de Acumulación:** Tienen la capacidad de mantener el capital inicial y generar ganancias para invertir en el crecimiento del negocio, tienen más recursos y pueden crear empleos mejor pagados.
- **Las micro y pequeñas empresas de subsistencia:** Es una unidad económica que no puede generar una ganancia a expensas del capital y se dedica a actividades que no requieren una conversión fundamental de los materiales o tecnología subyacentes para hacer posibles tales conversiones. Estas empresas proporcionan "flujos de efectivo significativos" pero no tienen un impacto significativo en la creación de empleos remunerados adicionales.
- **Nuevos Emprendimientos:** Los nuevos negocios están pensados como un emprendimiento comercial diseñado con un enfoque oportunista, una gran opción para la autorrealización y la generación de ingresos. Los planes nacionales enfatizan que las empresas cambian hacia mejoras y mejores condiciones de innovación, creatividad y economía, ya sea que creen una empresa o la mejoren para aumentar la productividad.

2.2.4 Teoría del sector servicio

Para el autor (Pacheco, 2021), menciona que Una empresa de servicios, como su nombre lo indica, es una empresa que generalmente brinda algún servicio para productos tangibles o intangibles, y en ese sentido puede clasificarse como una empresa de servicios privados, públicos o mixtos. En la mayoría de los

países, las empresas de servicios públicos generalmente son administradas por estados, pero también es común que los estados otorguen franquicias a empresas privadas. Los servicios, como los productos, son actividades que satisfacen sus necesidades. Por supuesto, a diferencia de los productos básicos, son intangibles. En otras palabras, no se puede combinar. Además, la razón por la que solo se puede evaluar en función del consumo es que se destaca del producto antes de que sea difícil comprender su nivel de satisfacción. En la actualidad algunas de estas actividades son muy necesarias y representan soluciones eficaces a diversos problemas de la sociedad; de hecho, este sector se ha desarrollado muy bien a lo largo de los años y se puede argumentar que su crecimiento está relacionado con el desarrollo económico.

2.2.4.1 Importancia de sector servicio

Para el autor (Galindo, 2017), menciona que el sector de servicios se ha considerado clave para impulsar el crecimiento económico durante décadas. Sin embargo, también debe tenerse en cuenta que contiene un conjunto muy heterogéneo de activos que respaldan el negocio. Entonces, en este sentido, la visión tradicional del impacto directo del sector servicios en el crecimiento se puede considerar en este sentido, y también tiene un impacto indirecto en este importante objetivo de política económica a través de él.

2.2.4.2 características del sector servicio

El autor (Sánchez, 2016), menciona como las características más resaltantes a lo detallado a continuación:

- **Intangibles:** No puedes verlo ni tocarlo. No son como los cupones que tocamos, usamos y cuidamos.

- **Inseparable:** Los productos se pueden producir pieza a pieza e incluso en diferentes lugares, pero los servicios tienen la particularidad de ser a menudo distribuidos y consumidos al mismo tiempo en el mismo lugar.
- **Efímeros:** El servicio a menudo es fugaz y no puede contener capacidad no utilizada para uso o venta futuros. Por ejemplo, una noche el restaurante puede estar lleno y la noche siguiente el restaurante puede estar medio vacío. Si el restaurante opera con un modelo rígido de dotación de personal, los costos seguirán siendo los mismos en ambos casos.
- **Variables:** Los productos creados tienden a depender de procesos automatizados y procesos de aseguramiento de la calidad para crear productos consistentes. Sin embargo, la calidad de un servicio depende de muchos factores, incluido quién brinda el servicio, dónde se brinda, cuándo y cómo se brinda. Cuantas más personas confían en una empresa para proporcionar servicios, más vulnerables son a las fluctuaciones.

2.2.4.3 Objetivos Del Sector Servicios

Según el autor (Rosario, 2016), indica que sirve como punto de referencia para métricas, parámetros o medidas definidas dentro de un objetivo de nivel de servicio en particular. El objetivo puede ser el alcance o valor óptimo de cada función o proceso de servicio que conforma el servicio que brinde la organización. Los objetivos del nivel servicios, a veces se consideran características medibles de los acuerdos de servicios, como los aspectos de la calidad de servicio que son alcanzables, medibles, significativos y aceptables para el proveedor, los proveedores de servicios y los clientes.

También menciona que los objetivos de nivel de servicio son medidas cuantificables que a menudo se incluyen en los acuerdos de nivel de servicio. Estos contratos suelen realizarse entre dos empresas que tienen algún tipo de relación entre ellas. Esto es común en la industria que subcontrata los centros de contacto y los centros de llamadas donde operan empresas como los servicios al cliente. Muchos de estos centros de llamadas son responsables de brindar servicios y soporte a sus clientes, por lo que los acuerdos de nivel de servicio establecen metas de desempeño aceptables que se relacionan con las metas de nivel de servicio. Para los centros de llamadas, uno de estos objetivos podría ser responder a un cierto porcentaje de llamadas entrantes dentro de un cierto período de tiempo. Por ejemplo, uno de los objetivos de nivel de servicio podría indicar que el 70% de las llamadas se responderán en 20 segundos.

Este tipo de objetivo de nivel de servicio se refiere a la cantidad de tiempo que un cliente debe esperar antes de comunicarse con un agente de servicio al cliente. Las llamadas se ponen en cola en el centro de llamadas entrantes. Los agentes suelen ser notificados cuando la cola comienza a retroceder por encima del estándar de nivel de servicio aceptable. Esto le permitirá manejar las llamadas de manera más eficiente; para fidelizar a los clientes, debe minimizar la latencia de la mayoría de las llamadas entrantes. En el escenario del centro de llamadas, los objetivos ayudan a los representantes de ventas y a los clientes a determinar cuántos agentes necesitan en diferentes momentos del día laboral. Esto puede ayudarlo a tomar decisiones sobre cuántas personas contratar, cuántos agentes necesita y cuándo puede

programar descansos y almuerzos. Los volúmenes máximos de llamadas se monitorean y monitorean para determinar si el personal necesita ajustes.

2.2.4.4 Tipos Del Sector Servicios.

Para el autor (Pacheco, 2021), menciona que Hay dos tipos de empresas de servicios: empresas privadas, creadas por los fundadores o socios para llegar al sector deseado, y empresas públicas, creadas por el gobierno para satisfacer las necesidades de la empresa pública. El propósito de la empresa de servicios públicos es atender las necesidades del sector empresarial vendiendo, suministrando, manteniendo e instalando una amplia gama de bienes económicos como gas, teléfono, internet, electricidad, salud y vehículos, Entretenimiento, etc.

Una empresa de servicios suele ser una organización con fines de lucro que atiende las necesidades de una audiencia específica, se especializa en el sector económico y brinda una mejor experiencia para el cliente final. En ese sentido, las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera. Dentro de ellos tenemos:

- **Empresas Con Actividades Uniformes:** Las empresas de uniformes es una empresa que brinda un servicio regular y continuo en una industria en particular y ese servicio se realiza de manera regular y continua. Entre estas empresas se encuentran: telecomunicaciones, eléctrico, agua, bancos, diseñadores, etc.
- **Empresas de servicios con actividades puntuales:** Hay empresas de servicios que necesitan servicio de vez en cuando, es decir, para realizar actividades específicas para que los clientes realicen tareas específicas.

