



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 APAQ SOLUCIONES S.A.C. – LIMA,  
2020**

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

AUTOR

CARRILLO TUESTA, REYNALDO LUIS

ORCID ID: 0000-0002-1683-8145

ASESOR

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID: 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 APAQ SOLUCIONES S.A.C. – LIMA,  
2020**

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

AUTOR

CARRILLO TUESTA, REYNALDO LUIS

ORCID ID: 0000-0002-1683-8145

ASESOR

MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

CHIMBOTE – PERÚ

2021

## **Equipo de trabajo**

### **Autor:**

Carrillo Tuesta, Reynaldo Luis

ORCID ID: 0000-0002-1683-8145

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,

Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, 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**

***Mgrt. Soto Medina Wilmar***  
**PRESIDENTE**

***Mgrt. Baila Gemin, Juan Marco***  
**MIEMBRO**

***Dr. Espejo Chacon, Luis Fernando***  
**MIEMBRO**

***Mgrt. Montano Barbuda, Julio Javier***  
**ASESOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por haberme dado la fuerza para poder culminar hoy con mi presentación ante ustedes, hacer un sueño hecho realidad por la persistencia de mi persona y todos los que me rodean porque de algún modo ayudar en mi realización como profesional, a la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE por abrirme las puertas de su institución para lograr ser un profesional. A nuestro profesor por su apoyo profesional e incondicional en el desarrollo de la presente tesis.

## **Dedicatoria**

En primer lugar, doy gracias a dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, dedico el presente trabajo de tesis a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

Finalmente agradezco a mi pareja inseparable que me acompaño en los momentos buenos y malos a lo largo de mi carrera y no olvidarme de mi consentida hija Eimy que es motivo de inspiración para lograr mis objetivos.

## Resumen

El objetivo general del trabajo de investigación es establecer las oportunidades del control interno que mejoren las oportunidades de las micro y pequeña empresa nacionales y de la empresa ApaQ Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. Así pueda prosperar continuamente cada día con una correcta implementación del control interno en cada una de las áreas administrativas y operacional. Este documento en su elaboración se utilizó el tipo de investigación cualitativo y delineación no experimental, bibliográfico, empleando los métodos de análisis bibliográficos y entrevistas a sus empleados y personal de la gerencia de la empresa con un formulario de preguntas cerradas, así se obtuvo los siguientes resultados. En relación al objetivo específico 01: las referencias de los autores de libros y conceptos sobre las micro y pequeña empresa tiene ocasión de recuperarse utilizando los factores relevantes del control interno así mejorar su empresa reduciendo la exposición de riesgos. En relación al objetivo específico 02: las preguntas hechas al gerente y sus trabajadores de la empresa ApaQ Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. determina que al no existir un sistema de control interno está expuesto a riesgos. En relación al objetivo específico 3: de acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico (1) y (2) se resuelve que es importante la implementación del sistema de control interno para obtener mejores resultados de la empresa. Conclusión general: Se recomienda al gerente de la empresa ApaQ Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. mejorar el sistema de control interno para obtener oportunidades de mejoramiento en lo administrativo y operacional de la empresa.

**Palabras claves:** Propuesta de mejora, control interno, micro y pequeña empresa.

## **Abstract**

The general objective of the research work is to establish the opportunities of internal control that improve the opportunities of the national micro and small companies and of the company Apaqa Soluciones SAC- Lima, 2020. Thus, it can continuously prosper every day with a correct implementation of internal control in each of the administrative and operational areas. This document in its preparation was used the type of qualitative research and non-experimental, bibliographic delineation, using the methods of bibliographic analysis and interviews with its employees and company management personnel with a closed question form, thus the following were obtained results. In relation to the specific objective 01: the references of the authors of books and concepts on micro and small companies have the opportunity to recover using the relevant factors of internal control, thus improving their company by reducing risk exposure. In relation to the specific objective 02: the questions asked to the manager and his workers of the company Apaqa Soluciones S.A.C.- Lima, 2020. determines that since there is no internal control system, it is exposed to risks. Regarding specific objective 3: according to the results obtained from specific objective (1) and (2) it is resolved that the implementation of the internal control system is important to obtain better results from the company. General conclusion: The manager of the company Apaqa Soluciones S.A.C.- Lima, 2020 is recommended to improve the internal control system to obtain opportunities for improvement in the administrative and operational aspects of the company.

**Keywords:** improvement proposal, internal control, micro and small business.



## Contenido

Caratula	
Contra caratula	
Equipo de trabajo.....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	v
Resumen.....	vi
Abstract .....	vii
Contenido.....	viii
I. Introducción.....	11
II. Revisión literatura.....	14
2.1. Antecedentes .....	14
2.1.1. Internacional .....	14
2.1.2. Nacionales.....	16
2.1.3. Regionales.....	19
2.1.4. Locales .....	21
2.2. Bases teóricas .....	24
2.2.1. Teoría del Control Interno.....	24
2.2.2. Teoría de las MyPES.....	32
2.2.3. Teoría de Empresa.....	38
2.2.4. Teoría de Servicio .....	45
2.2.3 Descripción de la empresa de estudio .....	48
2.3. Marco conceptual .....	49

2.3.1.	Definición de control interno .....	49
2.3.2.	Definición de MyPES .....	49
2.3.3.	Definición de empresa.....	50
2.3.4.	Definición de servicios.....	50
III.	Hipótesis .....	50
IV.	Metodología .....	50
4.1.	Diseño de la investigación.....	50
4.2.	Población y muestra .....	51
4.2.1.	Población.....	51
4.2.2.	Muestra.....	51
4.3.	Definición y operacionalización de variables.....	51
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
4.4.1.	Técnicas.....	52
4.4.2.	Instrumentos.....	52
4.5.	Plan de análisis .....	52
4.6.	Matriz de Consistencia .....	53
4.7.	Principios Éticos .....	53
V.	Resultados y Análisis de Resultados .....	55
5.1.	Resultados.....	55
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1:.....	55
5.1.2.	Respecto al objetivo específico 2:.....	60
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 3:.....	66
5.2.	Análisis y Resultados .....	71
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1 .....	71
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2 .....	73
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3 .....	74

VI.	Conclusiones.....	76
6.1.	Respecto al Objetivo Especifico 1.....	76
6.2.	Respecto al Objetivo Especifico 2.....	76
6.3.	Respecto al Objetivo Especifico 3.....	77
6.4.	Conclusiones Generales.....	77
VII.	Aspectos complementarios.....	78
	Referencias bibliográficas.....	78
VIII.	Bibliografía .....	78
	Anexos .....	88
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	88
	Anexo 2: Fichas Bibliográficas.....	89
	Anexo 3: Cuestionario .....	90

## **I. Introducción**

La investigación que a continuación presento, tiene por objeto conocer las incidencias de control interno de la empresa Apaq Soluciones S.A.C. – Lima, 2020. Se menciona principalmente que la empresa su control interno tiene que ofrecer la menor cantidad de riesgos financieros, cumplimiento y gestión es una tarea para que la empresa logre competitividad en sus negocios.

Según (Melendez, 2016) Desde hace varias décadas la gerencia moderna ha implementado nuevas formas para mejorar los controles en las empresas del sector privado. El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Los mecanismos del control interno son para lograr fines de una o más categorías unidas o ligadas. Es el fin a través de los medios usando procesos, realizado por personas.

(R&C, 2018) al implementar el sistema de control interno se debe definir claro y conciso para un proceso completo, el sistema posee 5 componentes importantes que no se debe dejar de lado ninguno de ellos porque cada uno se enlazan entre sí para su mejor eficacia y desarrollo de los mismos como tales son: Ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividad de control, Información y comunicación y supervisión.

(ProteK, 2021) Las MyPES no siempre implementan un tipo de mecanismo frecuentemente. La mayoría de empresas trabajan de manera rutinaria sin saber que están realizando controles internos sin tomarles la importancia debida. Según los problemas que se van presentando se van solucionando pero la empresa tiende a crecer cada día y se debe implementar un verdadero sistema de control interno. El tamaño de la entidad no debe ser excusa para no implementar herramientas de apoyo que ayuden

a mejorar y modernizar a la empresa, para evitar problemas como incumplimiento de normas legales y contratiempos financieros imprevistos, todo esto se puede superar dando más importancia al sistema de control interno ya que por su naturaleza el sistema se puede adaptar a cualquiera de las necesidades de la empresa.

(Auditool, 2016) El objetivo de este artículo es ayudar a entender la necesidad de gestionar los riesgos de una empresa. Para obtener una buena gestión es necesario considerar todas las etapas de la empresa la identificación, la evaluación, la respuesta y supervisión. Para definir con más a fondo las amenazas y riesgos es importante empezar con una buena identificación así detectar a tiempo el problema en la empresa, por tanto, el sistema de control interno puede contribuir al logro de objetivos empresariales.

Según (Isotools, 2021) El sistema de control interno es un pilar fundamental que cumple un objetivo importante con una herramienta que permite proteger los recursos de la empresa, para evitar pérdidas financieras, fraudes o negligencia en el desarrollo de las actividades, en otros casos las entidades no cuentan con un sistema de control interno cada vez se evidencia que existe una carencia en la empresa, se tiene que implementar con más importancia dentro de la empresa el sistema de control interno para evitar los riesgos que puedan existir, al implementar un control se debe reflejar en el comportamiento de todas las personas que hacen parte de la empresa.

Por los motivos nombrados, el enunciado del problema es el siguiente: ¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa ApaQ Soluciones S.A.C. – Lima, 2020?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha proyectado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades

de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima, 2020.

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

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

El presente trabajo de investigación, se justificará mediante su desarrollo conocer si la empresa Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima, 2020 cuenta con un sistema de control interno adecuado para su mejor crecimiento dentro de su ambiente empresarial del rubro de servicios del Perú. También esta investigación servirá para determinar principales deficiencias de control interno en las empresas de servicios, para dar una buena herramienta de control, posibles soluciones y minimizar riesgos internos y externos de las empresas. Asimismo, la justificación de este estudio de análisis nos servirá como precedente para futuras investigaciones, también quedará como antecedente y como base para estudios subsiguientes. la investigación de estudio servirá de base para realizar otros estudios similares en otros sectores. Con respecto a la metodología utilizada en el presente trabajo es de carácter no experimental, bibliográfico de caso y cualitativo. Finalmente; el trabajo de investigación servirá para obtener mi título de contador Público, también servirá para que la Universidad Los

Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables y Administrativas, y Escuela Profesional de Contabilidad, cumplan con lo establecido.

## **II. Revisión literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacional**

En el presente proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Mundo, menos Perú; sobre la variable y las unidades de análisis de nuestra investigación.

(Serrano, 2017) en su trabajo de investigación titulado el control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas Bananeras Del Cantón Machala, El presente trabajo tiene por objetivo general lo siguiente: Determinar de qué manera el control sirve como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas Bananeras Del Cantón Machala. La investigación se fundamentó en un estudio cualitativo y de diseño bibliográfico, documental y descriptivo. Para la recolección de la información se usaron fichas bibliográficas, las mismas que se encuentran en función del objeto de estudio y de los objetivos específicos de la investigación. Los resultados obtenidos con la investigación demuestran que es necesario cuidar las acciones que realiza la administración de las organizaciones, especialmente las empresas bananeras de la ciudad de Machala con el propósito de que brinden información financiera que resulte de utilidad y confiabilidad para los gerentes. Cuando la información financiera

posee el contenido e información correctos este les proporciona a los usuarios las herramientas indispensables para la toma de decisiones. Es así que, de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación realizada, las empresas bananeras de la ciudad de Machala, cumplen con la mayor parte de los componentes del control interno, garantizando de esta manera que las diversas actividades y operaciones garanticen la legalidad y razonabilidad de la información que se genera.

