



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMPRESA SERVICIOS GENERALES MIL  
OFICIOS S.A.C. – SAN MARCOS, 2021**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

CASIMIRO NIEVES, SAIRA LIZETTE

ORCID: 0000-0002-4391-0966

ASESOR:

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 00000-0002-2286-4606

CHIMBOTE - PERÚ

2022

## **Equipo de Trabajo**

### **Autora:**

Casimiro Nieves, Saira Lizette

ORCID: 0000-0002-4391-0966

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

### **Asesor**

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e Ingeniería,  
Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

## **Jurados de Investigación**

Baila Gemin, Juan Marco

Código Orcid: *0000-0002-0762-4057*

Montano Barbuda, Julio Javier

Código Orcid: *0000-0002-1620-5946*

Manrique Placido, Juana Maribel

Código Orcid: *0000-0002-6880-1141*

## **HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Mgtr. Baila Gemín, Juan Marco

**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Manrique Placido, Juana Maribel

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

**ASESOR**

## Agradecimientos

En primer lugar, le doy gracias a Dios, por la gracia y la sabiduría que me otorga constantemente; por tener y disfrutar a mi familia, por guiarme hacia la senda del bien, fortaleciéndome para lograr mis objetivos.

A la ULADECH por darme la oportunidad de forjarme una carrera profesional, a cada docente que formó parte del proceso de mi formación, concluyendo como una profesional exitosa dentro de esta casa de estudios.

**Saira Casimiro Nieves**

## **Dedicatoria**

No fue sencillo llegar hasta donde estoy ahora, pero gracias a los aportes, el amor, apoyo, a lo complicado de lograr esta meta y hago presente mi gran afecto a ustedes mi hermosa familia, en Especial a mi madre Ana María Nieves Rivera, sin ella nada esto sucedería ni tendría sentido. A mi hermana, que con su inocencia siempre me ha impulsado a ser mejor.

A mi pareja e hijo, por su apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

**Saira Casimiro Nieves**

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. – San Marcos, 2021. Para su elaboración se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: según los autores de los antecedentes, se concluye que las micro y pequeñas empresas nacionales, en su mayoría, no cuentan con un sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 02: se concluye que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, desconoce los cinco componentes que este sistema implica; pero lo realizan de manera empírica. Respecto al Objetivo específico 03: se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, desarrollando estas actividades de manera empírica. Conclusión general: la empresa Servicios Generales MIL OFICIOS S.A.C no cuenta con un sistema de control interno, por lo que tiene poco conocimiento sobre la ventaja de implementarlo y que la aplicación de sus componentes traería consigo una buena rentabilidad en cuanto al cumplimiento de sus objetivos. La propuesta de mejora es implementar un Manual de Organización y funciones y un código de ética, para que los trabajadores cumplan sus funciones.

Palabras clave: Control interno, Micro y Pequeña Empresa, propuesta

## **Abstract**

The present research work had as a general objective: Identify the opportunities of internal control that improve the possibilities of micro and small national companies: Case company Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021. For its elaboration, the qualitative methodology and the non-experimental, descriptive, bibliographic and case design were used, applying the techniques of the bibliographic review and interview, the instruments of bibliographic records and a questionnaire of questions were also used. ; obtaining the following conclusions: Regarding the specific objective 01: according to the authors of the background, it is concluded that the majority of micro and small national companies do not have an internal control system. Regarding the specific objective 02: it is concluded that the company has not implemented an internal control system, it does not know the five components that this system implies; but they do so empirically. Regarding Specific Objective 03: it is concluded that the company does not have an internal control system, developing these activities empirically. General conclusion: the company Servicios Generales MIL OFICIOS S.A.C does not have an internal control system, so it has little knowledge about the advantage of implementing it and that the application of its components would bring good profitability in terms of meeting its objectives. The improvement proposal is to implement an Organization and Functions Manual and a code of ethics, so that the workers fulfill their functions.

Keywords: Internal control, Micro and Small Business, proposal

## Contenido

Carátula.....	
Contra carátula .....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Jurado Evaluador y Asesor.....	iv
Agradecimiento .....	v
Dedicatoria .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
Contenido .....	ix
Índice de cuadros.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de literatura.....	17
2.1 Antecedentes .....	17
2.1.1 Internacionales .....	17
2.1.2 Nacionales .....	20
2.1.3 Regionales .....	27
2.1.4 Locales.....	31
2.2 Bases teóricas .....	31
2.2.1 Teorías del control interno.....	31
2.2.2 Teorías de las Micro y Pequeñas Empresas.....	41
2.2.3. Teoría de las empresas.....	45
2.2.4. Teorías del sector comercio.....	47
2.2.5. Empresa en estudio.....	49
2.3 Marco conceptual .....	50
2.3.1 Definiciones del control interno... ..	50
2.3.2 Definiciones de micro y pequeñas empresas... ..	50
2.3.3 Definiciones de empresa.....	51
2.3.4 Definiciones del comercio .....	51
III. HIPÓTESIS .....	52
IV. METODOLOGIA .....	53
4.1 Diseño de investigación.....	53

4.2 Población y muestra .....	53
4.2.1 Población .....	53
4.2.2 Muestra .....	53
4.3 Definición y operacionalización .....	54
4.4 Técnicas e instrumentos .....	56
4.4.1 Técnicas .....	56
4.4.2 Instrumentos .....	56
4.5 Plan de Análisis .....	56
4.6 Matriz de consistencia .....	57
4.7 Principios éticos .....	58
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	60
5.1. Resultados .....	60
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1... ..	60
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2... ..	61
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3... ..	63
5.2. Análisis de resultados .....	64
5.2.1. Respecto al objetivo específico 1... ..	64
5.2.2. Respecto al objetivo específico 2... ..	68
5.2.3. Respecto al objetivo específico 3... ..	70
VI. CONCLUSIONES.....	73
6.1. Respecto al objetivo específico 1... ..	73
6.2. Respecto al objetivo específico 2... ..	73
6.3. Respecto al objetivo específico 3... ..	74
6.4. Conclusión general... ..	74
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....	76
7.1. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS.....	86
Anexo 01: Matriz de consistencia .....	86
Anexo 02: Cuestionario de recojo de información .....	87
Anexo 03: Consentimiento informado .....	90
Anexo 04: Modelos de fichas bibliográficas .....	92

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 01: Respecto al objetivo específico 01 .....	60
CUADRO 02: Respecto al objetivo específico 02 .....	61
CUADRO 03: Respecto al objetivo específico 03 .....	63

## I. Introducción

El rol que las micro y pequeñas empresas juegan en el proceso económico de un país es fundamental porque son agentes económicos con la capacidad de generar puestos de trabajo; pero, evidencian bajos índices de productividad, motivo por el cual existe altas tasas de informalidad y déficit de los manejos financieros (Ferraro y Rojo, 2018). Orueta (2017), por su parte, hace un análisis de las micro y pequeñas empresas en el mundo; por ejemplo, en España, hasta el 2015, existía 2 millones de empresas activas de los cuales el 89,4% son microempresas, el 4,6% pequeñas empresas y sólo el 0,4% son grandes empresas; siendo las principales generadoras de trabajo con un total de 80,8% de empleo. En Honduras, se estima que más del 70% de los trabajos los genera las micro y pequeñas empresas; sin embargo, son aproximadamente 260 mil micro y pequeñas empresas que se encuentran en la informalidad. En Argentina, la mayor parte de las empresas entre micro y pequeñas empresas que representan el 78% de la economía fracasan rápido porque no aplican ninguna política financiera.

En cuanto a la reactivación económica, debido a la Pandemia del COVID – 19, el informe de la Comisión Económica para América latina y el Caribe (CEPAL, 2020) explica que hay micro y pequeñas empresas, que siendo formales, aún tienen su situación incierta ya que deben emplear o acomodarse a un nuevo modelo de negocio que se adapte a las características y sugerencias establecidas por el gobierno y por el consumidor; y que en estos momentos deben actualizar sus sistemas de control interno que manejan para adaptarse a los nuevos modelos de negocio que están en el mercado. Además, Fuentes y Ríos (2021) añade que, siendo las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) importantes para la economía de un país, éstas necesitan herramientas sobre el control interno para mejorar sus empresas, promoviendo eficiencia, eficacia y

unidad de métodos y conceptos en todas las áreas administrativas y operativas para responder a las nuevas exigencias del mercado actual; ya que atraviesan muchas debilidades que son una amenaza para su productividad y su permanencia en el mercado, como son la escasa cultura organizacional, el poco conocimiento de lo beneficioso que es la autorregulación, autocontrol y la autogestión que sirven para alcanzar los objetivos bajo estándares de calidad y de información confiable. Es así que, uno de los principales problemas encontrados en las MYPE es la incapacidad de planificar los procesos operacionales de la empresa que ayuden a cumplir con sus objetivos y así diseñen e implementen estrategias y políticas para dar cumplimiento con lo programado por la empresa.

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) las micro y pequeñas empresas son la parte más importante de la economía nacional ya que generan más empleo y estas empresas están compuestas por los servicios privados y el comercio (mayoristas y minoristas) en todos los sectores haciendo más del 50% del Producto Bruto Interno (PBI); sin embargo, la informalidad es uno de los problemas del común denominador en este país, además muchas de estas empresas son empresas familiares, según las estadísticas arrojadas por la encuestadora, y esto hace que la empresa no implemente políticas de control, tampoco una adecuada organización de funciones del personal; trayendo consigo que muchas empresas de este tipo fracasen.

En Ancash, por ejemplo, Vergaray et al. (2021) realizaron una investigación en la ciudad de Chimbote, donde hacen mención a las cifras del INEI y del Banco Central de Reserva del Perú en cuanto al desarrollo y crecimiento de las micro y pequeñas empresas del país, mencionando que tanto la estructura organizacional como el

planteamiento de los objetivos de las empresas son el inicio de cualquier organización, con esto depende sus actividades operativas y administrativas, porque ayuda a un trabajo coordinado y eficiente; por lo mismo, considera que el control interno es el proceso perenne que utiliza métodos y procedimientos para cuidar los activos, verificar la razonabilidad y que la información financiera y operacional sea confiable, además, considera que las micro y pequeñas empresas deben utilizar técnicas que ayuden a identificar y evaluar riesgos, así como la supervisar y monitorear; todo ello como parte del control interno. Por lo que recomienda a las empresas, en su investigación, que se incorporen estrategias que ayuden a las acciones de control el cual contribuirá al desarrollo de la gestión óptima en la empresa.

Pero, tratar sobre control interno significa conocer las políticas económicas mundiales, la crisis que atraviesan globalmente, el conocimiento de gestión de recursos financieros interno y externo, los componentes que deben implantarse en las empresas, es por esta razón, que en América Latina y el Caribe son más del 40% de pequeñas empresas que conocen sobre la aplicación de un sistema de control interno y el otro 60% no pueden incrementar sus recursos ni la capacidad para operar por su desconocimiento. Todo esto se ocasiona porque no mantener un adecuado sistema de Control interno en estas empresas, ocasionando pérdidas económicas, estar expuestos a fraudes, malversación de los recursos de la empresa (Pérez y Titelman, 2018).

Ante todo lo expuesto, se planteó el siguiente enunciado del problema: ¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. – San Marcos, 2021?

Para responder a esta pregunta se planteó el objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.

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

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.
3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.

La presente investigación se justificó porque al realizar el estudio de caso permitió describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas ya que son de vital importancia en la economía del país, en el que se encuentran realizando sus actividades económicas en distintos sectores económicos como son comercio, industria, servicios; generando así empleo formal e informal a los peruanos. Además, esta investigación sirve de base para realizar otros proyectos o investigaciones futuras y como antecedente en la localidad de San Marcos. Por último, se justificó porque al finalizar esta investigación y una vez aprobada, me permitió obtener el título de contador público y por ende, la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote logre elevar sus estándares de calidad al exigir el título a todos sus egresados a través de la sustentación de tesis.

La metodología a usar fue no experimental porque la información obtenida fue de lo que se encontró en el presente, descriptivo porque se limita en la recolección de datos, bibliográfica porque se necesitó de información de los antecedentes, nacionales, regionales y locales.

Como resultados, según los autores revisados de los antecedentes, las micro y pequeñas empresas nacionales, en su mayoría, y la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. no tienen implementado un sistema de control interno, desconocen los componentes que este sistema implica; pero lo realizan de manera empírica.