Las agencias de celebraciones son un ejemplo ideal de este tipo de negocios. Estos servicios siempre se utilizan por su calidad, pero no se utilizan habitualmente.

- **Empresas combinadas de bienes y servicios:** Este tipo de negocio se caracteriza por la venta o suministro de productos tangibles y el mantenimiento de esos productos. Entre este tipo de empresas podemos mencionar: los restaurantes, venden alimentos y al mismo tiempo brindan servicio de atención al cliente; Los distribuidores de equipos informáticos venden productos y brindan mantenimiento.

2.2.5 Descripción de la empresa en estudio

La empresa ICOR FOOD S.A.C. con RUC 20524584558 con domicilio fiscal en Mz. A. G Lt. 1 Asoc. Viv. Los olivos – San Martín de Porres - Lima Es una empresa dedicada a brindar servicios de alimentación en la modalidad de Concesionarios de Alimentos y Catering para pequeñas, medianas y grandes empresas. Atendemos a las empresas del sector público y privado, adaptándonos a los requerimientos de cada cliente con la finalidad de brindarle un servicio personalizado, óptimo y de mejor calidad.

Misión: Ser reconocida como la mejor empresa de servicio de alimentación, elaborando alimentos inocuos y de calidad, con la finalidad de satisfacer la necesidad de nuestros clientes.

Visión: Ser la empresa líder en brindar servicios de alimentación con óptima calidad en la modalidad de concesionario, catering y cafeterías institucionales a nivel nacional e internacional.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de control interno

El control interno permite detectar posibles limitaciones en un proceso organizacional, como el proceso de definición de un estilo de gestión en el que se gestionará la organización, pretendiendo que se conozca a partir de las circunstancias en las que la organización debe operar. Asegurar el éxito de la consecución de los objetivos planteados inicialmente (Navarro y Ramos, 2016).

Del mismo modo (Gutiérrez y católico, 2015), sostienen, que El término control, en su sentido más amplio, se refiere a verificar, controlar o interferir. Es decir, implica verificar que una determinada acción se ajuste a una determinada regla o norma que dicta cómo se debe realizar. Todos estos conceptos se pueden aplicar a la gestión de actividades económicas y financieras.

De igual manera (Orellana, 2018), indica que el control interno es parte de la gestión de los recursos y activos de una empresa y es un procedimiento que ayuda a mantener los registros comerciales y la trazabilidad de la empresa.

2.3.2 Definición de empresa

Para el autor (Pérez, 2021), El término empresa se compone de una variedad de componentes (humanos, técnicos y físicos) destinados a obtener beneficios económicos o comerciales y satisfacer las necesidades del cliente mediante la provisión de bienes o servicios. Se utiliza para definir la organización a ser. Estas organizaciones fueron creadas con múltiples propósitos en mente. Distingue entre identificar las exigentes necesidades del entorno y responder

de forma adecuada. También contribuye al desarrollo de la sociedad actual promoviendo los valores económicos, sociales y personales.

Para (Andrade, 2017), define a la empresa como una sustancia con un capital social y puede emplear a varios trabajadores además del propio trabajo del promotor. Su finalidad benéfica se refleja en la prestación de actividades o servicios industriales y comerciales.

Según el autor (Sánchez, 2020), Una empresa es una organización de personas y recursos que busca obtener una ventaja económica mediante el desarrollo de una empresa en particular. Esta unidad de producción puede tener una persona y debe perseguir ganancias para lograr el conjunto de metas marcadas en su construcción.

2.3.3 Definición de micro y pequeña empresa

Según menciona el autor (Morales, 2021), La microempresa es una especie de organización. Fue nombrado porque es más pequeño que otros tipos de negocios. En Europa, la microempresa es una empresa con menos de 10 empleados; Un ejemplo notable, México ha establecido un límite de 10 empleados. Sumado a lo anterior, la recaudación no debe exceder los millones de pesos.

Considerando que el término "pequeño" es relativo en el mundo empresarial ya que depende de una serie de factores como las realidades económicas, sociales y demográficas de cada región, país e incluso ciudad; En distintos países, esto se debe al número limitado de personas que pueden contratar las pequeñas y medianas empresas. Este límite varía según el país y la industria. En la industria manufacturera de Estados Unidos, por ejemplo, el número

máximo de empleados puede oscilar entre 500 y 1500, según el tipo de producto utilizado. Producción; En el comercio al por mayor, sin embargo, el número máximo de empleados puede variar de 100 a 500, dependiendo de la naturaleza específica del producto ofrecido. En México, el número de trabajadores industriales y de servicios está limitado a 50, el número de trabajadores comerciales está limitado a 30, en Colombia está limitado a 50 y en Perú está limitado a 20. (Thompson, 2018)

Al mismo tiempo la SUNAT (2019), menciona que La pequeña y mediana empresa es una economía establecida por personas naturales o jurídicas en forma de organizaciones empresariales o agencias administrativas que prescribe la ley vigente para realizar las actividades de explotación, transformación y producción. Y comercialización de productos como una unidad. Proporcionar servicios.

2.3.4 Definición de servicio

En el ámbito económico, un servicio es un acto o conjunto de actividades encaminadas a satisfacer las necesidades de un determinado cliente proporcionando un producto intangible y personalizado (Sánchez, 2020)

Los servicios son generalmente el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos para crear eventos, representaciones o esfuerzos que involucran al cliente y no pueden ser poseídos, transportados o almacenados físicamente, pero pueden proporcionarse con fines de alquiler, para identificación. Por tanto, puede ser el principal objetivo de la transacción satisfacer las necesidades y deseos del cliente (Thompson, 2014)

Para los autores (Kotler, Bloom y Hayes, 2016), definen que un servicio es esencialmente un trabajo, desempeño o acto intangible, y no significa necesariamente la propiedad de algo. Su creación puede estar asociada o no a un producto físico. Para completar esta definición, tenga en cuenta que el servicio cubre una amplia gama desde alquileres de habitaciones de hotel, depósitos bancarios, viajes en avión hasta consultas médicas, psicología y cortes de cabello, según el autor mencionado anteriormente. Muchos servicios son intangibles en el sentido de que contienen pocos elementos físicos, como el trabajo de un consultor de gestión, mientras que otros servicios pueden tener elementos físicos, como la comida.

III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación, no hay hipótesis debido a que la investigación será de tipo cualitativo, de diseño experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.

El autor (Hernández, 2017), metodología de la investigación. Indica La investigación cualitativa a menudo no hace suposiciones antes de la recopilación de datos (aunque no siempre es así, como se explica en el primer capítulo). Su naturaleza es bastante inductiva, especialmente si su propósito es el descubrimiento o la descripción. Por supuesto, si el rango está correlacionado o es descriptivo, se pueden hacer suposiciones al recolectar información, al recolectar datos, al analizar datos o al sacar conclusiones.