(Castro & Jurado, 2018) en su tesis titulado Diseño de un manual control interno contable para la empresa Refalcorp S.A. El objetivo del presente trabajo consistió en diseñar un manual de control interno contable para la empresa Refalcorp S.A., durante el periodo 2017. La metodología utilizada fue: investigación de campo y bibliográfica en la recolección de datos e investigación de hechos y causas relacionados al problema. La población y muestra estuvo conformada por el total de empleados de la empresa, debido a su limitado personal. Se utilizó como métodos la entrevista y encuestas con su instrumento el cuestionario. Como resultados se obtuvo que actualmente no se tiene controles internos eficientes para la correcta organización y efectividad en sus operaciones, lo cual causa inseguridad y desconfianza en la mayor parte de los empleados. A través de la comprobación de la hipótesis mediante las técnicas e instrumentos de investigación utilizados en el presente trabajo, la necesidad de diseñar un manual de control interno contable que viabilice de manera correcta las actividades en el área de estudio.

(Leon & Perez, 2016) en su trabajo de investigación denominado: propuesta para implementar el control interno contable de la empresa Punto Net. El



presente trabajo de investigación con tema propuesta para implementar el control interno contable en la empresa Punto Net consta de 4 capítulos en el primer capítulo tenemos el planteamiento de los problemas de la empresa en el segundo capítulo constan los marcos que influyen en la investigación en el tercer capítulo de esta investigación describe los tipos de técnicas de investigación utilizados en la extracción de información para el análisis de las mismas en el cuarto capítulo se plantea la propuesta para la mejora de las falencias encontradas dentro de la empresa se impondrá un sistema de seguimiento a lo dispuesto en la propuesta se determinará la conclusión según lo encontrado y se emitirán las recomendaciones correspondientes. La propuesta que procederemos a elaborar la analizaremos mediante una investigación descriptiva, a cada una de las áreas de la compañía Punto Net guiándonos en los últimos años, realizando encuestas y entrevistas al personal correspondiente. También uso de referencias bibliográficas con la finalidad de poder obtener información necesaria, para poder implementar los controles verificando los posibles riesgos que se pueden presentar en la organización.

### **2.1.2. Nacionales**

(Bueno & Camacho, 2017) en su tesis titulado incidencia del control interno de inventarios del servicio de distribución de gas doméstico Solgas en la utilidad bruta de la empresa Multiservicios Camacho S.R.L., Provincia De San Marcos, Año 2016. el objetivo principal es determinar la Incidencia del Control Interno de Inventarios del servicio de distribución de gas doméstico Solgas en la Utilidad Bruta de la empresa Multiservicios Camacho SRL, de tal manera proponer alternativas de mejora para la eficacia y eficiencia de los

procedimientos del control interno de inventarios para el área de almacén, y que esto pueda repercutir de manera positiva en la utilidad bruta de la empresa; para poder dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación de tipo descriptiva, con un diseño no experimental. Los resultados obtenidos según la escala de calificación, reflejan que el control interno de inventarios del servicio de distribución de gas es BAJO, porque existen actividades de control interno que no se cumplen en su totalidad.

(Huaman, 2019) financiamiento, rentabilidad y control interno de la micro y pequeña empresa del sector servicio “Transportes JAREY” S.A.C. - Ayacucho, 2019. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar las principales mejoras del Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno de la Micro y Pequeña Empresa del Sector Servicio “Transportes JAREY” S.A.C. - Ayacucho, 2019. La investigación fue Cuantitativa, no experimental, descriptivo, Bibliográfica y Documental. En Conclusión: Se han determinado las principales mejoras del Financiamiento, Rentabilidad y Control Interno con los datos presentados en los resultados.

(Arroyo & Guzman, 2019) en el presente trabajo de investigación titulado el control interno, enfoque coso 2013, en la gestión administrativa de la empresa Cajamarca Bakery S.A.C. Periodo 2018. El trabajo de investigación tiene como objetivo general evaluar el nivel de confianza del control interno, enfoque COSO 2013, en la gestión administrativa, con la finalidad de proponer la implementación de actividades de control; utilizando como población todo el personal de la empresa, considerándose como población finita, el tipo de investigación es básica de enfoque cualitativo, no experimental de corte

transversal y de alcance descriptiva; se utilizaron los instrumentos de la ficha de observación, guía de entrevista conformada por 20 preguntas abiertas, checklist con 19 indicadores y el cuestionario conformado por 94 preguntas de tipo cerrada conteniendo los cinco componentes del COSO 2013. obteniendo como resultado que la empresa en estudio presenta nivel de confianza bajo no cuenta con políticas documentadas del control interno, no logrando un grado de seguridad razonable respecto al logro de los objetivos en forma eficiente y eficaz con respecto a las operaciones.

(Chavez, 2020) en su tesis denominado propuestas de acciones del control interno y su incidencia en la gestión financiera de las MyPES El Sector Ferretería Del Distrito Leoncio Prado Ortiz Chiclayo. El presente trabajo del autor tiene como finalidad con ayuda de las herramientas del control interno conducir a la empresa a minimizar los riesgos financieros la implementación de funciones y manuales para los miembros de esta empresa, metodología que uso en el trabajo del investigador fue descriptiva transversal y dicho no experimental, entre los resultados de la investigación que se realizó contamos con 74% de las empresas que tiene un control interno inadecuado y un 26% que tienen una contabilidad llevada por contadores externos así no contando con contador interno entonces esto limita a la empresa pues tiene riesgos financieros no solamente también tiene riesgos de gestión y riesgos de cumplimiento. La implementación de un adecuado sistema de control interno llevaría a la empresa a disminuir los riesgos tanto como en lo financiero, de riesgo y cumpliendo esto sería por la contratación de un contador profesional.

### **2.1.3. Regionales**

(De La Cruz, 2016) en su trabajo de investigación titulada incidencia del control interno en el área de logística- Abastecimiento De La Municipalidad Provincial De Huarochirí, 2015. , El objetivo principal de esta investigación radica en determinar la incidencia del Control Interno en la optimización y transparencia en el área de logística en la municipalidad Provincial de Huarochirí, El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe una inadecuada implementación de control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Municipalidad, Las conclusiones se resumieron en la necesidad de aplicar y mejorar el control interno ya vigente.

(Portuguez, 2017) en su tesis denominada caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Agrícola Espíritu Santo Palo S.A.C” - Cañete, 2017. tuvo como objetivo general: Determinar y Describir las Características del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso Empresa “Agrícola Espíritu Santo Palo S.A.C” – Cañete, 2017. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; Respecto a los resultados del caso; se ha podido observar que la

empresa no cuenta con un sistema de control interno apropiado, lo que genera deficiencia en la organización e impide dar una información confiable. Finalmente se concluye que el estudio de la investigación ha permitido la importancia del control interno, así poder sugerir y recomendar las aplicaciones de los componentes y mejorar la gestión de la empresa de estudio.

(Casavilca, 2019) en su tesis de investigación denominada el control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “N & D Serva S.A.C.” – Cañete, 2018. n tuvo como objetivo general: Describir la influencia del Control Interno en la gestión de inventarios de las empresas del comercio del Perú y de la Empresa N & D Serva S.A.C. – Cañete, 2018. Para la realización de este trabajo de investigación se utilizó el diseño bibliográfico documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó como instrumento la ficha bibliográfica y un cuestionario de 32 preguntas. Conclusión General: De la observación de los resultados y el análisis se puede concluir que las empresas del sector comercio del Perú y la empresa N&D Serva S.A.C. carecen de un sistema de control interno, por lo tanto, este no influye en la gestión de inventarios. Esto debido a que no aplican los componentes del control interno y solo se basan a un control informal, realizado de manera empírica.

(Ñañez, 2017) en su tesis titulado caracterización del control interno de las municipalidades del Perú: Caso De La Municipalidad Provincial De Yauyos - Lima, 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, descriptivo, bibliográfico y documental, de enfoque cualitativo, el nivel fue descriptiva y de caso, la técnica fue encuesta y cuestionario. Con respecto al

objetivo 2, la información que se obtuvo de la municipalidad provincial de Yauyos – Lima, mediante la aplicación de un cuestionario pertinente a la alta gerencia de la entidad, en donde se determinó que no se tiene implementado un sistema de control interno por lo que afecta a la gestión de la entidad por la falta de un adecuado control en sus actividades en general; determinando que el control interno influye de manera directa en los procesos de la gestión municipal de la provincia de Yauyos y en los riesgos que se espera minimizar. Conclusión carece del funcionamiento de un sistema de control interno adecuado, por lo que serían afectados y perjudicados los usuarios, la ciudadanía en general y la gestión del titular; además los recursos y bienes de la entidad no son utilizados adecuadamente por el incumplimiento de las normativas establecidas por la CGR por ello existe deficiencia en los servicios públicos.

#### **2.1.4. Locales**

(Román, 2020) en la investigación de la tesis titulado 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. fue realizada teniendo como Objetivo principal: 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 empresa, se logra concluir que la empresa tiene un plan estratégico en que se define la misión, visión y metas.

(Vega, 2018) es su tesis denominada diseño de control interno para el área de tesorería para reducir los faltantes en una empresa Comercializadora De Medicamentos, Comas, 2018. El objetivo del presente trabajo es desarrollar la aplicación de la Revisión Sistemática, de igual forma la identificación, el análisis y el proceso para la selección de las fuentes para la investigación. En tal sentido se presenta en una tabla las bases de datos obtenidas, de fuentes aceptadas como Redalyc, Google Académico, Alicia Concytec, entre otros. En la presente investigación se tomó en cuenta trabajos de investigación de distintos lugares del Perú y del exterior, para poder identificar la problemática regional en cada caso en particular. Finalmente, la investigación realizada debe aplicarse tomando en cuenta el estudio teórico y la puesta en práctica dentro de la organización para obtener óptimos resultados a nuestra investigación.

(Chalco, 2016) en su tesis titulado incidencia del control interno en mejora Del Área De Contabilidad De La Mype Printer Eirltda., Cercado De Lima 2016. El objetivo principal de esta investigación radica en Determinar la importancia del control interno en el área de contabilidad de la MYPE Printer EIRLtda. Rubro servicios de impresión. También se tendrá que considerar la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la implementación de un adecuado sistema de control interno. El

diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda MYPE en nuestro caso PRINTER EIRLtda., inmersa en este rubro, La conclusión se resumirían en la necesidad de la implementación de un adecuado sistema de control interno.

(Meza, 2019) en su tesis de investigación denominada sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa De Transportes Y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. En El Distrito De San Juan De Lurigancho, 2018. tiene la finalidad de determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de la empresa. El propósito es contar con un sistema de control interno que permita gozar de información precisa y oportuna para una correcta toma de decisiones y en consecuencia la mejora de su rentabilidad. El diseño de la presente investigación obedece a un modelo no experimental – transversal, por ello, no se va a manipular ninguna de las variables, ya que la “investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. Para esta investigación se procedió a realizar la observación, entrevistas recogiendo la opinión de los empleados y administradores de la empresa y finalmente verificación documentos contables, logística y administración. Para alcanzar el objetivo planteado se llevó a cabo un análisis de las diferentes áreas (Administración, Caja y bancos, Logística y



Contabilidad), detectando los puntos débiles y las fallas de cada uno de ellos, además se analizó la situación económica de la empresa en los dos últimos períodos para mostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de la organización y finalmente se propusieron mejoras y recomendaciones a implementar el área mencionada.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría del Control Interno**

Incluye el Plan de Organización de todos los procedimientos y medidas de coordinación concertados dentro de una empresa para proteger sus activos, efectuar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promocionar la eficiencia operacional un “sistema” de control interno se amplía más allá de aquellos asuntos que se ligan directamente con las obligaciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. Por ello así se declara que el control interno tiene tres formas de controles según sus objetivos: control operacional y Administrativo. También se menciona que da en función la seguridad y responsabilidad, que avale los objetivos de proteger, con la máxima seguridad, el control de los recursos, las operaciones, las políticas de gerencias administrativas, las disposiciones económicas, la credibilidad, la exactitud de las operaciones anotadas en los registros primarios y registradas por la contabilidad. En fin, debe asistir a proteger los recursos contra el fraude, el desperdicio y el uso inadecuado de los recursos. Sin embargo, lo definido anteriormente expuesto, el Control Interno no es un método infalible para garantizar el control, ya que puede ser quebrantado si existe la confabulación, que no es más que el acuerdo o trato entre muchas personas para desestabilizar lo establecido y

beneficiarse inapropiadamente de los recursos de la sociedad y/o empresa.  
(Capote, 2019)

El control interno es entendido y definido de distintas maneras, y por ello se ha aplicado en diversas formas. A estos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es el COSO. El control interno tiene el criterio de moverse en dirección a un objetivo deseado tanto así, es incorporado en la siguiente definición: “Aquello que sirve a una función útil influyendo para la consecución de un objetivo determinado”. (Mantilla, 2018)

### **2.2.1.1 Componentes de control interno**

Los componentes del Control Interno pueden considerarse como un grupo de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Para operar la organización (también denominado sistema) de control interno se manifiesta de los siguientes componentes:

- Ambiente de control interno: en los procesos proporciona disciplina y estructura. Además, existen factores que influyen con la integridad, valores éticos, compromiso hacia la competencia, estructura organizacional, comité directivo, filosofía de la administración, las políticas de recursos humanos y la asignación de autoridad.
- Evaluación del Riesgo: La valoración de riesgos implica la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos. Dada los riesgos que se presenta en una empresa se debe determinar una base con el fin de administrar los riesgos.
- Las actividades de control: permiten mantener directrices administrativas que se llevan a cabo según los procedimientos estas deben ser incorporadas en las

actividades del negocio, pues permite la corrección, detención y prevención de eventos riesgosos para la empresa.