En conclusión, la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. no cuenta con un sistema de control interno, por lo que tiene poco conocimiento sobre la ventaja de implementar este sistema en su empresa, y que la implementación y aplicación de sus cinco componentes traería consigo una buena rentabilidad para la empresa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

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

Gutiérrez (2021) en su tesis titulada: El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020 tiene como objetivo general identificar el control interno que ejercen las microempresas que se dedican al comercio por mayor y por menor en San Simón de Guerrero Estado de México, 2020, el criterio de elección de la muestra fue al azar a 42 negocios. La investigación es de carácter descriptivo y transaccional, para obtener dicha información se elaboró un cuestionario con preguntas relacionadas a cada bloque de control interno, además de incluir preguntas socio demográficas. Con la investigación realizada se concluye que las microempresas no cuentan con factores de control interno formales que ayuden a mejorar su empresa, en el ambiente de control las variables que influyen en el conocimiento de control interno, el personal tiene la capacidad, así como los valores éticos para realizar su trabajo. En evaluación de riesgos, no se identifican los factores interno y externo que puedan afectar a la organización. En actividades de control, las empresas cuentan con licencias correspondientes. En sistemas información y comunicación, las microempresas no cuentan con los sistemas de cómputo para el control de inventarios. En

seguimiento y supervisión, el personal estaría dispuesto a trabajar bajo un manual de funciones.

Freire (2020) en su tesis titulada: Modelo de control interno para la empresa de sal FAMOSAL S.A. tiene como objetivo implementar un modelo de control interno para el desarrollo de las actividades, que se realizan en la empresa de sal FAMOSAL S.A. el cual brindará un mejoramiento dentro de los procesos para el beneficio de los clientes interno como externos. La metodología aplicada para esta investigación fue descriptiva, explicativa correlacional donde se recopiló información a base de fuentes internacionales y nacionales y la aplicación de encuestas cuya muestra fue 7 personas que trabajan en esta empresa, 2 personas del área productiva, 2 trabajadores del área comercial, contador y el gerente general. A las conclusiones que se llegaron fue que de los referentes teóricos del control interno, la empresa brinda información veraz y oportuna respecto a la toma de decisiones en base a criterios de autores nacionales e internacionales; el diagnóstico y la identificación de los componentes del control interno evidencia que los riesgos con las carencias en los procedimientos de control interno no proporcionan seguridad razonable a los procesos. Por lo que el autor propone un modelo de control interno que disminuya los riesgos a los que la empresa se ve expuesta y evaluar constantemente los componentes del control interno de FAMOSAL S.A.

Rivera y Ríos (2018) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para el área de inventario, aplicando la metodología Coso I en la empresa AUSERPUB E.S.P., de la ciudad de El Cerrito, Valle del Cauca tuvo como objetivo general diseñar un sistema de control interno para el área de

inventario, aplicando la metodología COSO I, la metodología usada para esta investigación fue analítico - interpretativo de diagnóstico de tipo descriptivo aplicando los instrumentos de encuestas, entrevistas, aplicar lista de chequeo. Según los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas se concluye que el área de inventario se debe contar con una visión total del funcionamiento organizacional, de tal manera se haya una identificación de todas las variables positivas y negativas con las que cuenta la empresa a la fecha de dicho análisis, ya que en esta investigación no llevaba un control formal de su estructura a tal punto que un elevado porcentaje de las listas de chequeo arrojaron resultados negativos para la organización; también se propone diseñar e implementar un manual de funciones y procedimientos para el área inventarios, basado en el modelo COSO I de la empresa AUSERPUB E.S.P.

Henaó (2017) en su tesis titulada: Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. Tuvo como objetivo general de su investigación: determinar la importancia que tiene el control interno como herramienta en la dirección y prevención empresariales; para lograr su objetivo se aplicó la metodología de estudio descriptivo, cuyo método es el inductivo, el cual parte de hechos específicos y llega a conclusiones y como técnicas de recolección de información se usó el análisis documental. A las conclusiones que llegó el autor es que las empresas deben tener siempre en cuenta los diferentes riesgos que existen y a los que puede enfrentar una compañía a través de un adecuado control interno se pueden conocer las intenciones o el compromiso que existe por parte del personal de la compañía en cuanto a la consecución de los objetivos, logrando identificar

las falencias de estas personas y la implicación de esto sobre las operaciones y resultados obtenidos. Además, recomienda establecer pasos o parámetros para la creación e implementación del sistema del control interno a través de los cuales se logre dar cumplimiento a la normatividad y reglas establecidas.

Catuche y Benavides (2017) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la compañía de Logística Internacional SAS - Colombia. Esta investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de un sistema de control interno para la compañía Logística Internacional SAS. El tipo de investigación fue descriptiva y aplicada con un método de investigación inductivo y práctico. Esta investigación arrojó el siguiente resultado: que el 100% de sus trabajadores estarían de acuerdo con que la empresa Logística Internacional SAS cuente con una área de gestión de calidad que se encargue del control de los procesos de la misma; sin embargo, también se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos. Según esta investigación, se llegó a la conclusión que debido a que los controles no son adecuados o son saltados, existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algún área personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido; por lo que se sugiere implantar un sistema de control interno.

### **2.1.2. Nacionales**

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

Zárate (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso APEMIVES del Sector Industrial – Villa El Salvador, 2021 tuvo como objetivo identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de APEMIVES. El diseño de la investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y para el recojo de la información se utilizaron las siguientes técnicas como es revisión bibliográfica, entrevistas y análisis de propuesta de mejora. Se encontró los siguientes resultados: los autores refieren que las MYPE carecen de un sistema de control interno, siendo esta una herramienta que resguarda los activos y patrimonios, siendo necesario implementa los manuales de organización y reglamentos como el código de ética que les permita a la empresa a prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en las diferentes áreas de la empresa; otro resultado fue que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades que realiza la empresa. Con estos resultados concluye que contar con un sistema de control interno permite optimizar recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad.

Delgado (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Electronic Store S.A.C. – Trujillo, 2021 tiene como objetivo general identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Electronic Store S.A.C. Trujillo, 2021. La metodología que usó fue de diseñar

no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso utilizando para el recojo de información las técnicas como revisión bibliográfica, entrevista y análisis de propuesta de mejora; además se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas al sub gerente de la empresa. Donde se encontraron los siguientes resultados: que los autores nacionales, regionales y locales, la mayoría de las MYPE no tienen implementado un buen sistema de control interno; además se propuesto implementar y mejorar su sistema de control interno, por último, los resultado de ambos indican que no tienen implementado un manual de organizaciones y funciones, no cuenta con un buen sistema de control que se logre detectar los riesgos, dado por la falta de conocimiento y el escaso interés de capacitar e implementar políticas y procedimientos a su personal de las distintas áreas, tampoco cuenta con un organigrama estructurado que indique las áreas de trabajo de cada empleado. Finalmente, se concluye que en la actualidad las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas carecen de formalidad y no avalúan los riesgos asociados a cada área de trabajo.

Morales (2021) en su tesis titulada: Factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicio TECHMANT E.I.R.L. – Lima, 2021 presentó como objetivo general identificar los factores relevantes del Control Interno de la microempresa del sector servicio TECHMANT E.I.R.L. El diseño que utilizó fue no experimental, descriptivo de nivel de la investigación fue descriptivo y de caso, para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y el instrumento aplicado fue el cuestionario. Donde se encontraron los siguientes resultados: la empresa no cuenta con un sistema de

control interno por ello no están utilizando sus recursos y servicios de una manera óptima y adecuada; además los factores relevantes que están limitando el adecuado control interno de la microempresa son ambiente de control, evaluación de riesgos, supervisión y monitoreo; y, se propone elaborar el manual de organizaciones y funciones. Con estos resultados, el autor concluye su investigación que la empresa debe contar con un sistema de control interno para mejorar la gestión, reducir riesgos, lograr objetivos y metas y promover el desarrollo organizacional.

Farfán (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de la empresa Constructora y Consultora DOMINGUE'Z S.R.L.- Piura, 2021 presentó como objetivo general el determinar y describir las características del control interno de la empresa Constructora y Consultora DOMINGUE'Z S.R.L. y hacer una propuesta de mejora 2021, teniendo como actividad principal la construcción. La metodología fue de tipo descriptivo, diseño cualitativo, no experimental y de caso, se trabajó con un cuestionario de 38 preguntas que fueron aplicadas al gerente general. Se obtuvo los principales resultados: la empresa no cuenta con un buen plan de organización para cada función que les permita trabajar por áreas separadas, hay deficiencias en el control de pago de los proveedores, no llevan un registro de entrada y salida en la compra de materiales y suministros de construcción. Puede observarse también que los trabajadores no reciben capacitaciones para realizar mejor el trabajo y evitar demoras de las responsabilidades. Además, por falta de cumplimiento de los proveedores en la entrega de materiales no se terminan a tiempo las obras. Con los resultados se concluye que la empresa demuestra

deficiencias en la operatividad de las áreas siendo un punto crítico para las actividades realizadas, lo cual se necesita segregar funciones para cada área y así mejorar los procesos para que estén bien definidos y organizados para alcanzar niveles óptimos y así disminuir riesgos en la empresa.

Rivera (2021) en su tesis titulada: Factores relevantes del control interno en el área contable de la microempresa ROGUIN S.A. – Piura, 2021 tiene como objetivo general determinar los factores relevantes del control interno en el área contable de la microempresa ROGUIN S.A. – Piura, 2021. El diseño que utilizó es no experimental, descriptivo y de caso, la técnica que se aplicó para la recolección de datos fue la entrevista cuyo instrumento utilizado para la recopilación de información de la empresa fue el cuestionario a la contadora de la empresa. Obteniendo los siguientes resultados: según autores manifiestan que las microempresas llevan de manera empírica, tiene que implementar un sistema de control interno para la confiabilidad de la información con este mundo globalizado basado en un sistema que permita obtener más rápida y poder cumplir con todos los objetivos planteados y una evaluación de riesgos potenciales ayuda a mejorar el desempeño de todos los integrantes; además al no contar con un sistema la cual les ha generado una multa administrativa, así mismo, tienen errores constantes, sus operaciones son registradas y controladas manualmente comunicaciones las realizan por medio telefónico, eso les puede afectar en una posterior revisión que no tengan una evidencia para justificar operaciones realizadas; y, la falta del sistema de control interno les imposibilita tomar decisiones correctas para el mejoramiento y cumplir con todos los objetivos planteados para su crecimiento.

Mayo (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno en la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara, año 2020 se planteó el objetivo general identificar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa. La metodología empleada fue de tipo aplicada de nivel descriptivo con un diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó fuentes primarias mediante la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario al gerente de la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales, obteniendo como resultados que la empresa no cuenta con un organigrama adecuado, ni funciones para el personal, además no se supervisa al personal en sus labores, principalmente en el recorrido de ruta, no hay control en caja chica, no existe control de los materiales ni insumos, el gerente no conoce sobre el control interno ni las obligaciones tributarias. Por lo que llegó a la conclusión de que la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales necesita implementación de controles internos como es un Manual de Organización y Funciones (MOF).

Quispe (2020) en su tesis titulada: Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. 2018 - Jaén presentó como objetivo general proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018. Para el cumplimiento de este objetivo se ha realizado las siguientes acciones generales: diagnosticar el control interno en el proceso de facturación de la empresa, analizar el Proceso de Facturación que actual, analizar si se cumplen las normas de vigentes sobre Control Interno en la Gestión Administrativa y

diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación. La investigación es de tipo descriptiva – propositivo y el diseño es no experimental, transversal descriptivo y propositivo. Entre las conclusiones, se tiene que la empresa tiene un sistema de control interno del proceso de facturación (73%) y está basada en una definida estructura orgánica y con un manual de organización y funciones, pero tiene limitaciones para cumplir con el proceso de facturación de manera eficiente (82%) y afecta al funcionalidad de la empresa (91%), cumple con las normas de la facturación electrónica (82%).

Giraldo (2019) en su tesis titulada: El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Contabilidad Corporativa S.A.C. Lima, 2017, tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa determinando una variable independiente control interno y la variable dependiente rentabilidad. La metodología que se empleó fue de tipo no experimental, descriptiva con diseño transversal, realizado a través de la encuesta y entrevista, puesto que se encontró una serie de debilidades que afectaban a la empresa en la parte administrativa y financiera. Luego de realizar el análisis y el diagnóstico arrojaron resultados en el que la empresa deberá llevar un control interno eficientemente para obtener un crecimiento en la rentabilidad, el cual debe ser difundido por la gerencia y practicado por todas las personas del área de contabilidad y administración de la empresa, de tal manera que se pueda obtener mejores resultados a través del logro de los objetivos planteado. Con estos resultados se llegó a la conclusión de que el control interno de la empresa es de vital importancia dentro de una compañía,

ya que minimiza la posibilidad de la existencia de riesgos y fraudes permitiendo a la gerencia tomar decisiones que optimicen y contribuyan al crecimiento de esta misma.