IV. Metodología

4.1. Diseño

El diseño que se utilizó en la investigación será no experimental – transversal-

retrospectivo-descriptivo. Para tal propósito se realizará:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las micros y/o pequeñas empresas
2. Precisar las oportunidades del control interno, aplicada a una micro o pequeña empresa seleccionada
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

La población estará conformada por las micro y pequeños empresarios nacionales del Perú.

4.2.2. Muestra.

De la población en estudio se tomará como muestra no probabilística, intencionada a la empresa Icor Food S.A.C., 2020.

4.3. Definición y Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensión	Sub dimensiones	Ítems y/o Pregunta
Control interno	El control interno es un proceso que debe ser realizado por la junta directiva y todos los empleados de la organización, es decir, toda la organización de la empresa. Está diseñado principalmente para garantizar que sea seguro, sólido y coherente con las metas y objetivos operativos de la organización. Para hacer esto, usamos un estándar llamado componente.	Componentes del control interno	Ambiente de control	¿En la empresa existe un sistema de control interno?
				¿El colaborador ocupa su puesto laboral indicado?
				¿En la empresa se implementó un organigrama estructural?
				¿La empresa tiene cuadro de colaboradores completos

Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo (Acosta, 2020).		para que puedan realizar sus operaciones y deberes?
	Evaluación de riesgo	¿En la empresa se tienen manuales y procedimientos que permitan dar soluciones a posibles riesgos?
		¿En la empresa se realiza capacitación permanente al colaborador?
	Actividades de control	¿En la empresa existe un adecuado sistema de archivo del acervo documental?
		¿El titular y/o gerente general de la empresa entrega informes o rendición de cuentas en forma periódica?

Fuente: Córdova (2021)

Tabla 2

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensión	Sub dimensiones	Ítems y/o Pregunta
Control interno	El control interno es un proceso que debe ser realizado por la junta directiva y todos los empleados de la organización, es decir, toda la organización de la empresa. Está diseñado principalmente para garantizar que sea seguro, sólido y coherente con las metas y objetivos operativos de la organización. Para hacer esto, usamos un estándar llamado componente. Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo (Acosta, 2020).	Componentes del control interno	Información y comunicación	¿En la empresa se tiene buena comunicación con los proveedores y clientes?
				¿En la empresa se tiene políticas de gratitud hacia el colaborador, por el trabajo financiera bien realizado?
				¿En la empresa, se cuenta con destrezas y habilidades técnicas para el procesamiento de la información en los tiempos indicados?
				¿En la empresa se cuenta con relaciones y comunicaciones fluidas, entre todos los colaboradores?
		Componentes del control interno	Supervisión y monitoreo	¿En la empresa se mantiene una supervisión permanente en aras de corroborar el rendimiento oportuno del colaborador?
				¿En la empresa se cuenta con coordinaciones permanentes antes y después de realizar las actividades pre planificadas?

Fuente: Córdova (2021)

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Para el recojo de información del estudio, se aplicará la técnica de la encuesta como procedimiento de investigación, mediante el cual, el estudio buscará juntar datos.

4.4.2. Instrumento

Para recopilar la información se utilizará las fichas bibliográficas con la herramienta Mendeley, para tal efecto, se utilizará el cuestionario debidamente estructurado en preguntas cerradas, es decir con opción de respuesta, para tal efecto se aplicará mediante una entrevista a los colaboradores de la empresa Icor Food S.A.C. Ver tabla 1 y 2.

4.5. Plan de análisis

Los datos que previamente se recopilarán, serán analizados, mediante el trabajo estadístico descriptivo, es decir, nos permitirá describir los comportamientos y sus particularidades de la muestra en estudio, la empresa Icor Food S.A.C, para luego ser mostrados en tablas y figuras, con sus respectivos porcentajes, de acuerdo a lo normado por la norma APA.

Para el desarrollo de la investigación se realizará un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico 1, se utilizará la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico 2, se elaborará un cuestionario con preguntas sobre el control interno, para la empresa Icor Food S.A.C.
- Para el objetivo específico 3, se realizará un análisis y se describirá al

control interno y sus componentes, ello mejorará las posibilidades de la empresa Icor Food S.A.C., mediante los resultados hallados.

4.6. Matriz de consistencia

Ver anexo 05

4.7. Principios éticos.

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V004 de la Uladech Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021, por lo tanto se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debió tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

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.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados y análisis de resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Establecer las oportunidades del control

interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

CUADRO N° 01

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS
POSIBILIDADES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES**

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES /DEBILIDADES
	Moreno (2020) Calle (2020) Villalobos y Maquera (2019) Pomachagua (2021) Prado (2021) Román (2021) Guzmán (2021) Gavino (2019)	De los autores estudiados se logró obtener como resultados que hoy en día las empresas no cuentan con un adecuado sistema de control interno y resta la importancia que tiene poder implementarlo para el logro de los objetivos y metas trazadas.	Se recomienda implementar un sistema de control interno ya que es una herramienta básica para la mejora de las empresas en estudio, ya que ayudara a mejorar la gestión con los colaboradores y capacitarlos en cuanto a la importancia de llevar un control interno adecuado para el crecimiento de la organización.

<p>Ambiente de Control</p>	<p>Villalobos y Maquera (2019)</p>	<p>Se analiza como conclusión que la aplica de manera correcta el componente de ambiente de control estable ya que proporcionan a sus colaboradores un clima laboral estable.</p>	<p>Sus grandes fortalezas es que se cuenta con un gran compromiso de sus trabajadores, se recomienda seguir incentivando a sus colaboradores para el logro de los objetivos trazados.</p>
<p>Evaluación de Riesgo</p>	<p>Calle (2020) Prado (2021) Gavino (2019)</p>	<p>Se logro determinar que las empresas no desarrollan el componente de evaluación de riesgos y no toman en cuenta que es uno de los principales factores para identificar posibles malos manejos o fraudes que se puedan presentar en</p>	<p>Se recomienda a las empresas estructurar las políticas de evaluación de riesgos en las distintas áreas, creando un plan de análisis para determinar y evaluar los posibles riesgos a los que están expuestos.</p>

		la organización, y que afectarían al desarrollo financiero y administrativo, así como también a lograr los objetivos estipulados.	
Actividad de Control	Guzmán (2021) Moreno (2020)	Se evidencia que las empresas de los autores estudiados carecen del cumplimiento del componente de actividades de control y así no se logran resolver los riesgos que se presentan por lo tanto eso impedirá el crecimiento de la organización.	Se recomienda a las empresas que se instaure este componente ya que es importante pues afirma el cumplimiento de los objetivos a través de políticas y procedimientos establecidos.
Información y Comunicación	Pomachagua (2021)	Este componente carece en la ejecución de la empresa ya que	Se sugiere que se implemente este componente ya que

		no se realizan el envío de la información a los gerentes o jefes inmediatos, lo cual no permite la ejecución de toma de decisiones acertadas.	contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, para de esa manera lograr las metas trazadas y tomar decisiones correctas.
Supervisión o Monitoreo	Román (2021)	La supervisión y monitoreo no se suele aplicar en la empresa del autor en estudio; por tal motivo existe un desorden en el manejo de los recursos, lo que se puede rescatar es que existe un plan estratégico donde se define la misión, visión y objetivos; pero pocos	Se sugiere a la empresa actualizar su manual de organización y funciones el cual ayudara a detallar las responsabilidades de todas las áreas para así lograr una correcta supervisión de los activos y recursos de la organización.

		colaboradores lo cumplen	
--	--	--------------------------	--

Fuente: Elaborado por el investigador en relación a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020.