- La información y comunicación: el intercambio de información es necesario para conducir, controlar y administrar las operaciones por los colaboradores de la empresa de tal forma se debe dar una buena comunicación fluida en lo interno y externo de la empresa que permite actuar a tiempo ante cualquier evento.
- El monitoreo: las deficiencias en la gestión de riesgos corporativos se comunican de forma ascendente, trasladando los temas más importantes a la alta dirección y al consejo de administración. El alcance y frecuencia de las evaluaciones independientemente serán fundamentales. En el proceso de evaluar la calidad del desempeño en el tiempo real, por medio de actividades permanentes de supervisión. (Rivera, 2015)

#### **2.2.1.2 Clases de Control Interno**

**Control interno financiero:** El control interno financiero comprende el plan de la organización y las políticas y procedimientos que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

**Control interno administrativo:** Comprende los planes, políticas y procedimientos que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia.

**Control interno previo:** Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y

asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

**Control interno concomitante:** es siempre un procedimiento, auxiliar del sistema de control previo. Por su propia naturaleza el control "contemporáneo" con la realización del acto es previo a la aprobación o autorización. Y si es previo, por cuanto el acto aún no se ha consumado, es inoficioso y superfluo querer crear una categoría distinta donde sólo hay una modalidad específicamente. El control concomitante, es un procedimiento previo a la aprobación o a la autorización, y por ello es sólo una, modalidad del control previo.

#### **2.2.1.3. Método de evaluación del control interno**

**Método Descriptivo:** También llamado "narrativo", consiste en hacer una descripción por escrito de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. El método narrativo, es ideal para aplicarlo a pequeñas empresas.

**Método de Cuestionario:** En este procedimiento se elaboran previamente una serie de preguntas en forma técnica y por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean comprensibles por las personas a quienes se les solicitará que las respondan. Una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno.

**Diagrama de Flujo:** El diagrama de flujo de sistemas es un diagrama, una representación simbólica de un sistema o serie de procedimientos en que éstos se muestran en secuencia, al lector le da una imagen clara del sistema: muestra

la naturaleza y la secuencia de los procedimientos, la división de responsabilidades, las fuentes y distribución de documentos, los tipos y ubicación de los registros y archivos contables. Tiene como base la esquematización de las operaciones, mediante el empleo de dibujos (flecha, cuadros, figuras geométricas, etc.); en dichos dibujos se representan departamentos, formas y archivos, por medio de ellos se indican y explican el desarrollo de las operaciones. Este método se utiliza en la actualidad a través de computadoras.

#### **2.2.1.4 fases del control interno**

**Planificación:** Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

**Ejecución:** Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento,

se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

**Evaluación:** Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua.

#### **2.2.1.5. Importancia del control interno**

El control interno es muy importante para las empresas, por ello puedan enfocarse en organizar y definir específicamente características de estas organizaciones. La importancia del control interno en la empresa o sociedad lleva a la complejidad de su funcionamiento, lleva a difundir legalidad, integridad y transparencia, en los últimos tiempos los modernos valores gerenciales como eficiencia y eficacia dotan de una gran visión correspondiente de su responsabilidad. La calidad del ambiente de control tiene gran predominio en la forma en que se desarrollan la operación y acción, en la cual se establecen los objetivos y determinan la probabilidad de exposición de los riesgos; tiene relación con las actividades de monitoreo, la importancia de su interpretación deberá ser Planeado, nunca será consecuencia de la casualidad o surgirá de modo espontáneo. (Gamboa, Puente, & Vera, 2016)

Hay varios propósitos muy importantes, independientemente del tamaño de la empresa. Establecer protocolos y procedimientos, Evitar fraudes y robos, Mitigar riesgos, documentar procesos, Segregar funciones, Mejorar la productividad y Mejora el prestigio de la empresa. (Protek, 2021)

#### **2.2.1.6 Características del control interno**

Es realizado en todos los niveles de la organización con un proceso continuo que fluye en la entidad. Capaz de brindar una seguridad razonable a la empresa sobre su manejo administrativo y operativo. Está diseñado para identificar acontecimientos potenciales que, de ocurrir, afectarían a la entidad y para gestionar los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado. Aplica la estrategia en cada nivel y unidad, e incluye adoptar una perspectiva del riesgo a nivel conjunto de la entidad. (Carrillo, 2015)

#### **2.2.1.7 Objetivos del control interno**

El control interno contiene métodos, planes y procedimientos para la seguridad de lograr sus objetivos, entre ellos se tiene directamente tres tipos de objetivos.

- **Objetivos operacionales:** Se busca que las actividades se desarrollen con el menor esfuerzo y recursos, con un máximo de utilidad de acuerdo a lo dispuesto por la dirección.
- **Objetivos financieros:** La información captada y producida por la contabilidad será útil si su contenido es confiable, se refiere a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión.
- **Objetivos de cumplimiento:** toda acción, medida, plan o sistema emprendido por la organización con el objeto de cumplir dichos objetivos contribuye una fortaleza de control interno. Debe enmarcarse dentro las disposiciones legales del país y cumplir la normatividad aplicable a la empresa. (Conexionesan, 2017)

Conocer y aplicar los fundamentos científicos y técnicos del control interno, en empresas reales o simuladas de su entorno.

Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones, calidad en los servicios que debe brindar cada entidad, proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, sustracción, irregularidad o acto ilegal, Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad. Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios y servidores, servir de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros. Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas. Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que estas se encuentren, dentro de los programas y presupuestos autorizados. Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional. Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas. (Melendez, 2016)

#### **2.2.1.8 Coso**

Proporcionar liderazgo de un pensador a través del desarrollo de marcos únicos y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, esbozado para mejorar el desempeño organizacional y aminorar el alcance del fraude en las empresas. El Marco de COSO 2013 mantiene la explicación de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo instante incluye mejoras y aclaraciones con el



objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las empresas. A través de esta puesta al día, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" ampliando y modernizando los conceptos anticipadamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno del ente, que es la sociedad y también ver la parte operativa.

Adaptabilidad del Marco de COSO inclusión de buenas prácticas de Gobierno, Fortalece la rendición de cuentas, Relevancia del fraude, Mayor nivel de concursos de los funcionarios, uno de conceptos como riesgo inherente, nivel de tolerancia. (Deloitte, 2015)

### **2.2.2 Teoría de las MyPES**

En el grupo de las MyPE se encuentran las micro y pequeñas empresas. Las microempresas son comercios en los que el número de colaboradores va de 1 a 10, mientras que en el caso de las pequeñas empresas de 1 a 100 colaboradores. Pese a lo anterior no es el número de colaboradores lo que es decisivo para catalogar a una empresa como micro o pequeña, sino sus ventas anuales. Para que una entidad de entre 1 a 10 colaboradores sea considerado sus ventas anuales de la microempresa no deben superar las 150 UIT; por otro lado, en el caso de los pequeños negocios, las ventas anuales no deben superar 1,700 UIT. Las MyPES en nuestro país se encuentran en lo extraordinario de fabricación de bienes y servicios, siendo lo central del desarrollo social tanto generando, demandando y comprando productos o incluyendo valor agregado, por lo que se establece en un actor fundamental en la generación de riqueza y empleo. (S&M Contadores, 2020)

#### **2.2.2.1 Características de MyPES**

la micro y pequeña empresa al ser el sector en desarrollo cumple con las siguientes características principales.

Las micro empresas no llegan a superar los 150 UIT anualmente, Las pequeñas empresas tampoco superan los 1,700 UIT al año, Puede llegar a tener desde 1 a 10 trabajadores en relación a la micro empresa y una pequeña empresa puede albergar de 1 hasta 50 trabajadores. (Estudio Shaddai, 2021)

### **2.2.2.2 Importancia de las MyPES**

Tras abarcar qué significa el servicio contable, es momento de revisar por qué las micro y pequeñas empresas lo necesitan, Es muy importante entender el flujo de caja de una empresa, por más pequeña que esta sea, es la llave para su crecimiento, Si la empresa no tiene un buen control de sus finanzas, corre el peligro de tener deudas desmesurado sin percatarse de ellas; que los egresos superen los ingresos mensuales, entre otras dificultades para ello es importante saber las funciones, Esto aprobara que la empresa pueda alcanzar mejores decisiones sobre aquellos asuntos que interesen a su negocio, Además, estar al día con la inquisición financiera de una sociedad, otorga que esta pueda conocer sus peligros y oportunidades futuras.

Las MYPE pueden acceder a este beneficio, desde el año 2016. Para ello necesitan cumplir con una serie de condiciones, por ejemplo:

- ◆ Ser domiciliado en el país.
- ◆ Realizar actividades empresariales.
- ◆ Reportar ingresos anuales (proyectados o pasados) que no superen las 1,700 UIT.

Como se puede señalar, uno de los requisitos primordiales tiene que ver con haber llevado una buena contabilidad de la empresa, ya sea de sus movimientos pasadas o la proyección de las futuras (si se está empezando), así mismo, contar con profesionales contables es la llave, para que su empresa tenga los beneficios que le corresponden según su calidad de MYPE. (S&M Contadores, 2020)

La importancia de la micro y pequeña empresa para la dinámica económica del Perú, dada su alta tasa de consistencia y alto grado de adecuación con el emprendimiento. Por eso es una razón fundamental que las MyPES sigan estas reglas de oro para alcanzar generar ventajas concurrentes sostenibles y mejorar la competitividad de la micro y pequeña empresa.

Algunas reglas para poder mejorar

- 1) Ingeniar soluciones increíbles y experiencias exclusivas.
- 2) Extender el servicio o producto.
- 3) Enfocar en el cliente.
- 4) Emplear plataformas digitales.
- 5) Conversar de manera constante con los clientes.
- 6) Innovar rápido y barato.
- 7) Planificar el año. (Gestion, 2019)

#### **2.2.2.6 Formalidad de las MyPES**

La Ley que facilita la formalización de las MYPE es la 28015 y fue aprobada en 2003; cinco años después, fue integrado el D.L. 1086; y hace poco tiempo la ley fue modificada por la Ley 30056 que incorporaba a las medianas

empresas y que eliminaba el número máximo de trabajadores para categorizar a las empresas. (Sanches, 2021)

MyPE (Ley 30056) te facilita formar asociaciones de manera más fácil. Según esta norma, tu empresa o negocio entra en la categoría MyPE por la cantidad de ventas al año. La microempresa para ser considerada debe vender como máximo 150 UIT al año; mientras una pequeña empresa puede vender entre 150 y 1.700 UIT. Cada UIT equivale a S/. 4,400. La Ley MyPE te da también facilidades de autorizar e incorporarse a programas del Estado. Puedes inscribirte al programa Remype, contratar con el Estado (que tiene la obligación de hacer al menos el 40% de sus compras a las MyPE), inscribiéndote al Remype. Al inscribirte a Remype te trae diversas ventajas, como orientación personalizadas y mayores beneficios para ti y los colaboradores, como un régimen laboral especial que te accede a tener los mismos beneficios del régimen general, pero a un menor costo. (RPP NOTICIAS, 2016).