Torres (2017) en su tesis titulada: El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima. Esta investigación tuvo como objetivo principal demostrar que con la implementación de un adecuado control interno en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios, ya que el control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa. La metodología empleada para esta investigación fue de tipo correlacional y cuantitativo usando la estadística descriptiva e inferencial en la que se contratarán las hipótesis con el Chi cuadrado cuya muestra estuvo compuesta por 64 personas que fueron encuestadas y entrevistadas. A las conclusiones que llegó fue que de los datos obtenidos permitieron establecer que el control interno, la definición de funciones, la agilización de procesos influye en la gestión de inventarios de empresas comercializadoras de productos tecnológico; así mismo, los incentivos que reciben los empleados influyen en los objetivos de estas empresas, además que la educación de los empleados influye en los procesos internos de estas empresas. Por lo que se recomienda utilizar de manera efectiva su inventario bajo control.

### **2.1.3. Regionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de

Ancash, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Huamán (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D’Gestins S.A.C. Chimbote, 2021 tiene como objetivo identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las MYPE nacionales: Caso empresa D’Gestins S.A.C. Chimbote, 2021 utilizando la metodología no experimental, cualitativo, bibliográfico – documental y de caso; además, para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica y como instrumento se utilizó el cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Se encontró los siguientes resultados: los autores nacionales, regionales y locales señalan que la mayoría de las MYPE de nuestro país carecen de un sistema de control interno y las pocas que aplican, son deficientes, por no contar con políticas, normas, estructuras y procedimientos que rijan su eficiente gestión bajo el MOF; también, que de acuerdo a la entrevista realizada al gerente se llega a la conclusión que la empresa no cuenta con un sistema de control interno implementado correctamente; además se demuestra que la implementación adecuada y oportuna del control interno en las MYPE y para la empresa en estudio es de vital importancia para realizar operaciones sin riesgos, formando una base para el logro de los objetivos. Finalmente se concluye que la empresa debe implementar el sistema de control interno correcto y competente para que pueda trabajar en identificar los riesgos asociados a cada área de trabajo y

establecer un plan de contingencia en la organización ante eventualidades que puedan suceder.

Romero (2021) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa MATILDE BLAS S.A.C. – Chimbote, 2021 tiene como objetivo general: identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Matilde Blas S.A.C. – Chimbote, 2021. El diseño de investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, se presenta un cuestionario con preguntas relacionadas a la investigación aplicada al gerente general de la empresa en estudio. Encontrándose los siguientes resultados: que el control interno mejora las posibilidades de gestión; además se necesita implementar un sistema de control interno para lo cual sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias que se encuentren expuestas a riesgos e interfieren con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo. Finalmente, se concluye que todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno, debido que la mayoría de las MYPE son empresas familiares que no cuenta con gente profesional, que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa.

Palomino (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales.

Caso: empresa Constructora & Consultora CIEDRAS E.I.R.L. del Distrito de Huaraz, 2019, tuvo como objetivo general identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas; cuya metodología aplicada fue de tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, con una muestra de 10 participantes, como instrumento el cuestionario estructurado. Obteniéndose así los siguientes resultados más resaltantes: el 85% afirmó que los jefes tratan con respeto y dignidad a sus empleados, con ello evitan abusos entre jefe y empleados, el 68% precisó que el personal que ocupa cada cargo en su trabajo cuenta con las competencias establecidas en su perfil de cargo, el 77% precisó que en dicha empresa hay comunicación eficaz y oportuna, de ese modo comunican los objetivos a lograr a todo el personal evitando riesgos en la gestión. De este modo, esta investigación llegó a la conclusión de que la empresa constructora en estudio a comparación con las MYPE nacionales considera importante el control interno, porque al aplicar los componentes y poniéndolo en práctica mejora la gestión. Como aporte de la investigadora se pudo ver que todos los empleados ponen en práctica el control interno, debido a ello se recomienda seguir concientizando a todos los empleados el control interno con la dirección del gerente.

Villadeza (2017) en su tesis titulada: Control interno y la rentabilidad en la Empresa del sector comercio MISTR S.A. Huaraz, 2015. En el cual tuvo como objetivo general determinar el control interno y su incidencia en la rentabilidad en la empresa MISTR S.A. El diseño de investigación aplicado fue descriptivo simple, no experimental y transversal; la población maestra estuvo

conformada por 20 directivos y trabajadores; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario estructurado; se indica los principios éticos. Según los datos obtenidos luego de la aplicación, se concluye lo siguiente: El 90% indicaron siempre proteger los activos y salvaguardan los bienes de la empresa; el 75% dijeron siempre considerar razonable los informes contables y administrativos como fiabilidad en el logro de los objetivos de control interno; el 70% indicaron siempre contribuir al logro del cumplimiento de las metas y objetivos programados por la empresa; el 65% indicaron nunca participar en el análisis de la rentabilidad; el 80% dijeron siempre percibir la intensidad de la inversión en la empresa; el 75% indicaron que la empresa siempre participaba en el mercado competitivo. Por ende, llegó a la conclusión que el control interno incide en la rentabilidad de la empresa MISTR S.A. de forma razonable y positiva.

#### **2.1.4. Locales**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de la ciudad de San Marcos; sobre nuestras variables y unidades de análisis. Hasta la fecha no se han encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

### **2.2. Bases teóricas**

#### **2.2.1. Teorías del control interno**

##### **Teoría del control interno de Holmes**

Según la Teoría de Holmes, la gerencia de cada empresa establece el control interno con el objetivo de utilizar de manera responsable y eficiente sus recursos. Además, tanto la honradez y la eficacia son aspectos muy importantes

dentro del manejo y utilización de los bienes y recursos de la empresa como también lo es el cuidado de parte del consejo administrativo, dirección y trabajadores de la empresa (Estupiñan, 2015).

#### **2.2.1.1. Importancia de control interno**

La importancia del control interno recae en todos los beneficios que trae consigo para la empresa, su adecuación e implementación son claves para el logro de los objetivos. En seguida se mencionan los beneficios que trae (Mendoza et al. 2018):

- Tener una cultura de control interno fortalece la ejecución de las actividades de la empresa y mejoran los rendimientos.
- Aplicar correctamente un control interno optimiza la gestión; es decir, trae beneficios para la administración de la empresa, las áreas, los procesos y actividades que se desarrollen.
- Combate la corrupción empresarial.
- Ayuda al logro de los objetivos y previene la pérdida de recursos de la empresa.
- Asegura que la información financiera sea confiable y que esté acorde a las normas y políticas de la empresa.
- Ayuda a tomar mejores decisiones que favorezcan el crecimiento de la empresa.
- Mejora la práctica de la ética en los trabajadores.

En resumen, el control interno es importante en todas las organizaciones para el cumplimiento de los objetivos y para la prevención de riesgos.

### 2.2.1.2. Objetivos del control interno

Moncayo (2016) sostuvo que dentro del control interno se pueden determinar cuatro categorías establecidas de objetivos para el control interno, de tipo estratégico, de información financiera, de operaciones y de cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentos. Cada una de estas aboga por un tema en específico para lograr ciertas metas de control, no obstante, es el control interno enfocado a la información financiera el que compete y es relevante para las operaciones de auditoría de estados financieros.

Por otro lado, Terreros (2021) divide al control interno en tres tipos de objetivos los cuales son:

1. **Objetivos de operación:** que se basa en buscar la eficiencia y eficacia de los procedimientos y actividades que estén relacionados al rendimiento y rentabilidad de la entidad.
2. **Objetivo de financiación:** se basa en ordenar los estados financieros para que la empresa tenga equilibrio financiero y así evitar pérdidas o fraudes.
3. **Objetivos de cumplimiento:** se basa en buscar que la empresa cumpla de manera legal, las normas, disposiciones y políticas de la entidad.

En general, según Terreros, con estos objetivos cumplen las funciones de asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas por la misma entidad; promover la eficiencia en las operaciones y actividades; certificar la confiabilidad y veracidad de la información financiera y salvaguardar los activos y recursos de la entidad.

Así mismo, Urdanegui (2019) nos dice que el objetivo primordial de toda organización con fines de lucro es crear resultados positivos o incrementar beneficios para sus accionistas y uno de los desafíos que atraviesan las empresas es cuidar los recursos y evitar pérdidas del cual en la mayoría de casos es por negligencia o fraude. Los principales objetivos del control interno en cualquier negocio son:

- i) Preservar el negocio: cuidar los recursos;
- ii) Eficiencia y efectividad en las operaciones;
- iii) Cumplir con las leyes, reglamentaciones;
- iv) Cumplir con los objetivos planteados en la empresa;
- v) Confiabilidad en la información financiera

### **2.2.1.3. Características del control interno**

La Cámara de Diputados (2014) expresa que el control interno es un sistema integrado y continuo que se aplica en las operaciones de la empresa que brinda seguridad razonable de alcanzar los objetivos. En ese sentido, el control interno es un conjunto de acciones y procesos desarrollados con el fin de alcanzar los objetivos. Los trabajadores son los que hacen que el control interno funcione, el titular tiene la responsabilidad de hacer cumplir el control interno apropiadamente, el cual debe tener las siguientes características:

- Debe estar elaborado de acuerdo al tamaño, estructura y procedimientos legales de la empresa;
- Ayuda al cumplimiento de los objetivos en sus tres categorías: operacional, de información y de cumplimiento;

- Resguarda los recursos institucionales, además de la ética profesional de sus trabajadores y la prevención de actos de corrupción.

#### **2.2.1.4. Principios del control interno**

El control interno, según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) presenta una información con seguridad razonable para el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa; en el cual se evidencian ciertos principios de control interno (Mantilla, 2018).

Además, menciona estos principios que son:

- a) Eficiencia, consiste en la comparación entre los recursos de la empresa como son los bienes o servicios con el desempeño de los mismos;
- b) Eficacia, es conseguir los objetivos propuestos por la empresa mediante la realización de cada actividad dentro de la organización cada vez que se termine de realizar una tarea, proceso u otro proyecto;
- c) Economía, es la obtención de los recursos que maneja la empresa ya sean financieros, físicos o informáticos de calidad y gran cantidad a un menor costo, tratando de ver en este principio la rentabilidad de la empresa;
- d) Transparencia, es mantener siempre de manera clara y abierta todos los procesos que realice la empresa, ante el gobierno o de sus propios directivos con la finalidad de que estos puedan conocer el manejo y proceso de desarrollo del cumplimiento de los objetivos y cómo se está invirtiendo,
- e) Legalidad, todo procedimiento de la empresa debe estar regido bajo las normas y reglamentos del Estado y de los procedimientos establecidos por

la misma, ya que son esto se conocen las acciones y los procedimientos el cual rige la empresa;

f) Justicia, es tratar equitativamente a las personas que se vean involucradas con la empresa, ya sea por el trato respetuoso, consideración por igual; y por último,

g) Principio ético, consiste en cada trabajador de la empresa debe manejarse con valores morales y buen comportamiento en cada área o actividad encomendada.

#### **2.2.1.5. Informe COSO**

Según Quinaluisa et al. (2018) corrobora a la afirmación anterior en que el informe COSO, en el año 1992 se conformó por cinco instituciones profesionales financieros de los Estados Unidos, luego de cinco años de estudio, en el que formaron un nuevo marco conceptual sobre el control interno integradora de conceptos que estaban vigente hasta ese entonces. A nivel de la organización, se debe concientizar a la alta dirección y trabajadores en totalidad que comprendan la importancia e incidencia del control interno sobre los resultados de la gestión, como un proceso que integra todas las actividades de la empresa.

#### **2.2.1.6. Componentes del control interno**

La Cámara de Diputados (2014) enlaza los componentes del control interno con los 17 principios que fueron diseñados e implementados para que los componentes operen de manera apropiada, es decir, eficaz y eficientemente, y se componen de la siguiente manera:

**a. Ambiente de control:** como la base del sistema de control interno ya que éste brinda la parte disciplinaria y la estructura que impactan a la calidad de todo el sistema de control interno; es decir, interviene en la planificación de los objetivos y la constitución de todas las actividades. El gerente o titular de la empresa, deben implementar y ejecutar un ambiente de control que respalde todas las actividades de la empresa. De los cuales cumple con estos principios:

- **Principio 1:** El titular de la empresa debe respaldar con compromiso e integridad, con valores éticos, normas de conducta el sistema de control interno; también debe prevenir irregularidades de corrupción.
- **Principio 2:** El titular de la empresa debe vigilar el correcto proceso del control interno, conjuntamente con el área de Administración y las áreas correspondientes que estén inmersas a este sistema.
- **Principio 3:** El titular de la empresa podrá autorizar, previa coordinación con el área de administración y de acuerdo a las políticas y normas aplicables, delegar funciones al personal para lograr los objetivos institucionales y prevenir actos de corrupción.
- **Principio 4:** El área de administración es el encargado de crear los medios necesarios para contratar, asesorar y destacar los profesionales capacitados para la empresa.
- **Principio 5:** El área de administración es responsable de evaluar el desempeño del control interno en la empresa y verificar la responsabilidad de cada trabajador de la empresa.