CUADRO N° 02

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS
POSIBILIDADES DE LA EMPRESA ICOR FOOD SAC – LIMA, 2020**

Factores Relevantes	Preguntas			Oportunidades /Debilidades
		Si	No	
	La empresa Icor Food S.A.C., la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno.		x	La empresa tiene que implementar un sistema de control interno para poder evaluar todos los componentes y determinar responsabilidades así se lograra el cumplimiento de la visión de la empresa.

Ambiente de Control	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		x	La empresa debe realizar un organigrama y manual de funciones donde quede estipulado las responsabilidades en todas las áreas comprometidas como almacén, logística, financiero, comercial, producción y administrativo.
	2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los trabajadores?		x	
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	x		
	4. ¿Se cuenta con un MOF?		x	
	5. ¿El colaborador ocupa un puesto laboral indicado?	x		
	6. ¿En la empresa se implantó un organigrama estructural?		x	
Evaluación de Riesgo	1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?	x		La empresa no cuenta con un sistema de control adecuado para la evaluación de riesgos, no realiza capacitaciones permanentes a sus
	2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		x	
	3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?		x	

	4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?		x	trabajadores para puedan enfrentar los posibles factores de riesgos y como prevenirlos.
	5. ¿En la empresa se realiza capacitación permanente al trabajador?		x	
Actividad de Control	1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?		x	La empresa no cuenta con un procedimiento para el logro de sus objetivos, tampoco se informa de manera oportuna para la toma de decisiones, como tampoco procesos que garanticen el resguardo físico de la información. Falta un orden en el acervo documentario donde se coloque los nombres
	2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?		x	
	3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		x	
	4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		x	

	5. ¿En la empresa existe un adecuado sistema de archivo del acervo documentario?		x	correspondientes a los archivos.
	6. ¿El titular y/o gerente general de la empresa entrega informes o rendición de cuentas en forma periódica?	x		Uno de los puntos con lo que si cuentan es que si tienen una rendición de caja y cobranzas de manera constante por parte del área encargada.
Información y Comunicación	1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?	x		La empresa cuenta con un sistema de información y comunicación de nivel intermedio ya que, si se elaboran informes sobre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, así como
	2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?	x		también el área logística presenta su información de manera regular, esto
	3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?	x		

	<p>4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>	x		<p>permite que la Gerencia tome las decisiones más acertadas para el cumplimiento de los objetivos estipulados.</p>
	<p>5. ¿En la empresa, se cuenta con destrezas y habilidades técnicas para el procesamiento de la información en los tiempos indicados?</p>		x	<p>Una debilidad que se pudo evidenciar es que la empresa no cuenta con las destrezas y habilidades técnicas para el procesamiento de información en los</p>
	<p>6. ¿En la empresa se tiene políticas de gratitud hacia el trabajador, por el trabajo bien realizado?</p>	x		<p>tiempos estipulados haciendo que eso retrase en la toma de decisiones.</p> <p>Una de las mayores fortalezas que tiene es que existe políticas de agradecimiento a sus trabajadores, así como</p>

				incentivos monetarios, etc.
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?	x		La empresa cuenta con un sistema de supervisión o monitoreo ya que se verifica habitualmente que los colaboradores cumplan con las funciones designadas así también existe una buena comunicación fluida con los trabajadores y el cumplimiento de la conducta ética dentro de la empresa. Cuenta con un nivel de supervisión alto, pero se requiere ciertas mejoras ya que al ser
	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	x		
	3. ¿Se verifica habitualmente que los trabajadores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	x		
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	x		
	5. ¿En la empresa se cuenta con relaciones y comunicaciones fluidas, entre todos los trabajadores?	x		

	6. ¿En la empresa se mantiene una supervisión permanente en aras de corroborar el rendimiento oportuno del trabajador?	x	un concesionario de alimentos se debe tener mucho más cuidado con los productos que se utilizan.
--	--	---	--

Fuente: Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3: Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. – Lima, 2020.

CUADRO N° 03

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJORAN LAS
POSIBILIDADES DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES
Y DE LA EMPRESA ICOR FOOD S.A.C – LIMA, 2020**

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02	Explicación
	Se recomienda implementar un	La empresa tiene que implementar un	El contar con un buen sistema de

<p>Ambiente de Control</p>	<p>sistema de control interno ya que es una herramienta básica para la mejora de las empresas en estudio, ya que ayudara a mejorar la gestión con los colaboradores y capacitarlos en cuanto a la importancia de llevar un control interno adecuado para el crecimiento de la organización. se recomienda seguir incentivando a sus colaboradores para el logro de los objetivos trazados.</p>	<p>sistema de control interno para poder evaluar todos los componentes y determinar responsabilidades así se lograra el cumplimiento de la visión de la empresa. La empresa debe realizar un organigrama y manual de funciones donde quede estipulado las responsabilidades en todas las áreas comprometidas como almacén, logística, financiero, comercial, producción y administrativo.</p>	<p>control interno ayudara a las empresas a desarrollarse en el ámbito administrativo, financiero y logístico ya que este componente contiene las herramientas necesarias para estipular las funciones de los colaboradores y al mismo tiempo incentiva así al logro de los objetivos de esa manera lograr el éxito.</p>
	<p>Se recomienda a las empresas estructurar</p>	<p>La empresa no cuenta con un sistema de</p>	<p>Se puede concluir que implementar y</p>

<p>Evaluación de Riesgo</p>	<p>las políticas de evaluación de riesgos en las distintas áreas, creando un plan de análisis para determinar y evaluar los posibles riesgos a los que están expuestos.</p>	<p>control adecuado para la evaluación de riesgos, no realiza capacitaciones permanentes a sus colaboradores para puedan enfrentar los posibles factores de riesgos y como prevenirlos.</p>	<p>ejecutar este componente ayudara a las empresas a identificar, analizar y solucionar los futuros riesgos para que de esa manera sean resueltos y así poder cumplir con las expectativas proyectadas por las empresas.</p>
<p>Actividad de Control</p>	<p>Se recomienda a las empresas que se instaure este componente ya que es importante pues afirma el cumplimiento de los objetivos a través de políticas y</p>	<p>La empresa no cuenta con un procedimiento para el logro de sus objetivos, tampoco se informa de manera oportuna para la toma de decisiones, como tampoco procesos que garanticen el</p>	<p>La utilización de este componente aportara a la ejecución y cumplimiento de las actividades estipuladas, las cuales son importantes y necesarias para el</p>