#### **2.2.2.7 Objetivos de la MyPES**

según la visión del estado tiene como marco importante para las micro y pequeñas empresas la Contribución al PBI, Contribución a la recaudación tributaria, incrementar la formalización y desarrollo de MyPE, generar el empleo de productividad y rentabilidad, Ampliación del mercado interno y exportaciones. (Vargas, 2015)

Tomando en cuenta que cada uno de los conceptos de MyPES y como establecerlos se debe cumplir con los siguientes objetivos que tienen relacionados en:

- Objetivo General
  - ✓ El sector MyPE según su desarrollo a través de su incremento y dinamización de sus mercados.
  - ✓ Mejorar al mercado el acceso de productos locales, regionales, nacionales y de exportación.
  - ✓ El sector MyPE fomenta la interrelación del con la mediana empresa.
  - ✓ Fortalecer a las empresas que brindan servicios al sector MyPE.
- Objetivos Específicos
  - ✓ Establecer, Diseñar y ejecutar actividades para apoyar el desarrollo de Mercados para las empresas.
  - ✓ Mejorar el acceso de las MyPES a los Mercados en los que actúa y en los que probablemente podría introducirse.
  - ✓ Examinar y propiciar la demanda del Estado hacia los MYPES en compras, proponiendo Normas y Reglamentos para juntarse a estos con el Estado
  - ✓ Consolidar y ampliar la articulación empresarial entre el sector MYPE, la Mediana y Gran Empresa
  - ✓ Suministrar mecanismos que favorecen el acceso al financiamiento de parte de los MYPES
  - ✓ Consolidar a las empresas que brindan servicios no financieros orientados al sector

- ✓ Diligenciar cooperación Técnica Internacional para la promoción de mercados. (Linares, 2017).

#### **2.2.2.8 Tipo de MyPES**

Se tiene en conocimiento que existen 3 tipos que determinan las MyPES.

- **Micro Empresa.**

La teoría centrada de la microempresa es una conclusión utilizado para distinguir una empresa por los ingresos mensuales o anuales que posee, también del tamaño. Está contenida dentro de la categoría de las MyPES.

La microempresa suele ser creadas por distintos motivos, entre ellos la necesidad de ingresos para subsistir o para encontrar una salida económica a diversas habilidades. También quiere desarrollarse desde la base, es decir, se aspira a mediana y/o gran empresa. (Enciclopedia Conceptos, 2021)

- **Pequeñas Empresas.**

De mayores proporciones que la anterior, una pequeña empresa es una empresa que emplea poco número de colaboradores y no tiene un gran volumen de ventas.

En términos técnicos, esta es una compañía emprendida y administrada de forma independiente, los ingresos e tamaño son limitados conforme con la industria que maneja. La empresa suelen ser empresas privadas de propiedad única, o bien sociedades de negocio.

Dentro de casi todas las industrias existen pequeñas empresas. Pueden ir desde unas tiendas de conveniencia hasta poner modestas plantas de fabricación.

Las pequeñas empresas también varían según término de tamaño, autorización regulatoria, ingresos. Ciertas pequeñas empresas, como empresa de contabilidad doméstica, pueden sólo requerir una licencia comercial para estar en funcionamiento. Por otro lado, guarderías, orfanatos y casas de retiro tienen regulaciones muy complejas.

En el Perú una empresa pequeña percibe entre 150 y 1,700 UIT en lo que respecta a ventas anuales. La cantidad de colaboradores puede variar de 1 a 100. Algunos negocios que suelen incluirse en este rubro son restaurantes medianos, peluquerías, veterinarias y ferreterías. En la actualidad, en el Perú existen más de 50,000 pequeñas empresas, las cuales sin duda son, una importante fuente de generación de trabajo para el país. (Certus, 2019)

- **Mediana Empresa**

Finalmente, se menciona que la mediana empresa se distingue por tener ventas anuales mayores a 1,700 UIT y menores a 2,300 UIT. Dentro de ello tienen un mayor número de trabajadores, se puede asumir que se trata de un modelo de sociedad o entidad más complejo, en el que se requiere un nivel de organización más moderno y actual. (Certus, 2019)

### **2.2.3 Teoría de Empresa**

Se puede decir que la empresa como la estructura de sus factores de producción es su objeto de crear bienes y servicios. La sociedad o empresa puede actuar en diferentes áreas que calificaremos como sectores, que en principio son tres: El sector primario: está la minería, la ganadería y la agricultura. Este sector en

otro tiempo tuvo una importancia fundamental en el crecimiento de los países. El adelanto de los mismos venía definido por su riqueza primaria, es decir, por los recursos de menor o mayor cantidad de reservas naturales. El sector secundario: dentro de ellos está la construcción y la industria. La Industria, inicio a tener gran importancia cuando a comienzos del S. XIX presentan la máquina de vapor en Inglaterra y empieza la revolución industrial, que después se extendió por Europa y Estados Unidos. actualmente el grupo industrial ha experimentado un gran cambio, en buena parte evidenciándose por los grandes logros tecnológicos y evitando los desastres ambientales por los cambios. Durante la 2ª Guerra Mundial tuvieron gran avance en cuanto a las edificaciones, a partir de un gran desarrollo casi la totalidad de los países. En tercer lugar, tenemos el sector servicios tenemos a las economías modernas que en la actualidad caracteriza a en éste sector representa un gran parte de PIB, en comparación a un bajo porcentaje que representa el sector primario. (Docsity, 2020).

La empresa desde la Edad Media, se habla de ella de una u otra manera, pero, hasta hoy sigue teniendo el mismo fin que entonces, con el trascurso del tiempo se ha modernizado. Las personas tienen varias necesidades de bienes y servicios. Las necesidades pueden ser muy diversas dependiendo el sitio donde se viva, los recursos económicos, el estatus social, etc. Por ejemplo, el que viva en el norte de Asia, con unos medios económicos definidos, la necesidad será distinta a otra que radica en el norte de América, con otros recursos bien diferentes. Transparentemente, aunque son personas diferentes con distintas condiciones, suelen ser ilimitadas las carencias. A diferencia, los medios



existentes para complacer son pocos y limitados. Esto hace que los recursos tengan un valor y que quien los requiera tenga que dar un pago de alguna forma por conseguirlo. Como resultado, surge la obligación de que otras personas proporcionen a la población estos bienes. (Rojas, 2021).

### **2.2.3.1.Importancia de la Empresa**

Una empresa es una institución que se basa en el trabajo y el capital como factores de producción de un servicio o producto que se ofrece en el mercado. En una empresa, para conformar una organización un grupo de personas se pone de acuerdo y, para eso, colabora una cantidad de recursos en función de ciertos objetivos económicos. De la producción y las ganancias su principal intención es maximizar la eficiencia de los bienes con los objetivos asignado a un buen planteamiento. La más importante responsabilidad de la empresa es la de dar empleo. La incontable cantidad de personas del mundo que no trabaja por cuenta propia lo hacen organizadas en forma de empresas, donde reciben un sueldo o salario, entre otros beneficios. Las empresas pueden ser pequeñas, incluso su estructura es familiar, o pueden ser grandes emporios con agencias en diferentes partes del mundo y con una enorme cantidad de empleados y de departamentos. Quienes aportan los recursos inicialmente son los llamados capitalistas, frecuentemente no participan de ninguna parte del circuito del trabajo, sino que proveen el dinero necesario para que la compañía se ponga en funcionamiento y perciben como premio las utilidades producidas. (Zarate, 2021).

Las empresas tienen una gran importancia dentro de la sociedad, sin el conjunto de empresas no se tendrían factores de producción, o bien, un lugar donde la

gente pudiera trabajar. Así pues, una empresa es importante en dos ámbitos: el económico y el social.

- **Ámbito económico:** Mejora e innova productos y servicios, Al Crea empleos, Produce y comercializa bienes tangibles y servicios en los mercados, Provoca la competencia y crecimiento empresarial, Al compartir en mercados internacionales, Es fuente de ingresos para las personas, organizaciones y el país, Promueve el uso y desarrollo de la tecnología, entran divisas al país, Mediante el intercambio internacional, Coadyuva con la estabilidad económica del país.
- **Ámbito social:** Tiende ser fuente de ingresos, Al crear empleos, Cuando las empresas son socialmente responsables, Aporta estabilidad a las familias, Al producir, comercializar, mejorar e innovar productos y servicios, promueve el poder adquisitivo de muchos de los integrantes de la sociedad, satisface necesidades y deseos que elevan la calidad de vida de la gente, Facilita el logro de metas individuales y grupales, colaboran en la conservación del medio ambiente y ayudan a los grupos más marginados, Formalidad de la Empresa. (Blog el Divino, 2016).

### **2.2.3.2. Formalidad de las MyPES**

En una seriedad que lo caracteriza se Constituye tu empresa en 72 horas, Tiene a tus colaboradores en planilla, Aprueba a beneficios: salud y pensiones, Tributa de la manera más fácil, Firma contratos con el Estado, Aprueba a un mejor financiamiento para tu empresa. La empresa te accederá

lo siguiente, Gratuidad en los trámites Todos los trámites asociados con la Solicitud Simplificada de Licencia Municipal de Funcionamiento para Microempresas o Pequeñas Empresas, son simplemente gratuitos, no pudiendo los Municipios Distritales cobrar ningún tipo de tasas, derechos o tributos con conexión a los mismos. Libros de contabilidad obligatorio. Las Microempresas y Pequeñas Empresas están obligadas a llevar únicamente los siguientes libros de contabilidad:

- ✓ Libro de Planilla de Sueldos y Salarios.
- ✓ Libro de Registro de Ingresos y Gastos.
- ✓ Las Microempresas y Pequeñas Empresas que así lo deseen podrán optar por llevar los Libros de Contabilidad completos. (Vargas, 2015).

#### **2.2.3.3. Objetivos de la empresa**

Desde siempre se ha mostrado que la finalidad de la empresa es la obtención de la máxima riqueza. En este presente se habla más que de una objetivo único y válido para todas las empresas, de varios objetivos:

- Objetivos de maximización de la rentabilidad: Su objetivo inicial es el clásico de ampliar el beneficio, pero entendido como la de obtener de la máxima rentabilidad del capital proporcionado. La rentabilidad ligada los beneficios obtenidos en un determinado de tiempo (un trimestre, un año, etc.) con el capital invertido en la entidad:  $100 \frac{\text{Capital Invertido}}{\text{Beneficio Obtenido}}$  Rentabilidad (%). Es más necesario hablar de rentabilidad que de beneficios.
- Objetivos de crecimiento y de poder en el mercado: tenemos en este objetivo que consisten en asegurar futuros y grandes beneficios.

- Objetivos de estabilidad y adaptabilidad al entorno: Si la empresa quiere desarrollarse o simplemente mantenerse, necesariamente tiene que estar abierta a los cambios en el mercado y a los descubrimientos tecnológicos. (Pablo, 2018).

De acuerdo con esta teoría, en una empresa los directivos deben tener en cuenta los intereses y deseos de todos los afectados por las operaciones (proveedores, accionistas, colaboradores, gobiernos, consumidores, etc.) en la toma de decisiones de carácter corporativo. Dicho de otra manera, el objetivo de la empresa consta en maximizar la utilidad de todos y cada uno de los stakeholders (es el público de interés para una empresa que permite su completo funcionamiento) no sólo de los accionistas, aunque estos tengan intereses e objetivos contrapuestos. Lejos de ser un asunto únicamente teórico-académico, desde un punto de vista tecnológico el estudio de la empresa tiene profundo incremento de implicaciones prácticas para su éxito y supervivencia y, por ende, para el bienestar general de la sociedad y el crecimiento económico. Por ello, un cambio de este resultado no debiera emprenderse sin una reflexión fundamentada sobre el cuál debería ser el objetivo último de las empresas en las economías de mercado. (Reinoso, 2021).

#### **2.2.3.4. Características de la empresa**

Una empresa triunfante no es aquella que es rentable. Es la que cobra utilidades, entra buenos productos a los consumidores y servicios útiles para su vida, siempre se preocupa por el desarrollo de su gente y brinda beneficios

a la sociedad. Enfocarse en el cliente. Aporta valor y esta consiente que la base del negocio es el cliente, está dirigido a todos sus esfuerzos y que brindan el mejor servicio y aportar algún beneficio a su vida, Usa bien sus recursos y protege al medio ambiente. En el control de procesos las mejores empresas conocen que es clave reducir costos y aumentar la productividad para demandar competitivos y ofrecer precios justos en el mercado sin perder la calidad. La empresa reconoce que tiene espacios agradables en un ambiente de trabajo con instalaciones que están acondicionadas que brindan seguridad y comodidad tiene las maquinarias y equipos en constante mantenimiento. (Consultores Turistium, 2021).