**b. Evaluación de riesgos:** Luego de establecer el ambiente de control efectivo para la empresa, la administración es responsable de evaluar los riesgos que pueda enfrentar la empresa y que puedan evitar cumplir con el logro de los objetivos. Esta evaluación debe brindar las bases para ejecutar actividades de respuesta frente a los riesgos suscitados tanto internas como externas.

- **Principio 6:** El titular de la empresa con coordinación de administración debe establecer los objetivos claro para la empresa y crear el plan estratégico coherente y ordenado que estén en concordancia con los objetivos y las normas establecidas tanto normas nacionales, regionales o locales y de la propia empresa.
- **Principio 7:** La administración identificará, analizará y debe responder a los riesgos que ocasionar o eviten el cumplimiento de los objetivos, así como los que dificulten los procesos de ingreso – gasto, entre otros.
- **Principio 8:** La administración deberá estar alerta frente a los actos de corrupción, fraudes u otras irregularidades que pongan en riesgo los recursos de la empresa o el logro de los objetivos; así que tiene que identificarlos, analizarlos y crear el plan de respuesta a estos actos durante todo el proceso de la empresa.
- **Principio 9:** La administración debe estar alerta y tener la capacidad de identificar y actuar frente a cambios que repercutan o impacten el sistema de control interno.

c. **Actividades de control:** donde se elaboran procedimientos y políticas de empresa para minimizar o eliminar los riesgos que puedan ocasionar el desvío del logro de objetivos. Estas pueden ser preventivas o de detección; en todo momento la dirección de la empresa debe evaluar estas actividades

- **Principio 10:** La responsabilidad de la administración es diseñar, actualizar y garantizar las actividades de control que sean las más adecuadas para el logro de los objetivos y dar respuesta a los riesgos que se pueda enfrentar la empresa durante todo el proceso, incluyendo los actos de corrupción.

- **Principio 11:** La administración está encargada de diseñar un sistema de información y actividades de control coordinadas para el cumplimiento de los objetivos y para dar respuesta a los riesgos.

- **Principio 12:** La administración debe reforzar las actividades de control con la elaboración de políticas, procesos debidamente documentados y establecidos legalmente; así como deben ser los más apropiados para responder a los riesgos que se presenten en los procesos de la empresa.

d. **Información y comunicación:** Que es necesaria para la dirección, con esto puede tomar responsabilidades para el cumplimiento de sus objetivos. La comunicación debe ser continua en todos los niveles ya que se transfiere información. Además, la administración debe tener fácil acceso a comunicaciones o información relevantes y confiables sobre los procesos interno y externos.

- **Principio 13:** La administración, con el fin de garantizar el logro de los objetivos, debe crear los medios que permitan a las áreas de la empresa a generar y usar información eficaz y de calidad.
  - **Principio 14:** La administración, debe garantizar que los trabajadores de las áreas pertinentes comuniquen en interno con los canales que fueron creados y garantizados, toda información necesaria y de calidad que pueda contribuir al logro de los objetivos.
  - **Principio 15:** La administración, debe garantizar que los trabajadores de las áreas pertinentes comuniquen de manera externa con los canales que fueron creados y garantizados, toda la información necesaria y de calidad que pueda contribuir al logro de los objetivos.
- e. **Supervisión y monitoreo:** Finalmente, evidenciando que el control interno es dinámico y debe estar adaptándose a los riesgos y cambios a los que enfrentan las empresas, la supervisión constante es primordial para que la empresa se asegure en contribuir al logro de sus objetivos. Además, donde las evaluaciones en cualquier tipo son vitales porque se determinan si los componentes mencionados del control interno están cumpliendo con el objetivo y si funcionan como se encomendó, además que proporciona información a los directivos para que puedan realizar mejor la toma de decisiones. En cada resultado de las evaluaciones realizadas por la empresa debe ser informada por los directivos de la organización. Las actividades correctivas deben estar instauradas porque son un complemento importante para las actividades de control.

- **Principio 16:** La administración debe asignar actividades de control y evaluación de los resultados de todos los procesos.
- **Principio 17:** Además de controlar y supervisar, debe corregir inmediatamente todas las debilidades de su sistema de control interno que se encuentren en este monitoreo.

### **2.2.2. Teoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

Sansores y Navarrete (2018), en su investigación sobre el crecimiento de las micro y pequeñas empresas, hace mención de una serie de teorías que ha surgido estas empresas, empezando de las primeras investigaciones hechas por Penrose, Chandler en los años 1952 hasta las investigaciones actuales como Barth en 1999, Filio en el 2004 donde se desarrollaron una serie de teorías que han definido la micro y pequeña empresa, las cuales se mencionan:

#### **Teoría de la organización**

Esta teoría fue la primera en exponer las causas para el crecimiento de las empresas centrandose su teoría en el medio ambiente y su influencia en cómo se configuraban las organizaciones; es por ello, que aducían que el desarrollo de una empresa dependía de la naturaleza con la que se relacionaba según el uso tecnológico de esta haciendo una dependencia con los recursos externos.

#### **Teoría de la agencia**

Considera a los contratos como un nexo con los factores de producción, si existieran conflictos de intereses se debe solucionar con la negociación para garantizar el crecimiento de la empresa.

### **Teoría de los costos de transacción**

Explica la naturaleza de los negocios, tanto sus límites como la extensión del mismo, la evolución y organización externa; es decir el crecimiento de una empresa depende de los costos de organizar los intercambios para que se comercialice sus productos.

### **Teoría de Recursos y Capacitaciones**

Explica que cada empresa es distinta una de otra, dependiendo de su función y recursos sobre los cuales genera o mantiene ventaja con otras empresas. Se supone que una empresa debe ser única, que no puedan imitar; esto se debe al uso adecuado de sus recursos, a la variedad de productos, acceso a nuevos mercados y a su estabilidad económica.

#### **2.2.2.1. Importancia de la MYPE**

Guzmán (2018) menciona que las MYPE tienen un papel importante en nuestro país, sobre todo aporta en la economía nacional y lo destaca de la siguiente forma:

- En cuanto al Producto Bruto Interno – PBI; este autor recopila los datos estadísticos de la Asociación de Emprendedores del Perú (Asep) en el que estas empresas aportan en el 40% del PBI y son las generadoras del crecimiento económico de la nación.
- En cuanto a la creación de puestos de trabajo; estas empresas ayudan y promueven la economía nacional con la generación de trabajo, inclusión social, competitividad y disminución de la pobreza ya que generan alrededor del 47% de empleos a nivel de América Latina.

- En cuanto a impulsar el desarrollo económico; las micro y pequeñas empresas constituyen el 98,6% de todo el nivel empresarial; no sólo por la generación de puestos de trabajo sino porque a medida que cada empresa va creciendo, del mismo modo, va apareciendo nuevas empresas haciendo que la economía sea dinámica.

#### **2.2.2.2. Formalidad de las MYPE**

Puntriano (2019) en su análisis menciona que la Ley 30818 impuso como requisito indispensable, a las micro y pequeñas empresas, la acreditación de la contribución de la formalización laboral según las condiciones que rige el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, conjuntamente con el Ministerio de la Producción. Según estas condiciones establecidas en el Decreto Supremo 007-2019 las MYPE deben tener mínimo 2 trabajadores en planilla al momento de realizar la contratación con núcleos ejecutores y no poseer sanciones impuestas. Además, deben presentar el RUC de las personas naturales con negocio o jurídicas, con estos requisitos las MYPE pueden ser proveedores formales. Es ahí donde al autor hace hincapié que el Estado se contradice, ya que si el objetivo del país es reducir los +índices de informalidad, no deberían contratar empresas informales, ya que la mayoría de estas empresas están en la informalidad. Las empresas privadas, por su parte, tienen pendiente realizar reformas tributarias, administrativas, entre otros.

Bringas y Almandoz (2021) tratan la formalidad de las micro y pequeñas empresas con ciertos datos estadísticos; por ejemplo, en su investigación demuestran que en el 2019 fueron más de 2 millones las micro y pequeñas

empresas formales que existían en el Perú, haciendo el 99.6% del total de empresas formales y según el Ministerio de la Producción, el 96.04% son microempresas que generan empleo a 8 millones de peruanos. Sin embargo, el aspecto político, económico y regulatorio dificultan hacer empresa en este país, añadiendo a esto, la pandemia que hizo que el 48.8% de las empresas fracasen y se extingan, más aún con los costosos regímenes laborales tributarios, entonces el sistema tributario es un obstáculo para la formalidad y el crecimiento de las empresas. Existen 4 regímenes tributarios según el tipo de actividad económica de la empresa. Casi el 100% de las grandes y medianas empresas se encuentran en el régimen general, esto hace que sólo el 29.5% de sus ingresos se paguen el impuesto a la renta. De las micro y pequeñas empresas el 50% están en el régimen único simplificado pagando entre S/. 20 y S/. 50 de acuerdo a sus ingresos; es decir, la mayoría de las empresas son microempresas

### **2.2.2.3. Características de la MYPE**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) las características de las micro y pequeñas empresas están ubicadas en las siguientes categorías determinadas en función a sus niveles de ventas por año:

- **Microempresa:** sus ventas por año no deben exceder a 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) y debe tener de 1 hasta 10 trabajadores.

- **Pequeña empresa:** sus ventas por año que sobrepasan las 150 UIT, pero no deben exceder a 1,700 UIT como máximo y debe tener de 1 hasta 50 trabajadores.

#### **2.2.2.4. Tipos**

##### **2.2.2.4.1. Ley 28015**

La Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa que fue promulgada el 03 de julio del año 2003 tiene por finalidad promover el sano nivel competitivo de cada empresa, que sean formales y que incrementen su desarrollo para generar más empleo sostenible, productividad y rentabilidad. Además aportan al PBI, incrementan el mercado interno como las exportaciones y aportan con el pago de tributos al país (SUNAT, 2003).

##### **2.2.2.4.2. Ley 30056**

Esta ley tiene la finalidad de plasmar el aspecto legal donde se promueve la competitividad, la formalización y el progreso de las micro y pequeñas empresas según las políticas establecidas, elaboración de herramientas de apoyo que estimulen la inversión privada, la importación y exportación de productos que ayuden a mejorar la organización de cada empresa (Congreso de la República del Perú, 2013).

#### **2.2.3. Teoría de las empresas**

Según Aceituno (2017) nos muestra la historia de la empresa que inicia desde la época de los fenicios hasta los nuevos modelos y estructuras que vienen implantándose hasta la actualidad. Entendiendo que la empresa se define como

la unidad económica constituida por personas y capital destinado a la obtención de un beneficio económico.

La empresa como toda organización está constituida por personas, bienes, capacidades tecnológicas y financieras lo cual permite la comercialización de bienes o servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad, obteniendo alguna ganancia (Arguello et al. 2020).

### **2.2.3.1. Características de las empresas**

Según Reynoso (2017) las principales características son:

- a) Factores activos: Aquí se encuentran los accionistas o socios, dependiendo de la empresa, ya que forman parte del capital de la empresa, ya sea en dinero, patentes, bienes u otra forma que se pueda convertir en acciones; y
- b) Factores pasivos: También forman parte de la empresa como son los recursos, materia prima, financiero y todo lo que se necesita para que la empresa pueda operar y realizar sus actividades para lograr los objetivos.

### **2.2.3.2. Registro de Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)**

A fin de que puedan estar en el Régimen Laboral Especial de las micro y pequeñas empresas, así como los beneficios tributarios y financieros que tienen en este régimen, se estableció en el Decreto Supremo N° 013-2013 – PRODUCE la inscripción a través de la página web. Dicho registro fue establecido con el propósito de acreditar a una micro o pequeña empresa a los derechos que tiene, así como a su registro y su publicidad de su condición (Plataforma digital única del Estado Peruano, 2021).

#### **2.2.4. Teoría del Sector Comercio**

García et al. (2020) señala que para entender en qué consiste la economía se debe analizar, primero, las definiciones que algunos autores le han dado y las teorías que han surgido como las menciona a continuación:

##### **Adam Smith**

Es un referente de la escuela clásica, fue filósofo y economista, padre de la economía política y fundador del liberalismo económico, quien presentó su modelo al capitalismo alegando que el libre comercio maximiza el beneficio de las empresas y con este la riqueza de un país teniendo un mercado sin restricciones.

##### **David Ricardo**

Este modelo se desarrolló en 1993 donde se habló por primera vez de una ventaja competitiva y en el que discrepa con la teoría de Smith, en el que si un gobierno se basa en el comercio exterior no es tan beneficioso porque al comprar productos extranjeros, disminuye la compra de bienes nacionales. Es decir, el comercio daría más beneficiosos para su país si los consumidores son del mismo y no sólo por países ricos. Entonces, el autor propone que las diferencias en cuanto a productividad del trabajo, las empresas deben especializarse en productos que tengan mayor ventaja comparativa y que sea eficiente. Es sólo así que mientras exista un comercio con diferencias estructurales y productivas las ganancias en ese país serán incrementadas.