	<p>procedimientos establecidos.</p>	<p>resguardo físico de la información.</p> <p>Falta un orden en el acervo documentario donde se coloque los nombres correspondientes a los archivos.</p> <p>Uno de los puntos con lo que si cuentan es que si tienen una rendición de caja y cobranzas de manera constante por parte del área encargada.</p>	<p>logro de todos los objetivos trazados, así como beneficiará en la toma de decisiones, por lo que debe realizarse en todas las áreas de las empresas.</p>
<p>Información y Comunicación</p>	<p>Se sugiere que se implemente este componente ya que contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna,</p>	<p>La empresa cuenta con un sistema de información y comunicación de nivel intermedio ya que, si se elaboran informes sobre la calidad de</p>	<p>Este componente es muy importante para la obtención de información correcta la cual ayudara a la toma de decisiones en las</p>

	<p>confiable y veraz, para de esa manera lograr las metas trazadas y tomar decisiones correctas.</p>	<p>servicio y satisfacción del cliente, así como también el área logística presenta su información de manera regular, esto permite que la Gerencia tome las decisiones más acertadas para el cumplimiento de los objetivos estipulados.</p> <p>Una debilidad que se pudo evidenciar es que la empresa no cuenta con las destrezas y habilidades técnicas para el procesamiento de información en los tiempos estipulados haciendo que eso retrase en la toma de decisiones.</p>	<p>distintas áreas de las empresas tales como administrativa y financiera, la comunicación que exista entre todos los trabajadores ayudara a mejorar el ambiente de trabajo.</p>
--	--	---	--

		Una de las mayores fortalezas que tiene es que existe políticas de agradecimiento a sus colaboradores, así como incentivos monetarios, etc.	
Supervisión o Monitoreo	Se sugiere a la empresa actualizar su manual de organización y funciones el cual ayudara a detallar las responsabilidades de todas las áreas para así lograr una correcta supervisión de los activos y recursos de la organización.	La empresa cuenta con un sistema de supervisión o monitoreo ya que se verifica habitualmente que los colaboradores cumplan con las funciones designadas así también existe una buena comunicación fluida con los trabajadores y el cumplimiento de la conducta ética dentro de la empresa.	La utilización de este componente ayuda a tener un control adecuado de los recursos de la empresa, así como también si los colaboradores cumplen con las funciones encomendadas, se debe continuar con las medidas establecidas dentro de este componente, así

		<p>Cuenta con un nivel de supervisión alto, pero se requiere ciertas mejoras ya que al ser un concesionario de alimentos se debe tener mucho más cuidado con los productos que se utilizan.</p>	<p>como crear nuevas formas que se necesiten para que no se pierda la efectividad de este recurso.</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específico 2.

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Los autores mencionados Moreno (2020), Calle (2020), Villalobos y Maquera (2019), Pomachagua (2021), Prado (2021), Román (2021), Guzmán (2021) y Gavino (2019); detallan en sus informes que las empresas carecen de un sistema de control interno, pues encontraron varias deficiencias en las distintas áreas, se pudo evidenciar que no cuentan con un manual de organización ni funciones para establecer a sus colaboradores grado de responsabilidades, si bien es cierto cuentan con colaboradores muy comprometidos con sus trabajos existe la deficiencia que no hay un organigrama de funciones y jerarquías para el logro de sus objetivos.

Al mismo tiempo no se cumplen con la presentación de manera adecuada y correcta de la información, se omiten el cumplimiento de los requisitos estipulados por las entidades supervisoras y reguladoras, no toman en cuenta las normas ni reglamentos establecidos para las mejoras de las empresas; por tal motivo se recomienda implementar un buen sistema de control interno que ayudara a la toma de decisiones acertadas así como también al cumplimiento de los parámetros establecidos dentro de un organigrama. Esto permitirá poder detectar a tiempo los posibles factores de riesgos y daños que se puedan presentar dentro de la organización, con la verificación de un correcto sistema de registros financieros, administrativos y logísticos, esto facilitara poder detectar a tiempo cualquier error cometido, ya que sin esos controles oportunos y confiables las organizaciones se encuentran expuestas a cualquier tipo de fraude, esto también permitirá poder tener un buen ambiente de control. Así mismo las entidades deben tener la certeza del cumplimiento de todo lo establecido en el manual de funciones. Así como también deben implementar todos los mecanismos y reglas necesarios para la contratación del personal optimo y adecuado.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2

Respecto al Componente – Ambiente de Control

Se realizaron 6 preguntas al Gerente Comercial de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020, como resultado se obtuvo que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, ni con un manual de organización y funciones donde este estipulado las responsabilidades de todas áreas comprometidas en el funcionamiento de la empresa. Así mismo se pudo ver que los colaboradores no tienen conocimiento de los objetivos, ni las normas de la empresa; sin

embargo, si cuentan con un alto compromiso por parte de los colaboradores para que se logre todo lo estipulado por parte de los jefes inmediatos.

Por tal motivo se sugiere que se implemente un sistema de control interno ya que es importante para el logro del desarrollo productivo y financiero, así también incorporar un manual de organización y funciones y sobre todo la capacitación de los colaboradores debe ser de manera frecuente para que se alcancen las metas establecidas.

Respecto al Componente – Evaluación de Riesgos

Se realizaron 5 preguntas al Gerente General de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020; dando como resultado que la empresa no cuenta con un plan de evaluación de riesgos para poder detectar a tiempo los fraudes o posibles riesgos a los que están expuestos; ya que el personal no se encuentra capacitado para poder enfrentar y brindar las soluciones a los riesgos que se puedan presentar; no obstante, es consiente que se debe implementar este componente de manera urgente. Por tal motivo se recomienda la elaboración e implementación de este plan para evitar posibles amenazas o riesgos que verían afectados al crecimiento de la organización.

Respecto al Componente – Actividades de Control

Se realizaron 6 preguntas al Gerente General de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020; logrando evidenciar como resultado que la empresa no cuenta con el procedimiento de este componente ya que no se ha brindado la información acertada acerca de los objetivos de la entidad, tampoco se informa de manera oportuna para la toma de decisiones, así como tampoco existen procesos que garanticen el resguardo físico de la información, falta

un orden adecuado de los documentos y archivos.

Por tal motivo se sugiere que se realice los procedimientos de trabajo para cada área asignando funciones claras y precisas a los colaboradores para el desarrollo eficaz y eficiente de las tareas encomendadas, así como también crear sanciones por el no cumplimiento de las funciones y responsabilidades encargadas a las distintas áreas.

Respecto al Componente – Información y Comunicación

Se realizaron 5 preguntas al Gerente General de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020; teniendo como resultado que la empresa si cuenta con un sistema de información y comunicación ya que se elaboran informes sobre calidad del servicio y satisfacción hacia sus clientes, así como también el área logística presenta de manera regular sus informes para la toma de decisiones en cuanto a los costos para la adquisición de los insumos y enseres; también se pudo evidenciar que existen políticas de agradecimiento e incentivos a sus colaboradores cuando se logra la satisfacción de los clientes; una debilidad que se pudo observar es que la empresa no cuenta con las habilidades y destrezas técnicas para el procesamiento de las informaciones enviadas en el tiempo oportuno haciendo que la toma de decisiones se retrasen y generen cierto inconvenientes.