#### **2.2.3.5. Tipos de empresa**

Tenemos 5 tipos de empresas

- Sociedad Anónima (S.A)
- Sociedad Anónima cerrada (S.A.C)
- Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- Empresario Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.) (Gestion, 2021)

Se menciona que se tiene por clasificación distintos tipos de empresa según su clasificación.

- Según el tamaño: Número de empleados, Cantidad de activos y facturación.
- Actividad que realiza: Ofrecen servicios y Producen bienes.
- Distinguiendo área geográfica: Multinacional, Local, Nacional y regional.
- Sector económico al que pertenecen: Sector primario, Sector secundario, Sector terciario, Sector cuaternario y Sector quinario.

- Titularidad de la empresa: Mixta, Pública y Privada.
- Forma jurídica: Empresario individual o autónomo, Comunidad de bienes, Sociedad limitada y Sociedad anónima. (Lopez, 2019)

#### **2.2.4. Teoría de Servicio**

un servicio es un desempeño o acto que brinda la otra parte. El proceso puedes estar vinculado a un producto físico, pero el desempeño es una esencia intangible y no da como resultado la propiedad de los factores del producto. También son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes a producir un cambio ceceado a favor del recepto del servicio. En general se puede decir que no produce bienes materiales brinda gran satisfacción de sus servicios necesarios en la población, también es multifocal y engloba diversas empresas de todos los tamaños. (Martin & Dias, 2016)

##### **2.2.4.1.importancia de la empresa**

Los servicios son un insumo importante de prácticamente todas las actividades comerciales, incluidos otros servicios, y un determinante esencial de la calidad de vida. Ninguna comunidad económica o social puede prosperar sin servicios suficientes de transporte, comunicaciones, educación o salud. (O.M.C, 2021)

##### **2.2.4.2.Formalidad de servicio**

En una seriedad que lo caracteriza se Constituye tu empresa en 72 horas, Tiene a tus colaboradores en planilla, Aprueba a beneficios: salud y pensiones, Tributa de la manera más fácil, Firma contratos con el Estado,

Aprueba a un mejor financiamiento para tu empresa. La empresa te accederá lo siguiente, Gratuidad en los trámites Todos los trámites asociados con la Solicitud Simplificada de Licencia Municipal de Funcionamiento para Microempresas o Pequeñas Empresas, son simplemente gratuitos, no pudiendo los Municipios Distritales cobrar ningún tipo de tasas, derechos o tributos con conexión a los mismos. Libros de contabilidad obligatorio. Las Microempresas y Pequeñas Empresas están obligadas a llevar únicamente los siguientes libros de contabilidad:

- ✓ Libro de Planilla de Sueldos y Salarios.
- ✓ Libro de Registro de Ingresos y Gastos.
- ✓ Las Microempresas y Pequeñas Empresas que así lo deseen podrán optar por llevar los Libros de Contabilidad completos. (Vargas, 2015)

#### **2.2.4.3.Objetivos de los servicios**

Existen diversos objetivos del servicio al cliente, muchos de ellos dependen de las necesidades de cada organización. Estos son algunos de los más comunes: mejora la satisfacción del cliente, mejora la productividad, aumenta el valor de vida del cliente, fidelizar más clientes, mejorar los productos y servicios existentes. (Gonzales, 2020)

se presenta con claridades la variedad de un objetivo de servicios de gran importancia su enfoque sea el crecimiento y valor para todo aquel que preste servicios y el desarrollo de su empresa.

- Objetivo general: Entiende y conoce la importancia de una mejor prestación de servicios y que beneficios ofrece, teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y de los clientes.

- **Objetivos específicos:** Aplicar los métodos de atención al cliente y prestación de servicios en todas las áreas o departamentos de la empresa, teniendo en cuenta que es la base fundamental para el crecimiento de la misma. Analizar los beneficios obtenidos a través de la práctica de prestación de servicios tanto para la empresa como para los clientes. Entiende y conoce la importancia de una buena prestación de servicios y que beneficios ofrece, teniendo en cuenta el bienestar de la empresa y de los clientes. Aplicar los métodos de atención al cliente y prestación de servicios en todas las áreas o departamentos de la empresa, teniendo en cuenta que es la base fundamental para el crecimiento de la misma. (Cartilla, 2021)

#### **2.2.4.4.características de los servicios**

Los servicios se definen con base en sus principales características.

- Inseparabilidad
- Intangibilidad
- Heterogeneidad
- Caducidad
- Co-creación o participación del cliente (Polo, 2021).

Existen cuatro atributos clave de este tipo de negocios. Se encuentra lo más importante 4 características que las define y diferencia entre si estas son los siguientes:

**Inseparables:** Los servicios son únicos porque generalmente se brindan y se consumen al mismo tiempo en la misma ubicación, sin embargo, los productos pueden producirse por partes e incluso en diferentes localizaciones.



Intangibles: Para los negocios de este tipo es un reto porque a diferencia de los productos este servicio no se puede experimentar ni consumir hasta que se realiza el contrato.

Efímeros: A menudo tiene duración limitada estos servicios como lo que tiene la capacidad se utiliza y no se puede almacenar el negocio tiene poco y es pasajero todo el consumo.

Variables: La calidad de un servicio puede variar según muchos factores, incluido quién lo proporciona, dónde cómo y cuándo. Los productos manufacturados tienden a basarse en procesos automatizados y procedimientos de garantía de calidad que resultan en un producto consistente. (EAE Business, 2021)

#### **2.2.4.5. Tipo de los servicios**

En lo general podemos dividir en dos grupos la categoría de los servicios por el ámbito de actuación y el carácter público o privado.

Ámbito de actuación: Hablamos del transporte o movilidad también encontramos al servicio de hotelería, la gastronomía y algunos del servicio financiero son algunos de los diferentes servicios. También hay servicios que van dirigidos en la educación y la sanidad.

Origen: hay servicios que se pueden clasificar en función de su carácter tenemos como públicos y privados. (Mendez, 2020)

#### **2.2.3 Descripción de la empresa de estudio**

La empresa en estudio con razón social ApaQ Soluciones S.A.C.- Lima, 2020 con ruc: 20600517903.

Visión: ser la empresa líder en cobertura nacional en el mercado de transporte de carga terrestre en Perú sobre la base de un servicio sobresaliente y una realización solida con los clientes, afiliados y colaboradores.

Misión: Ser socios estratégicos de nuestros clientes en transporte terrestre de mercaderías a través de nuestras nuevas flotas dedicadas, que genere resultados óptimos para el cliente, el colaborador y la empresa.

## **2.3. Marco conceptual**

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

“En el ambiente empresarial podemos decir que un control interno es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos”. (Pereira, 2019, pág. 14)

“Existe un sistema de control interno, administrativo, que es plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado al logro de objetivos admirativos”. (Estupiñan, 2015, pág. 25)

“El control interno obedece a parámetros de estándares y/o controles que deben incluir una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcanzar condiciones estandarizadas de cantidad, calidad y costo” (Isaza, 2018, pág. 23)

### **2.3.2. Definición de MyPES**

“la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la

legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”. (SUNAT, 2020)

### **2.3.3. Definición de empresa**

“Consideramos a la empresa una realidad socioeconómica a la debemos dentro del ámbito de las ciencias sociales y, en nuestro caso particular, dentro del ámbito de la economía”. (Estallo & Benaiges, 2021, pág. 48)

### **2.3.4. Definición de servicios**

Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Sanchez, 2016)

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea. (Equipo Editorial Etise, 2021)

## **III. Hipótesis**

No requiere hipótesis, “por ser un proceso interpretativo tomando los datos no se concentra en medición, analiza varias realidades subjetivas, no se fundamenta en la estadística. Tiene un procedimiento inductivo, recurrente”. (Contreras, 2021)

## **IV. Metodología**

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

El diseño de la investigación para cada proyecto comprende.

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

Para el recojo de la población, se tomó a todas las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

### 4.2.2. Muestra

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Apaq Soluciones S.A.C.- Lima, 2020

## 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición operacional			
	Definición conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
	El control interno tiene el criterio de moverse en dirección a un objetivo deseado tanto así, es		Entorno de control	¿?
			Evaluación de riesgos	¿?
			Actividades de control	¿?

<b>Control interno</b>	incorporado a la siguiente	Componentes del control interno	Información y comunicación	¿?
	definición: “Aquellos que sirven a una función útil influyendo para la consecución de un objetivo determinado”. (Mantilla, 2018)		Actividad de supervisión	¿?

**Fuente:** Elaboración propia en base al cuestionario

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.4.1. Técnicas**

Para conseguir la información de los resultados se utilizarán las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

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

Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

- Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.
- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno a la empresa Apaq Soluciones S.A.C.-Lima, 2020.
- Para el objetivo específico N° 03 se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa, Apaq Soluciones S.A.C.-Lima, 2020. mediante los resultados hallados.

#### **4.6. Matriz de Consistencia**

Ver anexo 01

#### **4.7. Principios Éticos**

En el acuerdo del código de ética para la investigación V002 de la Uladech católica -Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, con fecha el 16 de agosto del 2019, sostiene que las investigaciones en la Uladech se debieron tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, se necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que se otorga un beneficio. Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos d investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrara el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentra en situación de especial vulnerabilidad.

#### Beneficencia y no maleficencia

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En este caso, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causas daños, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

#### Justificar

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderables y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus riesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren practicas 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 esta 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 solo 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, riesgos y beneficios potenciales que puedan efectuar 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 investigaciones o titular de los datos consientes 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

##### Resultados de los antecedentes

Factores relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades/debilidades
<b>Nacionales</b> <b>Regionales</b> <b>Locales</b>	(Bueno & Camacho, 2017) (Huaman, 2019)	En casos presentados los autores concuerdan que los empresas están sin sistema control interno otros la tienen pero con muchas carencias en su implementación sin contar	Las empresas que se encuentran dirigida por una buena gerencia se ven beneficiadas con la implementación del sistema de control interno para



	(Arroyo & Guzman, 2018) (Chavez, 2020) (De la Cruz, 2016) (Portuguez, 2017) (Casavilca, 2019) (Ñañez, 2017) (Ramon, 2020) (Noe, 2018) (Chalco, 2016) (Meza, 2019)	con manuales u otras formas de control interno,	reducir los riesgos financieros y operacionales. Ayuda a cumplir con los reglamentos y leyes, es fundamental para apoyar el logro de los objetivos de una empresa.  Al ser deficiente la mala implementación del control interno lleva a la empresa a tener dificultades por falta de concientización del personal que labora en el mismo.
<b>Ambiente de Control</b>	(Meza, 2019) (Huaman, 2019) (Arroyo & Guzman, 2018)	Los autores antes mencionados coinciden que un buen implantación de ambiente de control ayudaría mucho a las MyPES para su superación	Con una buena organización de la empresa dando a cada uno una responsabilidad jerárquica dará integridad, prevendrá la corrupción y dará buenos frutos para la empresa, también tenemos los valores éticos de cada uno de los integrantes de la empresa para prevenir la