##### **Eli Heckscher y Bertil Ohlin**

Los economistas Eli Heckscher y Bertil Ohlin, en la década de los años 20' y 30', sacan a luz su Teoría de la Dotación de Factores, explicando sobre la

ventaja comparativa y que se basa en las condiciones del trabajo y el capital de una empresa los que diferencian entre otras. Además sostiene la teoría en que un país exporta aquello que le es abundante y debe importar lo que es escaso en su nación.

#### **2.2.4.1. Importancia del sector comercio**

El comercio es importante para el hombre, según la historia fue trascendental porque se intercambiaron conocimientos, tecnologías, culturas, religiones e idiomas que ha hecho un mundo globalizado. Además, es considerada una de las actividades principales del hombre hasta el actual mundo contemporáneo (Equipo editorial, 2022).

#### **2.2.4.2. Tipos del sector comercio**

Dentro de los tipos de comercio que existen, Uriarte (2020) destaca los siguientes:

- Comercio mayorista: lo que usualmente se conoce como ventas al por mayor, ya que se vende a grandes cantidades, y que por lo general el comprador también es un proveedor o vendedor o revendedor.
- Comercio minorista: lo que usualmente se conoce como ventas al por menor, el cual el comprador es el consumidor final, se vende en pequeñas cantidades, inclusive, en unidades.

Estos comercios se aplican en diferentes territorios o recursos que se puede clasificar así:

- Comercio interior: que se produce la venta dentro del país o localidad.
- Comercio exterior: lo que se vende entre personas o empresas ubicadas en diferentes países.

- Comercio terrestre, marítimo o aéreo: que suelen ser los medios por el cual se traslada la mercadería.
- Comercio electrónico: ocurrida las ventas a través del internet, en el cual se realiza el intercambio ya sea con empresas o personas.

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

La empresa en estudio con razón social es Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C con RUC N° 20571121159, con dirección fiscal Cal- Jesús de Nazareth Mz. A Lote 11 – Huancha del distrito de San Marcos, provincia de Huari.

Esta empresa se dedica a su actividad principal la venta al por mayor de materiales de construcción, artículos de ferretería y equipo y materiales de fontanería y calefacción. Además del aserrado y acepilladura de madera y brinda el servicio de alquiler y arrendamiento de otros tipos de maquinaria, equipo y bienes tangibles.

#### **Misión:**

Elaboramos y comercializamos productos de madera, y sus derivados, de la más alta calidad y gran diversidad y de materiales para construcción y ferretería para el beneficio total de nuestros clientes.

#### **Visión:**

Esforzarnos día a día para mantenernos como la empresa que brinda satisfacción total a sus clientes en el rubro de maderas y ferretería. Proyectándonos como el líder del mercado donde incorporamos siempre nuevos clientes y resultamos ser el mejor socio comercial de nuestros proveedores.

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Control interno**

Según la Contraloría General de la República (2014) nos dice que el control interno es el sistema donde se encuentran todos los planes, procedimientos, normativas, metodologías y mecanismos que sirven para verificar y examinar las actividades y operaciones que realiza la empresa con los recursos que tiene dentro de la normativa legal y de las políticas que cada empresa tiene para cumplir con los objetivos.

Urdanegui (2019) define al control interno como el conjunto de procedimientos necesarios para que la empresa pueda prevenir los riesgos lo más que pueda; ya que, sólo mediante este procedimiento se puede prevenir los malos manejos de fondos económicos, disminución de activos, incumplimientos de las políticas y normas, evitar fraudes.

### **2.3.2. Definiciones de MYPE**

Arguello et al. (2020) lo define como una organización que está constituido bajo la Ley y que está conformada por personas, infraestructura, sistemas con fines de lucro a fin de satisfacer las necesidades de la demanda del mercado.

Según Reynoso (2017) toda empresa es una organización con fines de lucro que presta servicios o comercializa bienes o productos a la sociedad. Además, su desarrollo económico gira en torno a la demanda del mercado; teniendo en cuenta el capital y trabajo que debe realizar con el uso de recursos o materiales activos o pasivos para el logro de los objetivos planteados.

Así mismo, las microempresas son entidades constituidas por una persona natural o jurídica, quienes buscan mantenerse en el mercado ya sea prestando

sus servicios o comercializado algún producto; buscan trabajar de manera articulada con las grandes empresas, ya que las microempresas ofrecen un producto o servicios específico el cual ayuda en muchas ocasiones a las grandes empresas salir del cuello de botella en el que se encuentran a causa de algún bien o servicio que requieren para completar sus procesos de producción eficientemente y eficazmente (CEPAL, 2017).

### **2.3.3. Definición de empresas**

Pérez y Gardey (2022) define a la empresa como la unidad económica y social cuya finalidad es la obtención de utilidades a través de la participación en el mercado de bienes y servicios con sus factores de trabajo y capital. Además, clasifica a las empresas de acuerdo a la actividad económica a la que se dedica, sector primario, secundario y terciario.

Trigoso (2019) concuerda en algunos aspectos con la definición anterior en el que para este autor la empresa es el mismo acto de emprender, ya sea por una sola persona o varias para iniciar una obra o negocio. Además, añade, que la empresa es la unidad económica que está compuesta por dueños, trabajadores que realizan venta de bienes o servicios generando ingresos que los dueños se reparten como ganancias y que están sujetas a impuestos a beneficio del Estado.

### **2.3.4. Definiciones de comercio**

La terminología comercio deriva del latín commercium que significa el acto de transacción con la finalidad de adquirir o vender un producto. Es decir, el comercio es la actividad social y económica que se refiere a la compra o venta de mercaderías y el medio para adquirirlo, por lo general, es el dinero (Pérez, 2021).

Gamboa et al. (2017) definen a las empresas comerciales como aquellas que se competen a adquirir bienes o servicios de otras empresas con la diferencia que lo comercializan a un costo más elevado al que compraron, con la finalidad de obtener ganancia y utilidades que serán aprovechados por la empresa.

Según la definición de Pérez (2021) el comercio es la actividad económica del sector terciario que se dedica al intercambio y traslado de bienes y servicios entre personas o países.

#### **2.3.5. Definición de Servicio**

Barrantes (2019) menciona que una empresa de servicios es la que brinda elementos intangibles que el consumidor busca según sus necesidades; por ejemplo, el agua es un servicio. Es decir, para que una empresa brinde servicio debe tener especialización sobre el servicio que va a brindar a fin de satisfacer necesidades y, sobre todo, expectativas de sus consumidores.

### **III. Hipótesis**

En el presente trabajo de investigación no hay hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño experimental-descriptivo- bibliográfico-documental y de caso. Así como menciona Hernández y Mendoza (2018) en cuanto a la investigación cualitativa refiere a que investigaremos datos subjetivos, que no son medibles con precisión matemática, por lo que esta investigación no necesita hacer suposiciones para llegar a los resultados.

## **IV. Metodología**

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

El diseño de la investigación es experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Para cada sub 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 de mejora de crecimiento de la empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. – San Marcos, 2021.
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 la micro y pequeñas empresas nacionales del Perú

#### **4.2.2. Muestra**

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. – San Marcos, 2021.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	Urdanegui (2019) define al control interno como el conjunto de procedimientos necesarios para que la empresa pueda prevenir los riesgos lo más que pueda; ya que, sólo mediante este procedimiento se puede prevenir los malos manejos de fondos económicos,	Componentes del control interno	Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?</li> <li>2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?</li> <li>3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?</li> <li>4. ¿Se cuenta con un MOF?</li> <li>5. ¿La dirección informa al personal sobre las metas y objetivos a lograr?</li> </ol>
			Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?</li> <li>2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</li> <li>3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?</li> <li>4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?</li> <li>5. ¿Se ha planteado realizar acciones frente a la ocurrencia de una situación de riesgos?</li> </ol>
			Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</li> <li>2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?</li> <li>3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</li> </ol>

disminución de activos, incumplimientos de las políticas y normas, evitar fraudes.			<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?</li> <li>5. ¿Se establece actividades continuas de control de los activos, actividades y recursos de la empresa?</li> </ol>
	Información y comunicación		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?</li> <li>2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?</li> <li>3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</li> <li>4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</li> <li>5. ¿Se comunica a los trabajadores información necesaria para el desarrollo eficiente de sus actividades?</li> </ol>
	Actividad de supervisión		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</li> <li>2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?</li> <li>3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</li> <li>4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</li> <li>5. ¿Los resultados obtenidos luego de los monitoreos y supervisiones son considerados para la toma de decisiones en la empresa?</li> </ol>

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 utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista, explicar las oportunidades.

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

Para el recojo de la información se utilizaron los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas y cuestionario de preguntas.

#### **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, conclusiones y recomendaciones.

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 Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C.
- Para el objetivo específico N° 03, se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de crecimiento de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. mediante los resultados hallados.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Metodología
<p><b>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA SERVICIOS GENERALES MIL OFICIOS S.A.C.- SAN MARCOS, 2021</b></p>	<p>¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. – San Marcos, 2021?</p>	<p>Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. – San Marcos, 2021.</p> <hr/> <p><b>Específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</li> <li>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. – San Marcos, 2021.</li> <li>3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. – San Marcos, 2021.</li> </ol>	<p>Control Interno</p>	<p><b>Nivel de investigación de la tesis</b> Nivel descriptivo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> Descriptivo simple – no experimental - transversal</p> <p><b>1. El universo y muestra</b> <b>Universo:</b> Micro y pequeñas empresas nacionales</p> <p><b>Muestra:</b> Empresa en estudio</p> <p><b>Plan de análisis</b> Estadística descriptiva</p> <p><b>Principios éticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a las personas</li> <li>- Beneficencia y no maleficencia</li> <li>- Justicia</li> <li>- Integridad científica</li> <li>- Consentimiento informado</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

#### **4.7. Principios éticos**

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

##### **Protección a las personas:**

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

##### **Beneficencia y no maleficencia:**

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

##### **Justicia:**

El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus

capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**Integridad científica:**

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

**Consentimiento informado y expreso:**

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

## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1. Resultados

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

#### Cuadro 1

*Resultados de los antecedentes.*

<b>Factores relevantes</b>	<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>	<b>Oportunidades /Debilidades</b>
	Gutiérrez (2021), Freire (2020), Zárate (2021) y Quispe (2020)	Los autores mencionados afirman que las empresas en estudio no cuentan con un control interno.	Las empresas deberían incorporar un sistema de control interno ya que es una herramienta de gestión que articula todas las actividades que se realicen en la empresa de acuerdo a los objetivos trazados.
<b>Ambiente de Control</b>	Gutiérrez (2021), Rivera y Ríos (2018), Zárate (2021), Delgado (2021) y Quispe (2020)	Los autores mencionados afirman que las empresas estudiadas no tienen un Manual de Organización y Funciones (MOF), y en algunos casos tampoco cuentan con un código de ética que pueda controlar el nivel de disciplina que debe primar en la empresa para el logro de los objetivos.	Las empresas que implementen un ambiente de control adecuado a través de la implementación de herramientas de gestión y organización mejoran su clima laboral y con este aumenta la productividad de sus trabajadores.
<b>Evaluación de Riesgo</b>	Freire (2020), Henao (2017), Catuche y Benavides (2017), Farfán (2021), Torres (2017), Huamán (2021) y Romero (2021)	Los autores mencionados afirman que las empresas estudiadas no saben enfrentar los riesgos que la compañía atraviesa en distintos momentos, es decir, no cuentan con un plan de riesgos, tampoco capacitan a los trabajadores para que identifiquen falencias y puedan manejar mejor a la empresa.	Las empresas que implementen un Plan de riesgos ayudan a prevenir futuros problemas o riesgos que se puedan presentar; así mismo, las empresas que brindan una capacitación constante a su personal, son quienes logran alcanzar sus objetivos planteados.
<b>Actividad de Control</b>	Gutiérrez (2021), Rivera (2021), Palomino (2020) y Villadeza (2017)	Los autores citados mencionan que la empresa en estudio no desagrega funciones a su personal, y que al no tener un manual de funciones propiamente dicha, no puede percibir desde qué área están ocurriendo los riesgos ni puede controlarlas oportunamente.	Las empresas que implementan actividades de control conocen el estado de su empresa financieramente, ya que tiene herramientas de gestión, capacitaciones constantes, plan de riesgos que controlen los recursos de la empresa y designen las funciones a cada trabajador para una buena gestión.
<b>Información y Comunicación</b>	Freire (2020), Farfán (2021) y Villadeza (2017)	Los autores citados afirman que las empresas en estudio, en algunos casos tienen deficiencia en el sus inventarios, ya que no poseen un sistema de cómputo; además, en algunas ocasiones no les brindan información necesaria a todos los involucrados en la empresa para	Las empresas que cuenten con un sistema informático y tengan un procedimiento de comunicación entre áreas presentan mayor oportunidad en cuanto a la información, ya que al implementar un sistema definido, la empresa puede tener una información veraz y confiable para que el gerente

		que ellos puedan seguir un mismo objetivo. Sin embargo, todos informan al gerente de la empresa en cuanto a los avances que realiza cada trabajador.	pueda tomar las decisiones acertadas y oportunas.
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	Gutiérrez (2021) y Mayo (2020)	Ambos autores afirman que las empresas estudiadas no tienen un cronograma de supervisión ni monitoreo, tampoco lo realizan periódicamente; sin embargo, los trabajadores manifiestan que estarían de acuerdo a trabajar bajo un monitoreo contante.	Las empresas que implementen un sistema de supervisión y monitoreo ayuda a medir la eficacia de las actividades ejecutadas en el tiempo establecido y verificarán si cumplen los objetivos propuestos.