Respecto al Componente – Supervisión o Monitoreo

Se realizaron 6 preguntas al Gerente General de la empresa Icor Food S.A.C – Lima, 2020; teniendo como resultado que la empresa cuenta con un sistema de supervisión ya que se verifica constantemente que los colaboradores cumplan con las funciones encomendadas aun sin tener un plan de

organización, al mismo tiempo existe una comunicación fluida con los trabajadores donde siempre manifiestan todos los inconvenientes que se puedan presentar; pero aun así existen muchas cosas que mejorar con respecto al cuidado que se debe tener con la utilización de los insumos y preparación de los alimentos. Se sugiere puedan contratar dentro de su plana de colaboradores a un ingeniero(a) de calidad para que realice todas las mejoras necesarias en el área de producción.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3

Al realizar la relación entre las empresas de los antecedentes y la empresa Icor Food S.A.C, se establece lo siguiente:

Respecto al Componente – Ambiente de Control

Se determina que la implementación es importante ya que busca el buen funcionamiento de las empresas, teniendo como factores la integridad, los valores éticos de los colaboradores, así como también ayudara a las empresas a desarrollarse en los ámbitos administrativos, financieros y logísticos. Para de esa manera lograr alcanzar el éxito y las metas establecidas.

Respecto al Componente – Evaluación de Riesgos

Se determina que este componente ayudara a identificar los posibles riesgos a lo que están expuestos las empresas y poder solucionarlo de manera asertiva y eficaz; por tal motivo es necesario implementar un plan de análisis para lograr enfrentar los riesgos que se presenten en las distintas áreas de la organización.

Respecto al Componente – Actividades de Control

Se establece que es importante y relevante el cumplimiento de las actividades estipuladas por las áreas encargadas de la organización, ya que esto ayudara a

tener un adecuado funcionamiento y así poder tomar las mejores decisiones para el logro de los objetivos.

Respecto al Componente – Información y Comunicación

Este componente tiene mucha importancia por la obtención de información y comunicación en los plazos determinados ayudara al análisis del funcionamiento, gestión y resultados, de esta manera influirá en la toma de decisiones de cualquier proyecto a futuro o captación de posibles clientes; así mismo la comunicación tiene que ser fluida entre todos los colaboradores de las distintas áreas; esto ayudara a que se tenga un buen ambiente laboral.

Respecto al Componente – Supervisión y Monitoreo

La utilización de este componente ayudara a tener un control adecuado y supervisión de las distintas áreas de las empresas; así como poder determinar si los trabajadores cumplen con las tareas encomendadas. Es importante monitorear si todos los componentes del control interno se están realizando de manera oportuna y correcta para así garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al Objetivo Especifico 1

Se concluye según los autores de los antecedentes, que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan un adecuado sistema de control interno; ya que la gran mayoría no tiene incorporado un organigrama, ni manual de funciones para las áreas que cuentan, así como tampoco realizan capacitación a sus colaboradores para evitar posibles fraudes o mal manejo de los recursos de las empresas. Por tal motivo se recomienda que se estipulen mecanismos que eviten los riesgos, irregularidades, mal

manejo de la información financiera y administrativa; así como también la implementación de un manual de funciones, un organigrama; porque esto ayudara poder evaluar y enfrentar cualquier acontecimiento que se pueda presentar, teniendo siempre una comunicación fluida entre todas las áreas comprometidas para el logro de todos los objetivos de las organizaciones.

6.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Se concluye respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Icor Food S.AC. y con los resultados obtenidos se puede determinar que la empresa no cuenta con un sistema adecuado de control interno y eso se evidencia porque genera mucha deficiencia en las actividades diarias que desempeña la empresa; tampoco tiene un manual de organización y funciones establecidas para las distintas áreas de la empresa, esto repercute de manera negativa en el desempeño de los colaboradores ya que desconocen explícitamente las funciones a realizar.

También se pudo evidenciar que la empresa no realiza capacitaciones a sus colaboradores para poder determinar cuáles pueden ser los posibles factores de riesgos y la forma de cómo enfrentarlos.

La empresa cuenta con cuatro áreas que son: área comercial, área de producción, área logística y área administrativa; pero se da el caso que las distintas áreas suelen realizare funciones que nos les corresponde y esto se debe a que las funciones no se encuentran establecidas de manera correcta, también existe una gran deficiencia en el área comercial y producción ya que no se ha podido encontrar al personal idóneo para el puesto.

Al mismo tiempo se llegó a la conclusión que la empresa cuenta con un sistema de información de nivel medio ya que si se elaboran los informes sobre la satisfacción

de los clientes (encuestas), pero no envían de manera oportuna al Gerente para la toma de decisiones y mejoras; también se pudo determinar que la empresa si cuenta con un sistema de monitoreo y supervisión por que se verifica constantemente el cumplimiento de las funciones encomendadas, pero también se visualizó que no cuentan con un ingeniero(a) de calidad que pueda realizar todas las verificación y monitoreos del área de producción para así evitar errores o se presenten cosas que no estén dentro de lo estipulado para la alimentación de los comensales.

Se sugiere y se recomienda a la empresa Icor Food S.A.C, que se implemente de manera inmediata un buen sistema de control interno que abarquen todas las áreas, para así cuidar los recursos de la empresa y de esa manera se pueda continuar satisfactoriamente el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

6.3 Respecto al Objetivo Específico 3

De acuerdo a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, en base a los cinco componentes de control interno, se concluye que ambos resultados concuerdan que se debe implementar un buen sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas ya que es muy importante para lograr controlar la evolución y progreso de la empresa; se debe tomar en cuenta el cumplimiento de los cinco componentes mencionados dentro del control interno las cuales deben verse reflejados en todas las actividades continuas de la empresa, de esa forma ayudara a poder prevenir o enfrentar los riesgos que se puedan presentar en las distintas áreas y así se cumplirá los objetivos trazados.

6.4 Conclusiones Generales

Se concluye, las siguientes oportunidades de mejora para las micro y pequeñas empresas nacionales del Perú y para la empresa Icor Food S.A.C:

- Implementar un buen sistema de control interno para así poder controlar el desarrollo y la evolución de la empresa al paso de tiempo.
- Incorporar un manual de organización y funciones (MOF), que ayude a determinar las funciones claras a las distintas áreas de las empresas.
- Definir de manera clara y sencilla los objetivos y metas trazadas; para así evitar posibles impedimentos para el logro del éxito en el servicio brindado.
- Capacitar al personal de manera oportuna para que se logre el trabajo de manera adecuada y de la misma forma instaurar las sanciones en caso dichas funciones no se cumplan.
- Continuar y mejorar el monitoreo y supervisión en las distintas áreas de la empresa para tener la certeza que se está realizando el trabajo de manera adecuada.
- Continuar incentivando a los colaboradores de las distintas áreas con agradecimientos, reconocimientos e incentivos económicos, esto ayudara a tener colaboradores más comprometidos con el trabajo y la empresa.
- Realizar constantemente la supervisión, el monitoreo y las fiscalizaciones para corroborar si se está cumpliendo a cabalidad todos los componentes.