			<p>corrupción a esto también lo sumaremos compromiso con entidad y la responsabilidad así todos estos factores darían una oportunidad a la empresa de seguir creciendo. Ahora estos factores son muy pocos en proporción en la empresa pues una debilidad para ella.</p>
<p><b>Evaluación de Riesgos</b></p>	<p>(Chalco, 2016) (Chavez, 2020)</p>	<p>La evaluación de riesgos para estos autores es fundamental para el desarrollo de la empresa así se prevendría pérdidas en la misma</p>	<p>Tenemos que este elemento es dinámico e interactivo para evitar riesgos que pueden ser internos y externos, pues la gerencia persigue sus objetivos que le lleven a la misión principal, por eso la empresa asigna roles al personal para cumplir propósitos, del plan estratégico, también la empresa de prever los actos de corrupción, fraude, desperdicio u abuso, si se</p>

			logra avanzar con lo recomendado la empresa tendrá una oportunidad para seguir adelante. Pero si se sigue con ningún control de riesgos no se verá efectividad en la empresa sería una debilidad.
<b>Actividad de Control</b>	(Noe, 2018) (Bueno & Camacho, 2017)	Tenemos autores que dicen con actividades de control se pueden mejorar para el mejor desempeño de la empresa en cuantos de sus objetivos.	Un buen diseño de la empresa de actividades de control le dará ocasión a para desarrollar en cuanto a seguir los objetivos de la empresa para evitar la corrupción también está ligado a un sistema de información de calidad, la empresa a través de su administración generará documentación fiable para garantizar un buen sistema. Si la empresa no aplica todos estos conceptos se vuelve su talón

			de Aquiles para superar los riesgos que estos implican.
<b>Información y Comunicación</b>	(Portuguez, 2017) (Ñañez, 2017)	De estas dos actividades el autor se debe implementar para reducir los riesgos de la empresa pues con ello contamos con información buena oportuna y fiable y en cuanto a la comunicación debe ser constante y fluida.	La comunicación es la oportunidad de la empresa para establecer un sistema de calidad pues con este será confiables para aminorar los riesgos interno y externos, así lograr su finalidad la empresa, pero la información cumplir estos requisitos la debe se completa, útil, con datos reales, de estar en momento apropiado, debe ser precisa y concisa y se pueda consultar fácil. Todos los datos obtenidos por la dirección la deben ser comunicados a entes que lo requieran según el sector y uso en ellos. Si vemos la debilidad se

			pondría si se instala este elemento en la empresa.
<b>Supervisión</b>	(De la Cruz, 2016)	Con estos factores los autores dicen que es necesario la implementación pues con se redaría cualquier riesgo de la empresa en sus objetivos trazados.	Vemos la ocasión de implementar estos elementos a la empresa para su mejora con sus objetivos, cumplimiento de normas legales y buen uso de los recursos así evitar riesgos que vulneren al ente. En cambio, si no ponemos en práctica todo esto sería una debilidad para ella misma.
<b>Monitoreo</b>	(Ramon, 2020)		

**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 del control interno que mejoren las oportunidades de la empresa Apaq Soluciones S.A.C. – Lima, 2020.

## CUADRO N° 02

**OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJOREN LAS  
POSIBILIDADES DE LA EMPRESA APAQ SOLUCIONES S.A.C. – LIMA,**

**2020**

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Oportunidades/Debilidades</b>
	La empresa Apaquesoluciones S.A.C.- Lima, 2020. La empresa cuenta con un sistema de control interno.		<b>X</b>	La empresa Apaquesoluciones S.A.C.- Lima,2020. debería establecer un sistema de control interno para la mejora de esta misma en sus actividades cotidianas.
<b>Ambiente de Control</b>	¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		<b>X</b>	La oportunidad que tiene la empresa para poder implementar un código de ética que se dado a sus colaboradores atreves de su manuales y reglamentos para su mejor desempeño, así mejorar su sistema de rendición de cuenta.
	¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		<b>X</b>	
	¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?		<b>X</b>	
	¿Se cuenta con un MOF?		<b>X</b>	

	¿Se cuenta con reglamento de operaciones y funciones		X	
<b>Evaluación de Riesgo</b>	¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?		X	En esta ocasión se debe difundir los objetivos de la empresa. Dar la oportunidad al personal de definir los riesgos e identificarlos dictar procedimientos para sus posibles soluciones sean internos o externos.
	¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		X	
	¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?		X	
	¿La entidad ha registrado los posibles riesgos extremos e internos?		X	
	¿Todas las áreas tiene conocimiento de los riesgo?		X	
	¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?		X	Para las actividades de control, es una oportunidad de mejorar los procedimientos en cuanto sus actividades físicas

<b>Actividad de Control</b>	¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo física de la información de la entidad?		<b>X</b>	de supervisión con esto lograr su objetivo, oportunamente tomar en cuenta los riesgos internos y externos.
	¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		<b>X</b>	
	¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?		<b>X</b>	
	¿Se tomado la valoración de riesgos externos e internos?		<b>X</b>	
	¿La entidad tiene la capacidad para preparar			Vamos a ver una ocasión para una buena comunicación e



<b>Información y Comunicación</b>	informes financieros anuales e intermedios fiables?	<b>X</b>		información dentro de la misma organización en cuanto a su sistema de finanzas, operacionales y cumplimiento elaborar instrumentos para ello así mejorar la comunicación interna y externa eficiente y segura
	¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?		<b>X</b>	
	¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?		<b>X</b>	
	¿ se elaborado instrumentos de comunicación e información?		<b>X</b>	
	¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas d la empresa y departamento relacionados		<b>X</b>	

	(comunicación fluida, adecuada y oportuna)?			
<b>Supervisión</b> <b>o</b> <b>Monitoreo</b>	¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?		<b>X</b>	La oportunidad de la empresa es mejorar los sistemas de coordinación de sus actividades para su mejor planeamiento dentro y fuera de la misma y así se le dará al área correspondiente para su supervisión y monitoreo.
	¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponden?	<b>X</b>		
	¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?		<b>X</b>	
	¿ la entidad efectúa valoraciones que le permitan mejoras?		<b>X</b>	

	¿Hay un constante monitoreo de arte del área correspondiente?		X	
--	---	--	---	--

**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 mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa ApaQ Soluciones S.A.C. – Lima, 2020.

#### CUADRO N° 03

#### OPORTUNIDADES DEL CONTROL INTERNO QUE MEJORAN LAS POSIBILIDADES DE LAS MICRO Y PEQUEÑA EMPRESAS NACIONALES Y DE LA EMPRESA APAQ SOLUCIONES S.A.C. – LIMA, 2020

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades/ Debilidades del Objetivo Especifico N° 1</b>	<b>Oportunidades/ Debilidades del Objetivo Especifico N° 2</b>	<b>Explicación</b>
<b>Ambiente de Control</b>	Con una buena organización de la empresa dando a cada uno una responsabilidad jerárquica dará integridad, prevendrá la	La oportunidad que tiene la empresa para poder implementar un código de ética que se dado a sus colaboradores atreves	Para validar y mejorar dentro de la empresa en cuanto su ambiente de control a todos

	<p>corrupción y dará buenos frutos para la empresa, también tenemos los valores éticos de cada uno de los integrantes de la empresa para prevenir la corrupción a esto también lo sumaremos compromiso con entidad y la responsabilidad así todos estos factores darían una oportunidad a la empresa de seguir creciendo. Ahora estos factores son muy pocos en proporción en la empresa pues una debilidad para ella.</p>	<p>de su manuales y reglamentos para su mejor desempeño así mejorar su sistema de rendición de cuenta.</p>	<p>sus trabajadores incentivando valores éticos y su participación activa en la empresa. Para el mejor desempeño se desarrolla y mantiene una filosofía y estilo gestión para administrar el riesgo y no ocurra un impacto negativo en el sistema.</p>
<p><b>Evaluación de Riesgo</b></p>	<p>Tenemos que este elemento es dinámico e interactivo para evitar riesgos que pueden ser internos y externos, pues la gerencia persigue sus</p>	<p>En esta ocasión se debe difundir los objetivos de la empresa. Dar la oportunidad al personal de definir los</p>	<p>Tenemos que mejorar para que sea más dinámico y activo la valoración de los riesgos por parte</p>

	<p>objetivos que le lleven a la misión principal, por eso la empresa asigna roles al personal para cumplir propósitos, del plan estratégico, también la empresa de prever los actos de corrupción, fraude, desperdicio u abuso, si se logra avanzar con lo recomendado la empresa tendrá una oportunidad para seguir adelante. Pero si se sigue con ningún control de riesgos no se verá efectividad en la empresa sería una debilidad.</p>	<p>riesgos e identificarlos dictar procedimientos para sus posibles soluciones sean internos o externos.</p>	<p>de los colaboradores obteniendo la información necesaria para que el administrador adopte medidas preventivas para una buena decisión al riesgo, se buscara al profesional competente.</p>
<p><b>Actividad de Control</b></p>	<p>Un buen diseño de la empresa de actividades de control le dará ocasión a para desarrollar en cuanto a</p>	<p>Para las actividades de control, es una oportunidad de mejorar los procedimientos en</p>	<p>La empresa través de la administración mejora con buenas</p>

	<p>seguí los objetivos de la empresa para evitar la corrupción también está ligado a un sistema de información de calidad, la empresa a través de su administración generará documentación fiable para garantizar un buen sistema. Si la empresa no aplica todos estos conceptos se vuelve su talón de Aquiles para superar los riesgos que estos implican.</p>	<p>cuanto sus actividades físicas de supervisión con esto lograr su objetivo, oportunamente tomar en cuenta los riesgos internos y externos.</p>	<p>actividades de control siguiendo sus objetivos, teniendo en cuenta sus políticas para con sus trabajadores evitar actividades que dañen su buen desempeño, con la revisiones a nivel superior de la información dada que sea segura y confiable</p>
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>La comunicación e información es la oportunidad de la empresa para establecer un sistema de calidad pues con este será confiables para aminorar los riesgos interno y externos, así lograr su</p>	<p>Vamos a ver una ocasión para una buena comunicación e información dentro de la misma organización en cuanto a su sistema de finanzas, operacionales y cumplimiento elaborar</p>	<p>La empresa en sus actividades de información y comunicación son esenciales y de calidad para la toma de daciones apropiadas y oportunas, la</p>

	<p>finalidad la empresa, pero la información cumplir estos requisitos la debe ser completa, útil, con datos reales, de estar en momento apropiado, debe ser precisa y concisa y se pueda consultar fácil. Todos los datos obtenidos por la dirección la deben ser comunicados a entes que lo requieran según el sector y uso en ellos. Si vemos la debilidad se pondría si se instala este elemento en la empresa.</p>	<p>instrumentos para ello así mejorar la comunicación interna y externa eficiente y segura.</p>	<p>información altamente estructuradas que evitara los riesgos al ente.</p>
--	--	---	---

<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>Vemos la ocasión de implementar estos elementos a la empresa para su mejora con sus objetivos, cumplimiento de normas legales y buen uso de los recursos así evitar riesgos que vulneren al ente. En cambio, si no ponemos en práctica todo esto sería una debilidad para ella misma.</p>	<p>La oportunidad de la empresa es mejorar los sistemas de coordinación de sus actividades para su mejor planeamiento dentro y fuera de la misma y así se le dará al área correspondiente para su supervisión y monitoreo.</p>	<p>La empresa necesitara la supervisión y monitoreo en sus diferentes áreas para verificar el cumplimiento de los diferentes roles asignados a cada uno de sus integrantes persiguiendo sus objetivos de la misma sean estos operacionales, de cumplimiento y de gestión.</p>
---------------------------------------	--	--	---

**Fuente:** elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2.

## **5.2. Análisis de Resultados**

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

Para los autores (Bueno & Camacho, 2017) (Huaman, 2019) (Arroyo & Guzman, 2018) (Chavez, 2020) (De La Cruz, 2016) (Portuguez, 2017)



(Casavilca, 2019) (Ñañez, 2017) (Román, 2020) (Noe, 2018) (Chalco, 2016) (Meza, 2019) conforme a sus resultados obtenidos da ocasión al control interno con referente a sus 5 componentes: Ambiente de control, Con una buena organización de la empresa dando a cada uno una responsabilidad jerárquica dará integridad, prevendrá la corrupción y dará buenos frutos para la empresa, también tenemos los valores éticos de cada uno de los integrantes de la empresa para prevenir la corrupción a esto también lo sumaremos compromiso con entidad y la responsabilidad así todos estos factores darían una oportunidad a la empresa de seguir creciendo. Ahora estos factores son muy pocos en proporción en la empresa pues una debilidad para ella. Evaluación de riesgo, Tenemos que este elemento es dinámico e interactivo para evitar riesgos que pueden ser internos y externos, pues la gerencia persigue sus objetivos que le lleven a la misión principal, por eso la empresa asigna roles al personal para cumplir propósitos, del plan estratégico, también la empresa de prever los actos de corrupción, fraude, desperdicio u abuso, si se logra avanzar con lo recomendado la empresa tendrá una oportunidad para seguir adelante. Pero si se sigue con ningún control de riesgos no se verá efectividad en la empresa sería una debilidad. Actividad de control, Un buen diseño de la empresa de actividades de control le dará ocasión a para desarrollar en cuanto a seguir los objetivos de la empresa para evitar la corrupción también está ligado a un sistema de información de calidad, la empresa a través de su administración generará documentación fiable para garantizar un buen sistema. Si la empresa no aplica todos estos conceptos se vuelve su talón de Aquiles para superar los riesgos que estos implican. Información y comunicación, La comunicación e

información es la oportunidad de la empresa para establecer un sistema de calidad pues con este será confiables para aminorar los riesgos interno y externos, así lograr su finalidad la empresa, pero la información cumplir estos requisitos la debe se completa, útil, con datos reales, de estar en momento apropiado, debe ser precisa y concisa y se pueda consultar fácil. Todos los datos obtenidos por la dirección la deben ser comunicados a entes que lo requieran según el sector y uso en ellos. Si vemos la debilidad se pondría si se instala este elemento en la empresa. Supervisión y monitoreo, Vemos la ocasión de implementar estos elementos a la empresa para su mejora con sus objetivos, cumplimiento de normas legales y buen uso de los recursos así evitar riesgos que vulneren al ente. En cambio, si no ponemos en práctica todo esto sería una debilidad para ella misma. Como refiere el autor (Blanco Luna, 2016) estableciendo un sistema de control interno mejora en cuanto al cumplimiento, gestión y operación de la empresa evitando riesgos inherentes a esta.