**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 posibilidades de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.

**Cuadro 2**

*Resultados del cuestionario.*

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Oportunidades /Debilidades</b>
	<b>La empresa SERVICIOS GENERALES Mil Oficinos S.A.C., cuenta con un Sistema de Control Interno.</b>		<b>X</b>	La empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C debería implementar un Sistema de control Interno que ayude a mejorar el logro de objetivos y ayude a dar tranquilidad a la empresa.
Ambiente de Control	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		x	La empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. debería implementar un adecuado ambiente de control con políticas y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos, como lo es el Manual de Organización y funciones. Código de ética con la finalidad de lograr los objetivos trazados.
	2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		x	
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	x		
	4. ¿Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) y con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)?		x	
	5. ¿La dirección informa al personal sobre las metas y objetivos a lograr?		x	
Evaluación de Riesgo	1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?	x		La empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. debería contar con un plan de Evaluación de Riesgo, para que pueda manejar los posibles riesgos que la empresa pueda enfrentar, tanto riesgos internos como externos, el cual ayudaría a prevenir todo tipo de problemas, fraudes, etc. que la empresa pueda enfrentar.
	2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		x	
	3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificados?		x	
	4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?		x	
	5. ¿Se ha planteado realizar acciones frente a la ocurrencia de una situación de riesgos?		x	

Actividad de Control	1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?		x	La empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. debería realizar actividades de control que garantice el resguardo de información de la empresa, ni los recursos de la misma y no tiene actividades continuas de control de los activos, actividades de la empresa lo que conlleva a tener debilidades.
	2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantizan el resguardo físico de la información de la entidad?		x	
	3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?		x	
	4. ¿Se comunican los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	x		
	5. ¿Se establecen actividades continuas de control de los activos, actividades y recursos de la empresa?		x	
Información y Comunicación	1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?	x		La empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. debería contar con un sistema de información para realizar informes financieros y con esto puede tomar mejores decisiones a favor de la empresa, y así obtener información externa de los clientes.
	2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?	x		
	3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?		x	
	4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	x		
	5. ¿Se comunica a los trabajadores información necesaria para el desarrollo eficiente de sus actividades?	x		
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?	x		La empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. debería tener un sistema de supervisión y/o monitoreo que ayude a difundir información financiera a las áreas comprometidas con el logro de los objetivos, y así trabajar enfocados al logro del objetivo; deberían manejar un código de ética que al supervisar sea establecido e interiorizado por los trabajadores para que la empresa pueda tomar buenas decisiones financieras.
	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?		x	
	3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?		x	
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?		x	
	5. ¿Los resultados obtenidos luego de los monitoreos y supervisiones son considerados para la toma de decisiones en la empresa?		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 Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. – San Marcos, 2021.

#### Cuadro 3

Resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02	Explicación
<b>Ambiente de Control</b>	Las empresas que implementen un ambiente de control adecuado a través de la implementación de herramientas de gestión y organización mejoran su clima laboral y con este aumenta la productividad de sus trabajadores.	La empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. debería implementar un adecuado ambiente de control con políticas y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos, como lo es el Manual de Organización y funciones. Código de ética con la finalidad de lograr los objetivos trazados.	Un sistema de ambiente de control mejora la gestión empresarial considerando el buen desarrollo de las actividades, teniendo en cuenta un manual de organizaciones, un código de ética, bajo un clima laboral excelente para continuar con las actividades asignadas a cada uno de los trabajadores.
<b>Evaluación de Riesgo</b>	Las empresas que implementen un Plan de riesgos ayudan a prevenir futuros problemas o riesgos que se puedan presentar; así mismo, las empresas que brindan una capacitación constante a su personal, son quienes logran alcanzar sus objetivos planteados.	La empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. debería contar con un plan de Evaluación de Riesgo, para que pueda manejar los posibles riesgos que la empresa pueda enfrentar, tanto riesgos internos como externos, el cual ayudaría a prevenir todo tipo de problemas, fraudes, etc. que la empresa pueda enfrentar.	Un sistema de Evaluación de riesgo ayuda a la empresa a identificar y analizar los posibles riesgos que se presente y que pueda perjudicar a alcanzar los objetivos; además su implementación hace que la empresa elabore en cada área una respuesta inmediata que detecte y corrija errores significativos en la empresa.
<b>Actividad de Control</b>	Las empresas que implementan actividades de control conocen el estado de su empresa financieramente, ya que tiene herramientas de gestión, capacitaciones constantes, plan de riesgos que controlen los recursos de la empresa y designen las funciones a cada trabajador para una buena gestión.	La empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. debería realizar actividades de control que garantice el resguardo de información de la empresa, ni los recursos de la misma y no tiene actividades continuas de control de los activos, actividades de la empresa lo que conlleva a tener debilidades.	Un sistema de Actividad de control asegura que la empresa pueda responder a los riesgos que se presente de forma efectiva y oportuna, entendiendo que esta actividad deba ser parte durante todo el proceso de control interno y deba estar presente en el clima laboral como el manual de organización y código de ética.
<b>Información y Comunicación</b>	Las empresas que cuenten con un sistema informático y tengan un procedimiento de comunicación entre áreas presentan mayor oportunidad en cuanto a la información, ya que al implementar un sistema definido, la empresa puede tener una información veraz y confiable para que el gerente pueda tomar las decisiones acertadas y oportunas.	La empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. debería contar con un sistema de información para realizar informes financieros y con esto puede tomar mejores decisiones a favor de la empresa, y así obtener información externa de los clientes.	Un sistema de información y comunicación mejora los procesos o medios de comunicación donde se implante un enfoque sistémico que asegure un buen flujo de información a sus trabajadores de manera personalizada y en equipo.
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	Las empresas que implementen un sistema de supervisión y monitoreo ayuda a medir la eficacia de las actividades	La empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C. debería tener un sistema de supervisión y/o monitoreo que ayude a difundir	Un sistema de supervisión y monitoreo mejora todas las actividades de control interno cuando algunas de las actividades anteriores no detectaron

	ejecutadas en el tiempo establecido y verificarán si cumplen los objetivos propuestos.	información financiera a las áreas comprometidas con el logro de los objetivos, y así trabajar enfocados al logro del objetivo; deberían manejar un código de ética que al supervisar sea establecido e interiorizado por los trabajadores para que la empresa pueda tomar buenas decisiones financieras.	errores, en el monitoreo y durante las supervisiones podrán ser corregidas a fin de fortalecer el logro de los objetivos planteados y llevar a cabo una buena gestión empresarial.
--	--	---	--

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

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Los autores mencionados, Gutiérrez (2021), Freire (2020), Zárate (2021) y Quispe (2020) mencionan que, de acuerdo a las empresas investigadas, no tienen un sistema de control interno debidamente implementado. Y esto es importante ya que es una herramienta de gestión que articula todas las actividades que se realicen en la empresa de acuerdo a los objetivos trazados así como lo afirma Urdanegui (2019) al definir el control interno como el conjunto de procedimientos necesarios para que la empresa pueda prevenir riesgos lo más que pueda; ya que, sólo mediante este procedimiento se puede prevenir los malos manejos de fondos económicos, disminución de activos, incumplimientos de las políticas y normas, evitar fraudes. Por todo ello, las empresas deben hacer un sistema de control interno de manera constante para impulsar el crecimiento en el mercado con un buen asesoramiento de la parte técnica.

#### **Ambiente de control**

Los autores mencionados, Gutiérrez (2021), Rivera y Ríos (2018), Zárate (2021), Delgado (2021) y Quispe (2020) mencionan que las empresas estudiadas no tienen un Manual de Organización y Funciones (MOF), y en algunos casos tampoco cuentan con un código de ética que pueda controlar el nivel de disciplina que debe primar en la empresa para el logro de los objetivos. Esta información guarda

relación con la afirmación de la Cámara de Diputados (2014) en cuanto a que el ambiente de control es la base del sistema de control interno ya que éste brinda la parte disciplinaria y la estructura que impactan a la calidad de todo el sistema de control interno; es decir, interviene en la planificación de los objetivos y la constitución de todas las actividades. Por lo que el gerente o titular de las empresas, deben implementar y ejecutar un ambiente de control que respalde todas las actividades de la empresa.

### **Evaluación de riesgo**

Los autores mencionados, Freire (2020), Henao (2017), Catuche y Benavides (2017), Farfán (2021), Torres (2017), Huamán (2021) y Romero (2021) afirman que las empresas estudiadas no saben enfrentar los riesgos que la compañía atraviesa en distintos momentos, es decir, no cuentan con un plan de riesgos, tampoco capacitan a los trabajadores para que identifiquen falencias y puedan manejar mejor a la empresa. Así como lo afirma Cámara de Diputados (2014) sobre la evaluación de riesgo es importante para la empresa, ya que la administración es responsable de evaluar los riesgos que pueda enfrentar la empresa y que puedan evitar cumplir con el logro de los objetivos. Esta evaluación debe brindar las bases para ejecutar actividades de respuesta frente a los riesgos suscitados tanto internas como externas. Entonces, las empresas que implementen un Plan de riesgos ayudan a prevenir futuros problemas o riesgos que se puedan presentar; así mismo, las empresas que brindan una capacitación constante a su personal, son quienes logran alcanzar sus objetivos planteados.

### **Actividad de control**

Los autores mencionados, Gutiérrez (2021), Rivera (2021), Palomino (2020) y Villadeza (2017) mencionan que la empresa en estudio no desagrega funciones a su personal, y que al no tener un manual de funciones propiamente dicha, no puede percibir desde qué área están ocurriendo los riesgos ni puede controlarlas oportunamente. Así como lo menciona la Cámara de Diputados (2014) afirmando que este componente es donde se elaboran procedimientos y políticas de empresa para minimizar o eliminar los riesgos que puedan ocasionar el desvío del logro de objetivos. Estas pueden ser preventivas o de detección; en todo momento la dirección de la empresa debe evaluar estas actividades. Las empresas que implementan actividades de control conocen el estado de su empresa financieramente, ya que tiene herramientas de gestión, capacitaciones constantes, plan de riesgos que controlen los recursos de la empresa y designen las funciones a cada trabajador para una buena gestión.

### **Información y comunicación**

Los autores mencionados, Freire (2020), Farfán (2021) y Villadeza (2017) afirman que las empresas en estudio, en algunos casos tienen deficiencia en sus inventarios, ya que no poseen un sistema de cómputo; además, en algunas ocasiones no les brindan información necesaria a todos los involucrados en la empresa para que ellos puedan seguir un mismo objetivo. Sin embargo, todos informan al gerente de la empresa en cuanto a los avances que realiza cada trabajador. Esto guarda relación con lo que cita la Cámara de Diputados (2014) sobre la información y comunicación es necesaria para la dirección, con esto puede tomar responsabilidades para el cumplimiento de sus objetivos. La

comunicación debe ser continua en todos los niveles ya que se transfiere información. Además, la administración debe tener fácil acceso a comunicaciones o información relevantes y confiables sobre los procesos interno y externos. Es así que las empresas que cuenten con un sistema informático y tengan un procedimiento de comunicación entre áreas presentan mayor oportunidad en cuanto a la información, ya que al implementar un sistema definido, la empresa puede tener una información veraz y confiable para que el gerente pueda tomar las decisiones acertadas y oportunas.