VII. Aspectos Complementarios

7.1 Referencias bibliográficas

Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante? Recuperado de:

<https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>

Andrade, S. (2017). La empresa. Recuperado de:

<https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/la-empresa-organizacion-de-empresas.pdf>

Arturo, K. (2020). Los objetivos de una empresa. Recuperado de:

<https://www.crecenegocios.com/>

Añez, J. (2021). Pymes (Tipos, Características, Ventajas, Desventajas y Ejemplos).

Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/>

Botia, A. (2016). Evaluación y propuesta de mejoramiento al sistema de control interno,

en la piscicultura Lago de Tota S.A. Piscitota S.A. Socamoso-Colombia. Tesis de pre grado. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Recuperado de: <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1598/1/TGT-333.pdf>

Buele, S. y Díaz, A. (2018). Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control

interno de la empresa Artesa Cía. Ltda. Tesis de pre grado. Cuenca-Ecuador. Universidad de Cuenca. Recuperado de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30941>

Calle, P. (2020). Conoce los componentes del control interno de una empresa.

Recuperado de: <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

- Calle, P. (2018).** Características de un buen control interno. Recuperado de:
<https://www.piranirisk.com/es/blog/caracteristicas>
- Calle, D (2020).** Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En La Empresa Unipersonal - Ferretería Mi Thiago De Espinoza Vílchez De Carrión Teresa Del Milagro-Chulucanas Año 2020. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16878>
- Castillo, A (2016).** Características de las micro y pequeñas empresas. Recuperado de:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/agustinacastillo/tag/ley-30056>
- Da Silva, K. (2018).** Cuáles son las características de empresas. Recuperado de:
<https://www.cuidatudinero.com/>
- Ingram, D. (2017).** Objetivos del control interno. Recuperado de:
<https://www.ehowenespanol.com/>
- Gavino, R. (2019).** Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En Las Micro Y Pequeñas Empresas Nacionales. Caso De La Mype Oximedic S.A.C En El Distrito De San Miguel 2019. Recuperado de:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16088>
- Galindo, A. (2017).** La Importancia Del Sector Servicios En El Ámbito Industrial. Recuperado de: <https://www.mincotur.gob.es/>
- Gutiérrez, R. y católico, D. (2015).** El control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. Cuadernos Contables. Recuperado de:
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Guzmán, C. (2018).** Porque son importantes las mypes para la economía peruana. Recuperado de: <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes>

Guzmán, J. (2021). Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes De Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Peru – Caso: Emp.Transp. “Virtual Express” S.A Del Distrito De San Juan De Miraflores – Lima 2020. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/19992>

Hernández, S. Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. Investigación cuantitativa, México. Recuperado de: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Instituto de Auditores Internos de España-Coopers & Lybrand SA. (2013) Los nuevos conceptos del control interno – Informe COSO. Madrid. Ediciones Días de Santos SA. Recuperado de: <https://books.google.es/books>

Kotler Philip, Bloom Paul y Hayes Thomas, (2016). Editorial Paidós <https://books.google.com.pe/>

Lopez, J. (2019). Tipos de empresas. Recuperado de: <https://economipedia.com/>

Mantilla, B. (2018). Auditoria del control interno. Recuperado de: <https://www.ecoediciones.com/>

Martínez, J. (2021). [¿Por qué son tan importantes las empresas, empresarios y los emprendedores?](http://www.econosublime.com/) Recuperado de: <http://www.econosublime.com/>

Meléndez, J. (2016). Control interno. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>

Moreno, A. (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, 2019. En Huaraz-Ancash. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/18602>

- Morales, F. (2021).** Microempresa. Recuperado de: <https://economipedia.com/>
- Navarro, F. y Ramos, L. (2016).** El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. Equidad y Desarrollo. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (2015).** El control interno desde la perspectiva del enfoque COSO –su aplicación y evaluación en el sector público. Recuperado de: <https://www.olacefs.com/wp-content/uploads/2016/03/15.pdf>
- Orellana, P. (2018).** Control interno. Recuperado de: <https://economipedia.com/>
- Román, P. (2021).** Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Almacén De Las Micro Y Pequeñas Empresas En El Perú: Caso De La Empresa Fadali S.A. Lima, 2020. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20211>
- Rosario, J (2016).** Objetivos del nivel de servicio. Recuperado de: <https://edukavital.blogspot.com/2016/05/cuales-son-los-objetivos-de-nivel-de.html>
- Pacheco, J. (2021).** Empresas de servicios clasificación, tipos y características. Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/empresa-de-servicios-que-son-tipos-clasificacion-y-caracteristicas/>.
- Pérez, M. (2021).** Empresa. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/>
- Pomachagua, P. (2021).** “Propuesta De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Perú: Caso Empresa Order Territory Peru Sac Lima 2020”. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20001>

- Protek, (2021)** Importancia del Sistema de control interno. Recuperado de:
<https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno>
- Prado, S. (2021).** Análisis del Control Interno en la Empresa Cementera Pacasmayo S. A. A., Santiago de Surco, 2020. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58910>
- Sánchez, J. (2020).** Empresa. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- Sánchez, J. (2016).** Servicio. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Silupú, B. (2018).** Gestión empresarial de las mypes. Recuperado de:
<https://udep.edu.pe/hoy/2018/05/gestion-empresarial-en-las-mypes>
- Tejada, S. (2017).** Planificación de la auditoria. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=qtNWDwAAQBAJ&pg=PA87&dq=metodos+para+evaluar+el+control+interno>
- Thompson, I. (2014).** Definición de servicios, <https://www.promonegocios.net/>
- Thompson, I. (2018).** Definición de la pequeña empresa. Recuperado de
<https://www.promonegocios.net/empresa/pequena-empresa.html>
- Viaña, R. (2017).** Estudio de los sujetos pasivos en el impuesto sobre sociedades. Tesis doctoral. Universitat Rovira i Virgili. España. Recuperado de:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/663298/TESI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Westreicher, G. (2020). Pyme-pequeña y mediana empresa. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/pyme.html>

Westreicher, G. (2020). Teoría de la empresa. Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-empresa.html>

Villalobos, M. y Maquera, C. (2019). El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus Eirl del distrito de Cusco periodo 2018. Recuperado:

<https://hdl.handle.net/20.500.12394/7765>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
<p>Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020?</p>	<p>¿Las oportunidades de control interno, mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020?</p>	<p>Identificar las oportunidades de control interno, que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales. 2. Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020. 3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Icor Food S.A.C. – Lima, 2020. 	<p>No Aplica</p>

Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas

XXXXX (2018):

Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa XXXXXX S.A.C. – Huancayo, 2018

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa XXX S.A.C., y los resultados obtenidos. La empresa busca el financiamiento externo en la banca formal como nos muestra que es el Banco Continental, la banca formal nos brindó sus requisitos para poder obtener el crédito y se presentó logrando obtener un crédito de 30,000 (Treinta mil soles), con una tasa de interés del 19.20% por ciento anual siendo 1.6% mensual, llegando al acuerdo que el préstamo es a corto plazo es decir a 12 meses es decir a 1 año, este prestamos es destinado para capital de trabajo es decir compra de mercaderías, permitiendo el desarrollo de la empresa.