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

Resultado obtenido del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima,2020. se pudo obtener lo siguiente:

#### **Respecto al componente Ambiente de control**

La oportunidad que tiene la empresa para poder implementar un código de ética que se dado a sus colaboradores atreves de su manuales y reglamentos para su mejor desempeño así mejorar su sistema de rendición de cuenta.

### **Respecto al componente Evolución de riesgos**

En esta ocasión se debe difundir los objetivos de la empresa. Dar la oportunidad al personal de definir los riesgos e identificarlos dictar procedimientos para sus posibles soluciones sean internos o externos.

### **Respecto al componente Actividad de control**

Para las actividades de control, es una oportunidad de mejorar los procedimientos en cuanto sus actividades físicas de supervisión con esto lograr su objetivo, oportunamente tomar en cuenta los riesgos internos y externos.

### **Respecto al componente Información y comunicación**

Vamos a ver una ocasión para una buena comunicación e información dentro de la misma organización en cuanto a su sistema de finanzas, operacionales y cumplimiento elaborar instrumentos para ello así mejorar la comunicación interna y externa eficiente y segura

### **Respecto al componente Supervisión o monitoreo**

La oportunidad de la empresa es mejorar los sistemas de coordinación de sus actividades para su mejor planeamiento dentro y fuera de la misma y así se le dará al área correspondiente para su supervisión y monitoreo.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Al realizar la relación entre las empresas de los antecedentes y la empresa Apaq Soluciones S.A.C. – Lima,2020. se establece lo siguiente:

### **Respecto al componente Ambiente de Control**

Para validar y mejorar dentro de la empresa en cuanto su ambiente de control a todos sus trabajadores incentivando valores éticos y su participación activa en la empresa. Para el mejor desempeño se desarrolla y mantiene una filosofía

y estilo gestión para administrar el riesgo y no ocurra un impacto negativo en el sistema.

### **Respecto al componente Evaluación de Riesgo**

Tenemos que mejorar para que sea más dinámico y activo la valoración de los riesgos por parte de los colaboradores obteniendo la información necesaria para que el administrador adopte medidas preventivas para una buena decisión al riesgo, se buscara al profesional competente.

### **Respecto al componente Actividad de Control**

La empresa través de la administración mejora con buenas actividades de control siguiendo sus objetivos, teniendo en cuenta sus políticas para con sus trabajadores evitar actividades que dañen su buen desempeño, con la revisión a nivel superior de la información dada que sea segura y confiable.

### **Respecto al componente Información y Comunicación**

La empresa en sus actividades de información y comunicación son esenciales y de calidad para la toma de daciones apropiadas y oportunas, la información altamente estructuradas que evitara los riesgos al ente.

### **Respecto al componente Supervisión o Monitoreo**

La empresa necesitara la supervisión y monitoreo en sus diferentes áreas para verificar el cumplimiento de los diferentes roles asignados a cada uno de sus integrantes persiguiendo sus objetivos de la misma sean estos operacionales, de cumplimiento y de gestión.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Respecto al Objetivo Especifico 1**

Se concluye que dando el valor a los autores representados en este trabajo de investigación se tomó en cuenta los antecedentes nacionales, regionales y locales se estableció que toda MyPES necesita obligatoriamente establecer el sistema de control interno que se acondiciona a todos los rubros de las empresas del Perú. Gracias a este sistema de control interno se puede reducir los riesgos financieros, cumplimiento y gestión que sean detectados anticipadamente con las herramientas otorgadas por la gerencia con la finalidad de optimizar y brindar mejoras a la empresa y sus colaboradores.

### **6.2. Respecto al Objetivo Especifico 2**

Se concluye que la empresa ApaQ Soluciones S.A.C., nos afirma que no cuenta con un eficiente control interno, para superar el problema se sugiere implementar un sistema de control interno, que cuente con un manual de funciones y reglamentos donde se proyectará al personal código de ética que es necesario en toda empresa, con esta implementación del manual de funciones se espera la superación sobre la rendición de cuentas esto estará dentro del manual de funciones, la difusión de los objetivos de la empresa es muy necesario para que los trabajadores sepan la dirección de la empresa, así podrá identificar los riesgos potenciales, que pueden ser internos y externos, para se ejercerá los procedimientos dados por el empresa donde se dará una buena solución por personal calificado y preparado, se prepara también en cuanto sobre sus actividades de control, tomando la valoración de riesgos sean físicos y documentales, esta valoración y sus resultados lleguen oportunamente para se tomen las medidas

correctivas, la información interna y externa obtenida se diseminara por todas las áreas competentes se lograra una comunicación fluida, oportuna y segura, así también ayudara hacer informes financieros buenos para tomar mejores daciones, el monitoreo de la áreas es muy necesaria para la constante mejora de la empresa, la conducta de sus trabajadores será verificada, y con la constante supervisión se mejorara todas las áreas, esto ayudara financieramente a todos, más aun con un mejor informe financiero.

### **6.3.Respecto al Objetivo Especifico 3**

Se concluye que viendo los resultados de los objetivos 1 y 2 es recomendable la implementación de un sistema de control interno para empresa ApaQ Soluciones S.A.C. – Lima,2020. para su mejor ejecución utilizando las herramientas dadas por SCI, así solucionar y minimizar los riesgos que pueden ser financieros, operacionales y cumplimiento que en un largo plazo traerá consecuencias para la empresa.

### **6.4.Conclusiones Generales**

Se recomienda y propone la implementación del sistema de control interno a la empresa ApaQ Soluciones S.A.C. con las herramientas que esta brinda para minimizar posibles riesgos a la empresa.

Se le recomienda contratar a un auditor profesional para realizar los procesos y hacer los seguimientos evaluando posibles factores de riesgo dando así la solución al hecho, la empresa así garantizar el cumplimiento de sus funciones dentro de cada área administrativa y operacional para evitar pérdidas a futuro.

## **VII. Aspectos complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

## **VIII. Bibliografía**

Arroyo, & Guzman. (2019). *Repositorio de la univercidad particular del norte*.

Obtenido de Repositorio de la univercidad particular del norte:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22010/Arroyo%20Ru%20c3%20ad%20Ciro%20El%20c3%20ad%20-%20Guzman%20Villegas%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arroyo, C., & Guzman, A. (2018). *repositorio de la univercidad particular del norte*.

Obtenido de repositorio de la univercidad particular del norte:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22010/Arroyo%20Ru%20c3%20ad%20Ciro%20El%20c3%20ad%20-%20Guzman%20Villegas%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Auditool. (13 de julio de 2016). *blog*. Obtenido de La necesidad del control interno

en las empresas: <https://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/la-necesidad-del-control-interno-en-las-empresas/>

Blog el Divino. (7 de mayo de 2016). *blog el divino*. Obtenido de importancia de una

empresa dentro de una sociedad:

<http://www.divinortv.com/2016/05/importancia-de-una-empresa-dentro-de.html>

Bueno, & Camacho. (21 de Agosto de 2017). *Repositorio univercidad peruna del*

*norte*. Obtenido de Repositorio univercidad peruna del norte:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10644/Bueno%20Llanos%20c%20Dreisy%20Mariela%20-%20Camacho%20Lezma%20c%20Karen%20Lizeth.pdf?sequence=4&isAllowed=y>



- Capote, G. (7 de setiembre de 2019). *econdesarrollo*. Obtenido de econdesarrollo:  
<http://www.econdesarrollo.uh.cu/index.php/RED/article/view/679>
- Carrillo. (NOVIEMBRE de 2015). *implementacion del sistema de control interno*.  
Obtenido de SLIDERPLAYER: <https://slideplayer.es/slide/11335335/>
- Cartilla. (2021). *objetivos del servicio*. Recuperado el 1 de setiembre de 2021, de  
introduccion a la competencia:  
<http://cartillaadministrativacga.blogspot.com/2017/01/objetivos-de-servicio-al-cliente.html>
- Casavilca. (31 de Agosto de 2019). *Repositorio Univercidad Catolica Los Angeles de  
Chimbote*. Obtenido de Repositorio Univercidad Catolica Los Angeles de  
Chimbote:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15567/CONTR  
OL\\_INTERNO\\_GESTI%  
c3%93N\\_INVENTARIOS\\_CASAVILCA\\_FLORI  
AN\\_EMELY\\_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15567/CONTR<br/>OL_INTERNO_GESTI%c3%93N_INVENTARIOS_CASAVILCA_FLORI<br/>AN_EMELY_ROSARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro , & Jurado. (abril de 2018). *Repositorio de la univercidad de Gusyaqui*.  
Obtenido de Repositorio de la univercidad de Gusyaqui:  
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37352/1/Tesis%20Sara%20Castr  
o%20-%20Katherine%20Jurado.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37352/1/Tesis%20Sara%20Castr<br/>o%20-%20Katherine%20Jurado.pdf)
- Certus. (25 de julio de 2019). *mypes*. Obtenido de blog:  
<https://www.certus.edu.pe/blog/que-significa-mipymes/>
- Chalco. (23 de Agosto de 2016). *Repositorio de la univercidad catolica los angeles  
de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la univercidad catolica los angeles  
de Chimbote:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1117/CONTA>

BILIDAD\_INFORMACION\_FINANCIERA\_CHALCO\_PINTO\_DE\_HUA  
PAYA\_HILDA\_LUZ.pdf?sequence=4&isAllowed=yhttp://repositorio.uladec  
h.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1117/CONTABILIDAD\_INFORMAC  
ION\_FI

Chavez. (23 de Agosto de 2020). *Repositorio de la univercidad Catolica los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la univercidad Catolica los Angeles de Chimbote:

file:///C:/Users/user/Downloads/CONTROL\_INTERNO\_GESTION\_FINAN  
CIERA\_CHEVEZ\_MEZA\_MARIBEL.pdf

Conexionesan. (27 de FEBRERO de 2017). *¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de Objetivos del control interno:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Consultores Turistium. (2021). *turistium*. Recuperado el 22 de agosto de 2021, de características de la empresa: <https://turistium.com/las-10-caracteristicas-una-empresa-exitosa/>

Contreras. (2021). *metodologia de la investigacion*. Recuperado el 6 de setiembre de 2021, de manual del estudiante:

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

De La Cruz. (30 de Agosto de 2016). *Repositorio de la univercidad catolica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la univercidad catolica Los Angeles de Chimbote:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1152/GUBERNAMENTAL\\_CONTROL\\_INTERNO\\_DE\\_LA\\_CRUZ\\_GUTIERREZ\\_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1152/GUBERNAMENTAL_CONTROL_INTERNO_DE_LA_CRUZ_GUTIERREZ_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deloitte. (2015). *coso*. Recuperado el 2 de setiembre de 2021, de empresa de asesoria financiera:

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Docsity. (2020). *docsity*. Recuperado el 07 de setiembre de 2021, de tipos de empresas desde el punto de vista,apuntos de economia poitica:

<https://www.docsity.com/es/tipos-de-empresa-desde-el-punto-de-vista-juridico/3000054/>

EAE Business. (12 de mayo de 2021). *el blog de retos para ser directivo*. Obtenido de tipos de servicios: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>

Enciclopedia Conceptos. (5 de agosto de 2021). *concepto*. Obtenido de empresa y negocios: <https://concepto.de/microempresa/>

Equipo Editorial Etise. (5 de agosto de 2021). *blog*. Obtenido de concepto de servicios: <https://concepto.de/servicio>

Estudio Shaddai. (3 de SETIEMBRE de 2021). *blog*. Obtenido de características de la mype: <https://estudioshaddai.com/blog/conoce-las-diferencias-entre-una-pyme-y-mype-en-peru/>

Estupiñan, R. (enero de 2015). *eco ediciones*. Obtenido de control interno y fraude: <https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcov>

er&dq=control+interno&hl=es-

419&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false

Gestion. (enero de 2019). *gestion*. Obtenido de mypes importancia:

<https://gestion.pe/blog/el-arte-de-emprender-y-fallar/2019/01/el-futuro-de-las-mypes.html/>

Gonzales, F. (9 de octubre de 2020). *batiburrillo*. Obtenido de objetivos del servicio:

<https://www.batiburrillo.net/cuales-son-los-objetivos-del-servicio-al-cliente/>

Huaman. (23 de Agosto de 2019). *Repositorio de univercidad Catilica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de univercidad Catilica Los Angeles de Chimbote:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16357/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_HUAMAN\\_ROMERO\\_VIRGINIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/16357/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_HUAMAN_ROMERO_VIRGINIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Isotools. (27 de ABRIL de 2021). *Blog Calidad y Excelencia*. Obtenido de

Características de un Sistema de Control Interno efectivo:

<https://www.isotools.org/2021/04/27/caracteristicas-de-un-sistema-de-control-interno-efectivo/>

Leon, & Perez. (Diciembre de 2016). *Repositorio de la univercidad de Guayaquil*.

Obtenido de Repositorio de la univercidad de Guayaquil:

<https://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17363/1/tesis%20para%20el%2008%20de%20Marzo%20P%20C3%A9rez%20y%20Le%20C3%B3n.pdf>

Lopez. (21 de JUNIO de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Tipo de empresa:

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-empresas.html>

- Mantilla, S. (8 de ABRIL de 2018). *ECOEDICIONES*. Obtenido de ECOEDICIONES: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Martin, M., & Dias, E. (abril de 2016). *ESIC EDITORIAL*. Obtenido de servicios: [https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empresas+de+servicios&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=empresas%20de%20servicios&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=-ptMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=empresas+de+servicios&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=empresas%20de%20servicios&f=false)
- Melendez. (2016). *control interno*. Obtenido de coso: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1>
- Mendez. (17 de abril de 2020). *Numdea*. Obtenido de servicio: <https://numdea.com/servicios.html>
- Meza. (31 de Agosto de 2019). *Repositorio univercidad catolica los angeles de chimbote*. Obtenido de Repositorio univercidad catolica los angeles de chimbote: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11728/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_MEZA\\_MACHACCA\\_JONNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11728/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_MEZA_MACHACCA_JONNY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Noe, V. (23 de agosto de 2018). *repositorio de la univercidad Particular del Norte*. Obtenido de Repositorio de la univercidad Particular del Norte: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22006/Vega%20Mallqui%20Noe%20Tubias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ññez. (30 de Agosto de 2017). *Repositorio de la Univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la Univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1855/CONTROL\\_INTERNO\\_COMPONENTES\\_DE\\_CONTROL\\_INTERNO\\_NANEZ\\_RODRIGUEZ\\_OLIVIA\\_EBANGELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1855/CONTROL_INTERNO_COMPONENTES_DE_CONTROL_INTERNO_NANEZ_RODRIGUEZ_OLIVIA_EBANGELIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- O.M.C. (2021). *la comprencon del comencio de servicio de cada pais*. Recuperado el 22 de agosto de 2021, de la importancia de los servicios:  
[https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/serv\\_s/cbt\\_course\\_s/a1s1p1\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/cbt_course_s/a1s1p1_s.htm)
- Pablo, L. (18 de setiembre de 2018). *instituto juan maria*. Obtenido de objetivo de la empresa: <https://juandemariana.org/ijm-actualidad/analisis-diario/el-objetivo-de-la-empresa-en-las-economias-de-mercado-i/>
- Pereira, C. (setiembre de 2019). *instituto mexicano de contadores publicos*. Obtenido de control interno en las empresas su aplicacion y efectividad:  
[https://books.google.com.pe/books?id=xM\\_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=control%20interno&f=false)
- Polo, D. (2021). *blog*. Recuperado el 1 de setiembre de 2021, de concepto servicios:  
<https://www.gestionar-facil.com/empresas-de-servicio/>
- Portuguez. (31 de Agosto de 2017). *Repositorio de la univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote:  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4772/CARAC>

TERIZACION\_CONTROL\_INTERNO\_EMPRESAS\_SECTOR\_COMERCI  
O\_PORTUGUEZ\_CONISLLA\_JAQUELIN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ProteK. (2021). *¿Cuál es la importancia del sistema de control interno?* Obtenido de

*¿Cuál es la importancia del sistema de control interno?:*

<https://www.protek.com.py/novedades/importancia-del-sistema-de-control-interno/>

R&C. (2018). *¿QUÉ ES LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL*

*INTERNO?* Obtenido de *¿QUÉ ES LA IMPLEMENTACIÓN DEL*

*SISTEMA DE CONTROL INTERNO?:*

<http://www.escueladegobierno.edu.pe/que-es-la-implementacion-del-sistema-de-control-interno/>

Ramon, P. (21 de agosto de 2020). *Repositorio de la Univercidad Catolica Los*

*Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la Univercidad Catolica

Los Angeles de Chimbote.:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20211/CONTROL\\_INTERNO\\_EN\\_LAS\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_DEL\\_PERU\\_ROMAN\\_CONTRERAS\\_PEDRO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20211/CONTROL_INTERNO_EN_LAS_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_DEL_PERU_ROMAN_CONTRERAS_PEDRO.pdf?sequence=1)

Reinoso, C. (2021). *objetivo empresas e innovacion*. Recuperado el 9 de agosto de

2021, de revistas: <https://www.redalyc.org/pdf/4296/429640273005.pdf>

Rivera. (5 de noviembre de 2015). *Importancia del control interno en los negocios*.

Obtenido de REVISTA VINCULADAS:

<https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>

Rojas, M. (2021). *economia de la empresa*. Recuperado el 3 de agosto de 2021, de

riuma:

<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Economico%20C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Román. (21 de Agosto de 2020). *Repositorio de la Univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote*. Obtenido de Repositorio de la Univercidad Catolica Los Angeles de Chimbote.:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20211/CONTROL\\_INTERNO\\_EN\\_LAS\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_DEL\\_PERU\\_ROMAN\\_CONTRERAS\\_PEDRO.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20211/CONTROL_INTERNO_EN_LAS_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_DEL_PERU_ROMAN_CONTRERAS_PEDRO.pdf?sequence=1)

RPP NOTICIAS. (29 de marzo de 2016). *rpp noticias*. Obtenido de LEY 30056:

<https://rpp.pe/lima/actualidad/aprovecha-las-ventajas-de-la-ley-mype-para-formalizarte-noticia-922008>

S&M Contadores. (2020). *BLOG*. Obtenido de MYPE:

<https://symcontadores.com/que-son-las-mypes-y-pymes/>

Sanches. (5 de setiembre de 2021). *revista*. Obtenido de mype en el peru:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5433/4665>

Sanchez. (13 de febrero de 2016). *economipedia.com*. Obtenido de servicios:

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

Serrano. (17 de Setiembre de 2017). *Utmach*. Obtenido de Utmach:

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/11787/1/TTUACE-2017-CA-CD00153.pdf>

SUNAT. (2020). *sunat*. Recuperado el 1 de SETIEMBRE de 2021, de MyPES:

<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>



Vargas, J. (15 de marzo de 2015). *slideshare.ne*. Obtenido de Decreto legislativo 705

para las pymes y mypes:

<https://es.slideshare.net/jennyvictoriavargasccanto5/decreto-legislativo-705pymes>

Vega. (23 de Agosto de 2018). *Repositorio de la univercidad Particular del Norte*.

Obtenido de Repositorio de la univercidad Particular del Norte:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22006/Vega%20Mallqui%2c%20Noe%20Tubias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zarate, M. (3 de mayo de 2021). *Dudalia*. Obtenido de Importancia de la empresa:

<https://dudalia.com/tarea/9k4k>

## **Anexos**

### **Anexo 1: Matriz de consistencia**

<b>Título del Proyecto</b>	<b>Enunciad del Problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis</b>
propuestas de mejora	Las oportunidades	Identificar las oportunidades	1. Establecer las oportunidades de Control interno que mejoren las	No aplica

de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima, 2020	del Control interno mejoran las oportunidades de la micro y pequeña empresa nacionales y de la empresa Apaqa Soluciones S.A.C – Lima 2020.	del Control interno que mejoren las oportunidades de la micro y pequeña empresa nacionales y de las empresas caso: Apaqa Soluciones S.A.C – Lima 2020.	posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales. 2. Describir las oportunidades de Control interno que mejoren las posibilidades de la empresa caso: Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima, 2020. 3. Explica las oportunidades de Control interno que mejoran las oportunidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa caso: Apaqa Soluciones S.A.C. – Lima, 2020.
---	--	--	--

## Anexo 2: Fichas Bibliográficas

(Meza, 2019)

**Sistema de control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa de Transportes Y Servicios Múltiples Sur Lima S.A. En El Distrito De San Juan De Lurigancho 2018.**

En este texto el autor señala que el análisis tiene la finalidad de dar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de la empresa. El fin es contar con las herramientas del control interno que permita dar información precisa y eficaz para una correcta toma de decisiones y en disfrutar la mejora de su rentabilidad

(Román, 2020)

**Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de almacén de las micros y pequeñas empresas en el Perú Caso De La Entidad Fidalis S.A. Lima – 2020.**

El objetivo del autor es dar herramientas necesarias para la mejora del área de almacenes con ayuda del sistema de control interno para una gestión operacional optima con el financiamiento adeudo de los recursos de la empresa. La investigación concluyo que se debe implementar un SCI en el área de almacenes por las debilidades que esta tiene así disminuir los riesgos con un manual de funciones, se buscar el trabajo integrado de los trabajadores seguir las metas de la empresa.

**Anexo 3: Cuestionario**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA APAQ SOLUCIONES S.A.C. – LIMA, 2020.**

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

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de Control	La EMPRESA APAQ SOLUCIONES S.A.C., 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		X

<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?</p>	<p>X</p>
	<p>2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?</p>	<p>X</p>
	<p>3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</p>	<p>X</p>
	<p>4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>	<p>X</p>
	<p>5. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p>	<p>X</p>
<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p>	<p>X</p>
	<p>2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?</p>	<p>X</p>
	<p>3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p>	<p>X</p>
	<p>4. ¿La entidad efectúa valoraciones que le permitan mejoras?</p>	<p>X</p>
	<p>5. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</p>	<p>X</p>

	<p>confiabilidad?</p> <p>4. ¿Se cuenta con un MOF?</p> <p>5. ¿ Se cuenta con reglamento de operaciones y funciones?</p>		<p>×</p> <p>×</p>
<b>Evaluación de Riesgo</b>	<p>1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?</p> <p>2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</p> <p>3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?</p> <p>4. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</p> <p>5. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos.</p>		<p>×</p> <p>×</p> <p>×</p> <p>×</p> <p>×</p>
<b>Actividades de Control</b>	<p>1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</p> <p>2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?</p> <p>3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p> <p>4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?</p> <p>5. ¿Se tomado la valoración de riesgos externos e internos?</p>		<p>×</p> <p>×</p> <p>×</p> <p>×</p> <p>×</p>