### **Supervisión o monitoreo**

Los autores mencionados, Gutiérrez (2021) y Mayo (2020) afirman que las empresas estudiadas no tienen un cronograma de supervisión ni monitoreo, tampoco lo realizan periódicamente; sin embargo, los trabajadores manifiestan que estarían de acuerdo a trabajar bajo un monitoreo contante. Además, la Cámara de Diputados (2014) menciona que el control interno es dinámico y debe estar adaptándose a los riesgos y cambios a los que enfrentan las empresas, la supervisión constante es primordial para que la empresa se asegure en contribuir al logro de sus objetivos. Además, donde las evaluaciones en cualquier tipo son vitales porque se determinan si los componentes mencionados del control interno están cumpliendo con el objetivo y si funcionan como se encomendó, además que proporciona información a los directivos para que puedan realizar mejor la toma de decisiones. En cada resultado de las evaluaciones realizadas por la empresa debe ser informada por los directivos de la organización. Por ende, las empresas que implementen un sistema de supervisión y monitoreo ayuda a medir la eficacia

de las actividades ejecutadas en el tiempo establecido y verificarán si cumplen los objetivos propuestos.

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

#### **Ambiente de control**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., no cuenta con un adecuado ambiente de control con políticas y procedimientos establecidos para el logro de los objetivos, como lo es el Manual de Organización y funciones. Código de ética con la finalidad de lograr los objetivos trazados. Tal como lo menciona Cámara de Diputados (2014) en cuanto a que el ambiente de control es la base del sistema de control interno ya que éste brinda la parte disciplinaria y la estructura que impactan a la calidad de todo el sistema de control interno; es decir, interviene en la planificación de los objetivos y la constitución de todas las actividades. Por lo que, la empresa en estudio debería implementar un sistema de ambiente control de manera progresiva a su crecimiento en el mercado y con asesoramiento contable.

#### **Evaluación de riesgo**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., no tiene un plan de evaluación de riesgo de la empresa, tampoco tiene un plan de prevención de riesgos internos como externos. Así como lo afirma Cámara de Diputados (2014) sobre la evaluación de riesgo es importante para la empresa, ya que la administración es responsable de evaluar los riesgos que pueda enfrentar la empresa y que puedan evitar cumplir con el logro de los objetivos. Esta evaluación debe brindar las bases para ejecutar actividades de respuesta frente a los riesgos suscitados tanto internas como

externas. En este caso, la empresa debería contar con un plan de Evaluación de Riesgo, para que pueda manejar los posibles riesgos que la empresa pueda enfrentar, tanto riesgos internos como externos, el cual ayudaría a prevenir todo tipo de problemas, fraudes, etc. que la empresa pueda enfrentar.

### **Actividades de control**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., no tiene un manual de procedimientos ni un sistema de actividades de control de los recursos de la empresa para el logro de sus objetivos. Como lo indica la Cámara de Diputados (2014) afirmando que este componente es donde se elaboran procedimientos y políticas de empresa para minimizar o eliminar los riesgos que puedan ocasionar el desvío del logro de objetivos. Estas pueden ser preventivas o de detección; en todo momento la dirección de la empresa debe evaluar estas actividades. Entonces podemos decir que la empresa en estudio debería realizar actividades de control que garantice el resguardo de información de la empresa, los recursos de la misma y que conlleve a tener mejores oportunidades.

### **Información y comunicación**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., no tiene implementado un sistema de información que ayude a informar temas financieros y manejos económicos a favor de la empresa. El cual es un componente importante para Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018) en el que nos dice la importancia de implementarla ya que asegura que la información financiera sea confiable y que esté acorde a las normas y políticas de la empresa. En este sentido la empresa en estudio debería contar

con un sistema de información para realizar informes financieros y con esto puede tomar mejores decisiones a favor de la empresa, y así obtener información externa de los clientes.

### **Supervisión o monitoreo**

De acuerdo a los resultados obtenidos de la empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C., no cuenta con un sistema de supervisión ni monitoreo. Como lo recomienda Mantilla (2018) cuando menciona que toda organización debe implementar en sus políticas de acción la supervisión y monitoreo y que consiste en cada trabajador de la empresa debe manejarse con valores morales y buen comportamiento en cada área o actividad encomendada. Por esta razón la empresa debería tener un sistema de supervisión y/o monitoreo que ayude a difundir información financiera a las áreas comprometidas con el logro de los objetivos, y así trabajar enfocados al logro del objetivo; deberían manejar un código de ética que al supervisar sea establecido e interiorizado por los trabajadores para que la empresa pueda tomar buenas decisiones financieras.

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en el objetivo específico 3 se encuentra lo siguiente:

#### **Ambiente de control**

En cuanto al ambiente de control en una empresa es de vital importancia la implementación de este componente ya que al implementar este componente, la empresa tendrá una mejor gestión empresarial considerando el buen desarrollo de las actividades ya que contará con un manual de organizaciones, un código de ética, bajo un clima laboral excelente para continuar con las

actividades asignadas a cada uno de los trabajadores de la empresa en estudio. Así como lo menciona Mantilla (2018) en el que considera que el ambiente de control es el inicio del sistema de control interno ya que éste brinda la parte disciplinaria y la estructura que impactan a la calidad de todo el sistema de control interno; es decir, interviene en la planificación de los objetivos y la constitución de todas las actividades.

### **Evaluación de riesgo**

Un sistema de evaluación de riesgo ayuda a la empresa a identificar y analizar los posibles riesgos que se presente y que pueda perjudicar a alcanzar los objetivos; además, la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C al implementar este componente hará que la empresa elabore en cada área una respuesta inmediata que detecte y corrija errores significativos en la empresa. Así como afirma Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018) ya que luego de establecer el ambiente de control efectivo para la empresa, la administración es responsable de evaluar los riesgos que pueda enfrentar la empresa y que puedan evitar cumplir con el logro de los objetivos.

### **Actividades de control**

Un sistema de actividad de control asegura que la empresa pueda responder a los riesgos que se presente de forma efectiva y oportuna, entendiendo que esta actividad deba ser parte durante todo el proceso de control interno y deba estar presente en el clima laboral como el manual de organización y código de ética. Así como lo menciona la Cámara de Diputados (2014) afirmando que este componente es donde se realizan todas las actividades propias de la empresa

para minimizar o eliminar los riesgos que puedan ocasionar el desvío del logro de objetivos.

### **Información y comunicación**

En este componente de información y comunicación su implementación mejora los procesos o medios de comunicación donde se implante un enfoque sistémico que asegure un buen flujo de información a sus trabajadores de manera personalizada y en equipo. Tal como coincide la Cámara de Diputados (2014) en las siguientes razones: la administración, con el fin de garantizar el logro de los objetivos, debe crear los medios que permitan a las áreas de la empresa a generar y usar información eficaz y de calidad; y la administración, debe garantizar que los trabajadores de las áreas pertinentes comuniquen en interno con los canales que fueron creados y garantizados, toda información necesaria y de calidad que pueda contribuir al logro de los objetivos. Entonces si la empresa Servicios Generales Mil Oficios S.A.C implementa este sistema de información y comunicación podrá controlar todo proceso que contenga información confiable para la toma de sus decisiones.

### **Supervisión o monitoreo**

En cuanto a la supervisión y monitoreo, la empresa al implementar este componente dentro de su sistema va ayudar a mejorar todas las actividades de control interno cuando algunas de las actividades anteriores no detectaron errores, en el monitoreo y durante las supervisiones podrán ser corregidas a fin de fortalecer el logro de los objetivos planteados y llevar a cabo una buena gestión empresarial. Tal como coincide la Cámara de Diputados (2014) en las siguientes razones: la administración debe asignar actividades de control y

evaluación de los resultados de todos los procesos; y además de controlar y supervisar, debe corregir inmediatamente todas las debilidades de su sistema de control interno que se encuentren en este monitoreo.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1 Conclusiones**

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

Según los autores revisados de los antecedentes, se concluye que las micro y pequeñas empresas nacionales, en su mayoría, no cuentan con un sistema de control interno; siendo este una herramienta de gestión importante para el desarrollo de las actividades y el logro de los objetivos establecidos en el plan operativo de la empresa. Es por esta razón que las empresas deben implementar un sistema de control interno y lo usen como una herramienta de gestión que promueva el crecimiento financiero de la misma y que controle todo los manejos que la empresa realice a fin de evitar cualquier riesgo que perjudique el logro de sus objetivos.

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

De acuerdo al resultado obtenido del cuestionario aplicado al gerente de la empresa se concluye que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, desconoce los cinco componentes que este sistema implica; sin embargo, lo vienen realizando de manera empírica. Por ello, la empresa debería partir implementando un ambiente de control con un manual de organización y funciones, código de ética, definan las funciones para sus trabajadores y un sistema de información que ayude a que el gerente conozca todos los manejos que realiza la empresa y pueda tomar mejores decisiones frente a amenazas u oportunidades que se aparezca, capacitar a su personal e implementar un sistema de evaluación de riesgo.

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

De acuerdo a los objetivos específicos 1 y 2, se concluye que a nivel nacional las empresas en estudio no cuentan con un sistema de control interno, desarrollando estas actividades de manera empírica; en tanto que la empresa caso de estudio Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., tampoco cuenta con un sistema de control interno no cuenta también con un sistema de control interno. Pues la implementación de un sistema de control interno ayudaría a la empresa a tener el control de su empresa y pueda tomar mejores decisiones a favor del logro de los objetivos establecidos.

### **6.4. Conclusión General**

Se concluye que la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C no cuenta con un sistema de control interno, por lo que tiene poco conocimiento sobre la ventaja de implementar este sistema en su empresa, y que la implementación y aplicación de sus cinco componentes traería consigo una buena rentabilidad para la empresa en cuanto al cumplimiento de sus objetivos. Así mismo, aunque la empresa aplica algunos de los componentes de manera empírica no tiene implementado de acuerdo al modelo COSO que indica los componentes como implementar adecuado ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, un sistema de información y un sistema de supervisión y monitoreo, con la finalidad de evitar cualquier riesgo de pérdida, fraude y puedan mantener e incrementar sus recursos y rentabilidad.

### **Propuesta de mejora:**

Es por ello que se plantean las siguientes propuestas de mejora:

- Se propone a la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C. implementar un sistema de control interno, para obtener una buena gestión empresarial para salvaguardar sus recursos y optimizarlos y para la toma de mejores decisiones al logro del cumplimiento de sus objetivos.
- Se propone a la empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C., de acuerdo al componente Ambiente de control, elaborar e implementar un Manual de Organización y funciones y un código de ética, para que los trabajadores cumplan sus funciones establecidas y se mantenga un buen clima laboral.

### **Elaboración:**

- Estos documentos serán elaborados por un contador, economista o abogado, ya que son profesionales capacitados y conocedores de estos documentos.
- La empresa Servicios Generales Mil Oficinas S.A.C debe contratar los servicios profesionales bajo un contrato donde se establezcan los plazos de entrega y los productos a entregar.
- El costo promedio para la elaboración de este manual de organización y funciones y el código de ética serán de S/. 3,500.00 (tres mil quinientos y 00/100 soles) según los estudios contables existentes.
- La empresa fijará el medio de pago según su política de pago.

## VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### 7.1. Referencias

- Aceituno, E. (2019). *Creación y Gestión de Empresas*. Obtenido de: <https://www.orientamartamouliaa.es/wp-content/uploads/2017/08/Libro-de-Creaci%C3%B3n-y-Gesti%C3%B3n-de-Empresas-compressed.pdf>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C. y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Recuperado de: <http://fs.unm.edu/Administracion-de-Empresas.pdf>
- Barrantes, Y. (2019). *Empresas Comerciales y de Servicios*. Obtenido de: <https://es.scribd.com/document/431743601/Empresas-Comerciales-y-de-Servicios>
- Bringas, M. y Almandoz, C. (2021). *Haciendo atractivo lo conveniente: la formalización de las MYPES*. Obtenido de: <https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2021/10/Haciendo-atractivo-lo-conveniente.-La-formalizacion-de-las-Mypes-2.pdf>
- Cámara de diputados. (2014). *Marco Integrado de Control Interno*. Obtenido de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_mex\\_ane\\_101.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_mex_ane_101.pdf)
- Catuche y Benavides. (2017). *Diseño de un sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional SAS, Colombia*. (Tesis para optar el Título de Contador Público, Pontificia Universidad Javeriana de Cali). Obtenido de: <https://docplayer.es/64236130-Diseno-de-un-sistema-de-control-interno-para-la-compania-logistica-internacional-sas.html>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19. Efectos económicos y sociales*. Informe Especial COVID-19 N°1. Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf)

Congreso de la República del Perú. (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. (Publicada el 2 de julio de 2013). LEY 30056. Obtenido de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3017949/Ley%2030056.pdf>

Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Recuperado de: [https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control\\_interno/documentos/Publicaciones/Marco\\_Conceptual\\_Control\\_Interno\\_CGR.pdf](https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf)

Delgado, S. (2021). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Electronic Store S.A.C. – Trujillo, 2021*. Recuperado de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28028/CONTROL\\_INTERNO\\_DELGADO\\_ZAVALETA\\_STEPHANIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28028/CONTROL_INTERNO_DELGADO_ZAVALETA_STEPHANIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Equipo editorial. (2022). *Concepto de Comercio*. Obtenido de: <https://concepto.de/comercio/#ixzz7bVVB9El7>

Estupiñan, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=psK4DQAAQBAJ&lpg=PA1&dq=inauthor:3A2Rodrigo20EstupiC3B1C320.pdf>

Farfán, S. (2021). *Caracterización del control interno de la empresa “Constructora y Consultora Domingue’z SRL.”- Piura y propuesta de mejora 2021*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima - Perú.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22429/CONTROL\\_INTERNO\\_CONSTRUCCION\\_FARFAN\\_SULLON\\_SEBASTIAN\\_A\\_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22429/CONTROL_INTERNO_CONSTRUCCION_FARFAN_SULLON_SEBASTIAN_A_CAROLINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferraro, C. y Rojo, S. (2018). *Las MIPYMES en América Latina y el Caribe: Una agenda integrada para promover la productividad y la formalización*. Primera Ed. Obtenido de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms\\_654249.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_654249.pdf)

Freire, P. (2020). *Modelo de control interno para la empresa de Sal FAMOSAL S.A.* (Tesis para obtener el grado de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría - Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato - Ecuador). Obtenido de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3070/1/77242.pdf>

Fuentes, L. y Ríos, M. (2021). *Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia*. Obtenido de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuente%20y%20Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, J., Jordán, J. y Pérez, M. (2017). *Aplicación Básica de la Contabilidad Comercial*. Obtenido de:

<https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202018/APLICACION%20BASICA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20COMERCIAL%20DIGITAL%20pdf.pdf>

García, L., Manrique, M., Medina, F. y Silva, L. (2020). *Aproximación a la teoría del comercio internacional desde el enfoque de la integración*. Universidad Piloto de Colombia, Digitalia. Obtenido de:

<https://www.digitaliapublishing.com/a/83075>

Giraldo, A. (2019). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa*. Contabilidad Corporativa SAC, Lima 2017. Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/11537/21075>

Gutiérrez, E. (2021). *El control interno en la gestión administrativa de las microempresas de San Simón de Guerrero México, 2020*. Obtenido de:

<https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/111610/Eduardo%20Gutierrez%20Flores%201629094.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Guzmán, V. (2018). *MYPEs: por qué son importantes para la economía peruana*.

Obtenido de: <https://pgs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>

Henao, Y. (2017). *Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales*. Universidad del Valle, Zarzal, Colombia. Obtenido de:

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=776F880A1F77B4C43C38E25963D59496?sequence=1>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018. Recuperado de: [https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Hern%C3%A1ndez-Sampieri,+R.+%26+Mendoza,+C+\(2018\).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Hern%C3%A1ndez-Sampieri,+R.+%26+Mendoza,+C+(2018).+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar)

Huamán, F. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D'Gestins S.A.C. Chimbote, 2021.* Recuperado de. [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25938/CONTROL\\_INTERNO\\_HUAMAN\\_ORBEGOSO\\_FRANK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25938/CONTROL_INTERNO_HUAMAN_ORBEGOSO_FRANK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2018). *Estructura Empresarial por Segmento a Nivel Nacional.* Obtenido de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1703/cap01.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1703/cap01.pdf)

Mantilla, S. (2018). *Auditoría del Control Interno.* 4a Ed. Obtenido de: <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%C3%A1a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Mayo, S. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno en la empresa Por Siempre Mi Cautivo E.I.R.L. Servicios Generales – Talara, año 2020.* (Tesis para optar el título de Contaduría Pública) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de:

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22410/CONTROL\\_INTERNO\\_OPORTUNIDADES\\_MAYO\\_GALVEZ\\_SUSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/22410/CONTROL_INTERNO_OPORTUNIDADES_MAYO_GALVEZ_SUSY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la micro y pequeña empresa*. Obtenido de: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia\\_micro\\_pequena\\_empresa.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2248797/guia_micro_pequena_empresa.pdf)

Moncayo, C. (2016). *Objetivos relevantes para el control interno y la auditoría*. Instituto Nacional de Contadores Públicos-Colombia. Obtenido de: <https://incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>

Morales, J. (2021). *Factores relevantes del control interno de la microempresa del sector servicio TECHMANT E.I.R.L. – Lima, 2021*. Recuperado de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28020/CONTROL\\_INTERNO\\_MORALES\\_LOZANO\\_JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28020/CONTROL_INTERNO_MORALES_LOZANO_JUAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orueta, I. (2017). *Importancia económica de las PYMES en las economías iberoamericanas*. Obtenido de: <https://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2017/03/CAPITULO-1.pdf>

- Palomino, E. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa Constructora & Consultora Ciedras E.I.R.L. del Distrito de Huaraz, 2019.* Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-ULADECH Institucional. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16920/CONTROL\\_INTERNO\\_MYPES\\_Y\\_SERVICIOS\\_PALOMINO\\_VALDERRAM\\_A\\_ELVA\\_YENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16920/CONTROL_INTERNO_MYPES_Y_SERVICIOS_PALOMINO_VALDERRAM_A_ELVA_YENI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, E. y Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.* Obtenido de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/S1800568\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/S1800568_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, J. (2021). *Definición de comercio.* Obtenido de: <https://definicion.de/comercio/>
- Pérez, J. y Gardey, A. (2022). *Definición de empresa.* Obtenido de: <https://definicion.de/empresa/>
- Pérez, M. (2021). *Definición de Comercio.* Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/comercio/>.
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2021). *Registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE).* Obtenido de: <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Puntriano, C. (2019). *¿Formalización de las Mypes? Apuntes a reciente Decreto Supremo.* Obtenido de: <https://gestion.pe/blog/pensando-laboralmente/2019/05/formalizacion-de-las-mypes-apuntes-a-reciente-decreto-supremo.html?ref=gesr>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. y Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. (Número 1). 268-283. Obtenido de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018)
- Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén*. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%2C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reynoso, C. (2017). *Las transformaciones del concepto de empresa*. Revista. *Latinoamericana de Derecho Social*; Núm. 18, enero-junio de 2014, pp. 133-158. Universidad Autónoma Metropolitana. México, México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n18/1870-4670-rlds-18-00133.pdf>
- Rivera, I. (2021). *Factores relevantes del control interno en el área contable de la microempresa ROGUIN S.A. – Piura, 2021*. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27208/CONTROL\\_INTERNO\\_CONTABILIDAD\\_RIVERA\\_PALOMINO\\_IVONNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27208/CONTROL_INTERNO_CONTABILIDAD_RIVERA_PALOMINO_IVONNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, J. y Ríos, L. (2018). *Diseño de un sistema de control interno para el área de inventario, aplicando la metodología Coso I en la empresa AUSERPUB E.S.P, de la ciudad de El Cerrito, Valle del Cauca*. Obtenido de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/19248/0602563.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Romero, P. (2017). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa*

MATILDE BLAS S.A.C. – Chimbote, 2021. Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23585/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_ROMERO\\_MONEDONEDO\\_JUAN\\_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23585/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_ROMERO_MONEDONEDO_JUAN_CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sansores, E. y Navarrete, J. (2018). Crecimiento de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa: un análisis de los factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 23, núm. 81, pp. 163-179. Obtenido de:  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29055767010/html/>

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2003). Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeña empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003). *LEY N° 28015*. Obtenido de:  
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Terreros, D. (2021). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

Torres, J. (2017). “*El control interno en la gestión de inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el Cercado de Lima*” (Tesis realizada para optar el bachiller en ciencias contables y financieras en la Universidad de San Martín de Porres).  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres\\_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres_cj.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Trigoso, M. (2019). *La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial*. Obtenido de:  
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/download/2736/2872/>

- Urdanegui, R. (2019). El control interno en las empresas. *Review of Global Management*, 4(1), 13. Obtenido de: <https://doi.org/10.19083/rgm.v4i1.911>
- Uriarte, J. (2020). *Información y características. Comercio*. Última edición: 2 de abril de 2020. Obtenido de: <https://www.caracteristicas.co/comercio/>
- Vergaray, J., Gutiérrez, W., León, F., León, C. y García, C. (2021). *Control Interno y Gestión Institucional en la Microfinanciera “Caritas Felices”, Chimbote, Ancash, Perú, 2020*. Revista EDUCATECONCIENCIA. Volumen30, No.34E. Pp.56-72. Obtenido de: <https://tecnocientifica.com.mx/educateconciencia/index.php/revistaeducate/article/view/465/669>
- Villadeza, F. (2017). “*Control interno y la rentabilidad en la Empresa del sector comercio Mistr. S.A. Huaraz, 2015*”. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2035>
- Zárate, M. (2021). “*Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso APEMIVES del Sector Industrial – Villa El Salvador, 2021*” (Tesis para optar el título de Contaduría Pública) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23630/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_ZARATE\\_PALOMINO\\_MILAGROS\\_LIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23630/CONTROL_INTERNO_MICRO_PEQUENAS_EMPRESAS_ZARATE_PALOMINO_MILAGROS_LIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variables	Metodología
<b>PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA SERVICIOS GENERALES MIL OFICIOS S.A.C.- SAN MARCOS, 2021</b>	¿Las oportunidades de control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.	Control Interno	<b>Nivel de investigación de la tesis</b> Nivel descriptivo  <b>Diseño de la investigación</b> Descriptivo simple – no experimental - transversal <b>El universo y muestra</b> <b>Universo:</b> Micro y pequeñas empresas nacionales  <b>Muestra:</b> Empresa en estudio <b>Plan de análisis</b> Estadística descriptiva  <b>Principios éticos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a las personas</li> <li>- Beneficencia y no maleficencia</li> <li>- Justicia</li> <li>- Integridad científica</li> <li>- Consentimiento informado</li> </ul>
		<b>Específicos</b> 4. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales. 5. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021. 6. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Generales Mil Oficinos S.A.C. – San Marcos, 2021.		

Fuente: Elaboración propia

**Anexo 2: Instrumento de recolección de datos**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS  
DR. C. RODRIGUEZ VERAMENDO THOMAS  
N° MATRÍCULA 004481

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 SERVICIOS GENERALES MIL OFICIOS S.A.C. – SAN MARCOS, 2021.**

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	
		Sí	No
	La empresa <b>SERVICIOS GENERALES MIL OFICIOS S.A.C.</b> , cuenta con un Sistema de Control Interno.		X
<b>Ambiente de Control</b>	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		X
	2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		X
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	X	
	4. ¿Se cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) y con el Reglamento de Organización y Funciones (ROF)?		X
	5. ¿La dirección informa al personal sobre las metas y objetivos a lograr?		X



<b>Supervisión o Monitoreo</b>	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	X
	3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	X
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	X
	5. ¿Los resultados obtenidos luego de los monitoreos y supervisiones son considerados para la toma de decisiones en la empresa?	X


 COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE LA UCA  
*[Firma]*  
 GPC RODRIGUEZ VERANEADO GINO THOMAS  
 N° MATRICULA 08-4481

*[Firma]*



42797104

Albanoz Caballero Clever

22-08-2022

### Anexo 3: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

#### Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Casimiro Nieves Saira Lizette, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Generales MIL OFICIOS S.A.C. – San Marcos, 2021. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, la participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro, fuera de los propósitos de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, igualmente; puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

CASIMIRO NIEVES SAIRA LIZETTE

-----

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Casimiro Nieves Saira Lizette, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas

nacionales: Caso empresa Servicios Generales MIL OFICIOS S.A.C. – San Marcos, 202, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro, fuera de los propósitos de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al celular 931849463.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al celular 931849463 anteriormente mencionado.

San Marcos, 25/08/2022

  
ALBORNÓZ CABALLERO CLEVER ALFREDO  
Gerente General  
Servicios Generales MIL OFICIOS S.A.C.

#### **Anexo 4: Fichas bibliográficas**

##### **Vega (2019):**

Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Gasocentro LYC S.A.C.” – Nuevo Chimbote, 2019.

Respecto al instrumento aplicada, cuestionario, se concluye que toda empresa debe tener implementado un sistema de control interno, ya que es una técnica que ayuda a tomar decisiones para su buen funcionamiento y que sirve para ayudar a corregir debilidades y deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión de la empresa.

##### **Huamán (2021):**

Propuestas de mejora del sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Inversiones Valera S.R.L. - Chachapoyas, 2021.

Respecto a que si el control interno mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa en estudio; no coinciden, porque las empresas no aplican el control interno dentro de las organizaciones o no cuenta con uno implementado, finalmente se concluye que las empresas MYPE del Perú y la empresa en estudio, no aplican de manera correcta el control interno o no cuentan con uno implementado.

# FINAL

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 4%

Excluir bibliografía

Activo