XXXXX (2018):

Caracterización del Financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa XXXXXX S.A.C. – Huancayo, 2018

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa XXX S.A.C., y los resultados obtenidos. La empresa busca el financiamiento externo en la banca formal como nos muestra que es el Banco Continental, la banca formal nos brindó sus requisitos para poder obtener el crédito y se presentó logrando obtener un crédito de 30,000 (Treinta mil soles), con una tasa de interés del 19.20% por ciento anual siendo 1.6% mensual, llegando al acuerdo que el préstamo es a corto plazo es decir a 12 meses es decir a 1 año, este prestamos es destinado para capital de trabajo es decir compra de mercaderías, permitiendo el desarrollo de la empresa.

Anexo 03: Cuestionario


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar la investigación: **“Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Icor Food S.A.C. - Lima, 2020”**. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

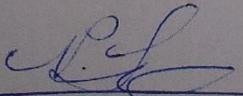
Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de Control	La empresa Icor Food S.A.C., la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno.		X
	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		X
	2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		X
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	X	
	4. ¿Se cuenta con un MOF?		X
	5. ¿El colaborador ocupa un puesto laboral indicado?	X	

	6. ¿En la empresa se implantó un organigrama estructural?		X
Evaluación de Riesgo	1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?	X	
	2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		X
	3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?		X
	4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?		X
	5. ¿En la empresa se realiza capacitación permanente al colaborador?		X
Actividades de Control	1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?		X
	2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?		X
	3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		X
	4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		X
	5. ¿En la empresa existe un adecuado sistema de archivo del acervo documentario?		X
	6. ¿El titular y/o gerente general de la empresa entrega informes o rendición de cuentas en forma periódica?		
Información y Comunicación	1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?		X

	2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?	X	
	3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?	X	
	4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	X	
	5. ¿En la empresa, se cuenta con destrezas y habilidades técnicas para el procesamiento de la información en los tiempos indicados?		X
	6. ¿En la empresa se tiene políticas de gratitud hacia el colaborador, por el trabajo bien realizado?	X	
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?	X	
	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	X	
	3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	X	
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	X	
	5. ¿En la empresa se cuenta con relaciones y comunicaciones fluidas, entre todos los colaboradores?	X	
	6. ¿En la empresa se mantiene una supervisión permanente en aras de corroborar el rendimiento oportuno del colaborador?		X

¡Gracias por su colaboración!

Lima, julio del 2021


 Nicolasa Lorenzo S.
 GERENTE GENERAL
 ILUR FOOD S.A.C.

Anexo de la Empresa

Ficha RUC



Reporte de Ficha RUC

ICOR FOOD S.A.C.
20524584558

Lima, 02/07/2021

Información General del Contribuyente	
Código y descripción de Tipo de Contribuyente	39 SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	23/01/2010
Fecha de Inicio de Actividades	25/01/2010
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Dependencia SUNAT	0023 - INTENDENCIA LIMA
Condición del Domicilio Fiscal	HABIDO
Emisor electrónico desde	10/06/2020
Comprobantes electrónicos	FACTURA (desde 10/06/2020),BOLETA (desde 31/10/2020)

Datos del Contribuyente	
Nombre Comercial	-
Tipo de Representación	-
Actividad Económica Principal	5630 - ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS
Actividad Económica Secundaria 1	---
Actividad Económica Secundaria 2	---
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	MANUAL
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	-
Actividad de Comercio Exterior	SIN ACTIVIDAD
Número Fax	-
Teléfono Fijo 1	1 - 5315805
Teléfono Fijo 2	-
Teléfono Móvil 1	1 - 991962669
Teléfono Móvil 2	-
Correo Electrónico 1	rosa.naupari@outlook.com
Correo Electrónico 2	-

Domicilio Fiscal	
Actividad Económica Principal	5630 - ACTIVIDADES DE SERVICIO DE BEBIDAS
Departamento	LIMA
Provincia	LIMA
Distrito	SAN MARTIN DE PORRES
Tipo y Nombre Zona	--- ASOC.VIV.LOS OLIVOS TRABA
Tipo y Nombre Vía	-
Nro	-
Km	-

Página 1 de 4

Central de Consultas
Desde teléfonos fijos 0-801-12-100
Desde celulares (01)315-0730

www.sunat.gob.pe

Mz	
Lote	G
Dpto	1
Interior	-
Otras Referencias	-
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	A 6 CDRAS UNIVERSITARIA Y ANTUNEZ MAYOLO ALQUILADO

Datos de la Persona Natural / Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP	19/01/2010
Número de Partida Registral	12426126
Tomo/Ficha	-
Folio	-
Asiento	-
Origen de la Entidad	NACIONAL
Pais de Origen	-

Registro de Tributos Afectos

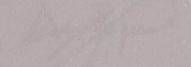
Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	25/01/2010	-	-	-
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/07/2014	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	20/07/2014	-	-	-
RENTA - REGIMEN MYPE TRIBUTARIO	01/01/2018	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	20/07/2014	-	-	-
SNP - LEY 19990	20/07/2014	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD 25424496	LORENZO SOTO NICOLASA	GERENTE GENERAL	13/10/1955	09/04/2014	-
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo	
	A.V. LOS OLIVOS Mz G Lote 1	LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	15 -		

Otras Personas Vinculadas

Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 44090673	GONZALES GALLEGOS JUAN JOSE JUNIOR	SOCIO	27/02/1987	19/01/2010	-	38.670000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	-	---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 25424496	LORENZO SOTO NICOLASA	SOCIO	13/10/1955	19/01/2010	-	38.820000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	-	---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-						
Tipo y Nro.Doc.	Apellidos y Nombres	Vínculo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Origen	Porcentaje
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD - 41938660	SUAREZ VILCA LUIS ALBERTO	SOCIO	11/08/1983	19/01/2010	-	22.510000000
	Dirección	Ubigeo	Teléfono	Correo		
	-	---	--	-		
	País de Residencia		País de Constitución			
-						


 Director General de SUNAT

Si Contribuyente al solicitar el servicio Operación Electrónica, debe tener en cuenta lo siguiente:

La información mostrada corresponde a la registrada por usted a través de SUNAT Operaciones en Línea.

El periodo de vigencia de los datos es 12/31/2010. A partir del día siguiente a esta es el último reporte generado. La generación del reporte en el día siguiente muestra el último reporte hasta el día anterior.

Es importante que para efectos de mantenerse informado sobre las operaciones realizadas, revise sus datos en el RUC, como común decisorio, mediante los canales online.

Puede revisar y visualizar el reporte electrónico generado a través del sistema de consulta en línea, dentro de los 60 días posteriores a la generación del mismo, en el siguiente enlace:

