



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA  
“RAGEF S.A.C.” - PUCALLPA Y PROPUESTA DE  
MEJORA, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

MENDOZA HUAYCAMA, MORELIA

ORCID ID: 0000-0001-8804-3061

ASESOR:

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 000-0002-2286-4606

AYACUCHO – PERÚ

2023



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR  
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO MICROEMPRESA  
“RAGEF S.A.C.” - PUCALLPA Y PROPUESTA DE  
MEJORA, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO

AUTORA:

MENDOZA HUAYCAMA, MORELIA

ORCID ID: 0000-0001-8804-3061

ASESOR:

QUIROZ CALDERÓN, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 000-0002-2286-4606

AYACUCHO – PERÚ

2023

## **Equipo de trabajo**

### **Autora:**

Mendoza Huaycama, Morelia  
ORCID ID: 0000-0001-8804-3061

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

Dr. Espejo Chacon, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar

ORCID ID: 0000-0002-2232-8803

**Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Dr. ESPEJO CHACON, LUIS FERNANDO

**Presidente**

---

Mgtr. MONTANO BARBUDA, JULIO JAVIER

**Miembro**

---

Mgtr. SOTO MEDINA, MARIO WILMAR

**Miembro**

---

Mgtr. QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

**Asesor**

## Agradecimientos

A Dios, por permitir todos los días despertarme, por ser mi guía en todas etapas de mi vida y asimismo por permitir realizarme como profesional en la Contabilidad.

A mi alma Mater “Universidad Católica los Ángeles de Chimbote”, por formar parte de ella, asimismo agradecida por brindarme educación de nivel y calidad, como también por inculcarme principios y valores en el tiempo de estudios universitarios, y lo cual lo pongo y pondré en práctica a diario.

A mi asesor Quiroz Calderon, Milagro Baldemar, por brindarme los conocimientos adecuados, precisos y actualizados en mi investigación.

Morelia.

## Dedicatorias

A mi querida Madre; Doña Marlith Huaycama Curico quien me dio la vida, que siempre está brindándome su apoyo en las buenas y malas, que con su valentía y fuerza me muestra que puedo lograr mis objetivos y metas para convertirme en una profesional.

Esta tesis se la dedico a David Alejandro Pérez, que desde el primer día que llegó a mi vida, confío en mí, siempre está brindándome su apoyo incondicional; asimismo, me alienta para no rendirme y seguir adelante para alcanzar mis objetivos.

A mi hermana Grecia, por el ánimo y apoyo emocional e incondicional que me brinda; además siempre está alentándome a no desistir y seguir firme para luchar por mis metas.

Morelia.

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - de Pucallpa, 2022. La metodología fue: cualitativo, bibliográfico de caso, descriptiva, no-experimental, documental. Para el recojo de información, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica, como instrumento se utilizó entrevista y un cuestionario estructurado con preguntas cerradas pertinentes aplicado al gerente de la empresa estudiada. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: De acuerdo a los antecedentes revisados, los autores coinciden que las mayorías de empresas del sector servicios no tienen implementado una estructura correcta de control interno, como también no logra identificar los riesgos que podrían estar expuestos, lo cual debilita a la empresa. Respecto al objetivo específico 2: La empresa estudiada no cuenta con un sistema de control interno oportuno, no cuenta MOF, además le hace falta organigrama estructural, por lo tanto, no cumple con los 5 componentes del control interno. Respecto al objetivo específico 3: De acuerdo a la comparativa del objetivo 1 y 2 se encontraron coincidencias y diferencias. Como conclusión general: se identificó y describió las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de caso, se evidencia que no tienen un adecuado sistema de control en su negocio, lo cual perjudica, debilita a la misma para el logro de sus objetivos.

**Palabras clave:** Control interno, Mypes, Sector servicios.

## **Abstract**

The research had as a general objective: Identify and describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and the micro company RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022. The methodology was qualitative, case bibliographic, descriptive, non-experimental-documentary design. For the collection of information, the bibliographic review technique was obtained, as an instrument an interview and a structured questionnaire with pertinent closed questions applied to the manager of the company studied were obtained. Obtaining the following results: Regarding the specific objective 1: According to the previous ones reviewed, the authors agree that the majority of companies in the service sector do not have a correct internal control structure implemented, as well as fail to identify the risks that could be exposed , which weakens the company. Regarding specific objective 2: The company studied does not have a timely internal control system, it does not have MOF, it also lacks a structural organization chart, therefore, it does not comply with the 5 components of internal control. Regarding specific objective 3: According to the comparison of objective 1 and 2, coincidences and differences were found. As a general conclusion: the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the case company were identified and described, it is evident that they do not have an adequate control system in their business, which harms, weakens to it to achieve its goals.

**Keywords:** Internal control, Mypes, Service sector.



## Contenido

Carátula.....	i
Contracarátula.....	ii
Equipo de trabajo .....	iii
Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
Agradecimientos .....	v
Dedicatorias.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros.....	xi
I. Introducción.....	13
II. Revisión de literatura .....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Internacionales .....	19
2.1.2 Nacionales .....	22
2.1.3 Regionales .....	28
2.1.4 Locales.....	28
2.2 Bases teóricas .....	30
2.2.1 Teoría de control interno .....	30
2.2.2 Teoría de empresa .....	37
2.2.3 Teoría de Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) .....	41
2.2.4 Teoría de sector servicios .....	45
2.2.5 Empresa en estudio.....	47
2.3 Marco conceptual .....	48
2.3.1 Definición de control interno .....	48
2.3.2 Definición de empresa.....	48
2.3.3 Definición de micro y pequeña empresa .....	48
2.3.4 Definición de sector servicios .....	49
III. Hipótesis.....	50
IV. Metodología.....	51
4.1 Diseño de investigación .....	51

4.2 Población y Muestra:.....	51
4.2.1 Población.....	51
4.2.2 Muestra.....	51
4.3 Definición conceptual y operacionalización de variable.....	52
4.4 Técnicas e instrumentos.....	55
4.4.1 Técnicas.....	55
4.4.2 Instrumentos.....	55
4.5 Plan de análisis.....	55
4.6 Matriz de consistencia.....	56
4.7 Principios éticos.....	56
V. Resultados y análisis de resultados.....	58
5.1 Resultados:.....	58
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	58
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	59
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	62
5.2 Análisis de Resultados:.....	64
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	64
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	65
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	67
VI. Conclusiones.....	70
6.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	70
6.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	70
6.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	71
6.4 Conclusión general.....	72
VII. Aspectos complementarios.....	76
7.1 Referencias bibliográficas.....	76
Anexos:.....	82
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	82
Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas.....	83
Anexo 3: Instrumento de recolección.....	84
Anexo 4: Consentimiento informado.....	91

## Índice de cuadros

<b>Cuadro 1:</b> Resultados de los Antecedentes .....	58
<b>Cuadro 2:</b> Resultados del cuestionario .....	59
<b>Cuadro 3:</b> Resultados de los objetivos específicos 1 y 2 .....	62

## I. Introducción

Mendoza y Bayón (2019) señalan que, las pequeñas y medianas empresas (Pymes) en Latinoamérica, como también en Ecuador; lograron posicionarse de manera significativa en el mercado; asimismo, las pymes son de naturaleza económica, se caracteriza también por desarrollar frecuentemente ideas renovadoras; sin embargo, muchos de las pymes se vienen abajo en un periodo corto, esto se debe a la falta de un sistema interno, lo cual se relaciona a inadecuadas y erróneas decisiones a la situación de las empresas; también, se debe a la ausencia de un correcto control de la efectividad de las funciones administrativas, análisis de indicadores y otros aspectos del desarrollo de la empresa. En base a lo indicado anteriormente; las pymes fracasan en los 3 primeros años, el 50% y 70% de las pequeñas y medianas empresas dejan de existir; la causa de la desaparición se debe a un grado importante de falta de implementación de control interno, esto ayudaría a prevenir, detectar y corregir riesgos que podría afectar a las empresas; asimismo, ayudaría a que se tome decisiones transparentes y oportunas para el crecimiento de la organización.

El sistema de control interno correctamente estructurado ayuda a las Pymes a poseer habilidades de como proteger su patrimonio o recursos, de esta forma evitar pérdidas por negligencias o fraudes; como también, ayuda a detectar las desviaciones que podrían estar afectando al cumplimiento de las metas y objetivos que las organizaciones se plantean. Asimismo, el control interno ayuda a lograr imparcialidad, transparencia y fiabilidad en cuanto a las informaciones oportunas y de simple acceso, permitiendo la eficacia y eficiencia en los procedimientos de la empresa y de los fines planeados estratégicamente por la organización. (Fuentes y Forero, 2021). Además, el estudio realizado en Panamá se muestra que, las Pymes no tienen bien ejecutado e

implementado una estructura de control interno; Por lo tanto, no han logrado mejorar las informaciones contables confiables oportunamente; asimismo, no han logrado la veracidad de sus operaciones financieras, administrativas; tampoco toman decisiones útiles a favor de la empresa. Finalmente, las Pymes en la ciudad Panamá deben establecer un prototipo de control interno que ayuden a contrarestar las infracciones financieras y económicas, ya que las pymes aportan el mayor ingreso al PBI. (Cortés, 2019)

Por otro lado, en Perú las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) en los últimos años se enfrentaron a muchos desafíos y riesgos, los cuales esta marcado por el caos e incertidumbre que provocó el virus SARS-Covid-19, lo cual afectó al sector empresarial en gran magnitud. En base a esto, muchas empresas tuvieron cambios constantes debido a la fluctuación en el mercado mundial; asimismo, las organizaciones tuvieron problemas que se agudizaron más cuando se dictó confinamiento por la propagación del Covid-19, este aislamiento acarrió el cierre parcial de muchas mypes, produciendo disminución en las ventas, en producción de capital humano, aumentando deudas y muchas veces hasta el cierre definitivo de muchas empresas; además, dado al aislamiento por la Covid-19 las empresas del Perú, disminuyeron las ventas en 77%, mientras que el 9% se mantuvo, el 5% aumentó sus ventas, y el 9% restante no realizó ventas; al mismo tiempo las Mypes en el Perú se ajustaron a ciertas modalidades para mantenerse vigentes en sus ventas, adoptando modalidad online 13%, modalidad delivery 10%, modalidad presencial delivery 66%, el 9% de mypes siguió con modalidad presencial, y el 2% restante de las empresas optaron por otro tipo de modalidad para poder seguir con sus ventas y mantenerse en el mercado. Por lo tanto, de acuerdo a la coyuntura del Covid-19, las empresas se vieron

obligadas a implementar cambios, dado a los posibles nuevos riesgos que pudieran afectar a las mypes, debiendo instaurar actividades de control interno anticipados y de localización que permitan mantener las operaciones financieras, estratégicas y económicas, para poder lograr de manera eficiente y eficaz los resultados deseados. (Colina et. al, 2021)

Además, el control interno en las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) del Perú, se determina que si las Mypes no toman a tiempo los correctivos pertinentes, aceleran el peligro de instaurar un sistema de control interno que no contribuya en la eficacia, transparencia para el manejo de los recursos de las empresas, por lo que refuta la buena operatividad de las organizaciones. Por lo tanto; es ineludible establecer procedimientos y políticas administrativas, ya que están enlazados a la dirección de todos los recursos que posee la empresa y de tal modo que se reciba informaciones fehacientes; asimismo, el configurar un proceso de control interno para las empresas, es forjar mayor transparencia y mayor credibilidad de generar una armonía institucional y social, con el fin de ejecutar procedimientos que ayuden a mejorar informes financieros, administrativos, económicos y de esta manera lograr tomar correcciones preventivos para los posibles riesgos que las empresas podrían estar afectas, la cuales estarían dificultando lograr los fines deseados. (Sanabria, 2021)

Asimismo, las Mypes del Perú, son la principal fuente de empleo para los ciudadanos del País, ya que las mypes para el 2019 generaron 8.7 millones de puestos de trabajo, y este nivel de empleo representa a un 47.7% de la población económica activa en el País. Además, cabe resaltar que las Mypes cumplen un rol importante ya que el 95% de los empresarios en el país dirigen una mype lo cual se ha sostenido por 7 años, demostrando así lo importante que son las Mypes en el sector empresarial,

generando ingresos para las familias y como engranaje principal de la economía del Perú. De acuerdo a cifras dadas por Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG), las ventas por mypes en el 2019 alcanzaron S/ 148,694 millones, lo cual ha aumentado del 6% al reporte del 2018, asimismo, el acrecentamiento en la generación de entradas monetarios ha sido mayor al crecimiento en cuantía de negocios, cabe señalar, que las Mypes en el Perú lograron el 19% del PBI según dígitos dadas por INEI. Sin embargo, las mypes en el Perú aun muestran atrasos en la adopción e implementación de instrumentos, por ejemplo; Tecnologías de Información y Comunicación, lo cual ayudaría a la competitividad y a ceñirse a la demanda actual del sector mercantil. En base a este contexto, las mypes son importantes para generar empleos a los ciudadanos, y llevar sustento para sus familias; además, las mypes aun no logran cumplir con sus objetivos planteados, puesto que no logran adoptar ciertas herramientas, por lo que deberían implementar instrumentos tales como; una estructura de control interno, acompañado de la tecnología para poder mejorar la operatividad de las mismas para sus fines establecidos. Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ, 2020)

Con todo lo expuesto anteriormente esta investigación se realizó con la microempresa del sector servicios, RAGEF S.A.C. que se encuentra ubicada en la ciudad de Pucallpa, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali, logrando identificar, describir las características del control interno, ya que quizás no logro plantear un control interno en las empresas por la falta de información, conocimiento, implementación de un adecuado sistema de control interno, el cual es una herramienta fundamental para el buen desarrollo de las empresas.

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las Micro y Pequeñas

Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022?

Para dar respuesta al enunciado del problema se ha presentado el siguiente objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.

Para conseguir los resultados del objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2022.
2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.

La presente investigación se justificó por el fructífero conocimiento que me brindó; es decir, me permitió identificar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.

Asimismo, esta investigación servirá como antecedentes a futuros investigadores, estudiantes de nuestra Universidad o de otra casa estudiantil, que se encuentran en otro ámbito geográfico; es decir, investigadores que se encuentren a nivel Local, Regional o Nacional.



Además, se justificó porque esta investigación tuvo un efecto positivo en la Gerencia de la microempresa estudiada ya que, gracias a esta investigación, el alto mando de la empresa va a adquirir los conocimientos adecuados sobre las características del control interno en su empresa, pudiendo implementar sistemas adecuados de control interno para lograr sus objetivos trazados.

Finalmente, esta investigación tiene como justificación, porque me permite obtener el título profesional de contador público, mediante la ULADECH católica, puesto que servirá para que la universidad cumpla con estándares de calidad requeridos por la normatividad de Educación Superior Universitaria.

La metodología que se utilizó fue cualitativa, descriptiva y de caso, empleando técnica de entrevista dirigida al gerente de la empresa estudiada, como instrumento de recolección se utilizó un cuestionario. Como conclusión general, se logró identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso microempresa RAGEF S.A.C.- Pucallpa, 2022. Evidenciándose que la empresa estudiada no cuenta con una estructura formal de control; por tanto, no identifica sus riesgos externos e internos; asimismo carece de organigrama estructural, tampoco cuenta MOF; como también, no cuenta con personal adecuado para dar seguimiento a las operaciones realizadas; Por tanto, están propensas a posibles eventos desafortunados que afectarían a la empresa de caso de estudio. Por último, se ha presentado la propuesta de diseñar un control interno formal para su negocio, de esta forma evitar futuras irregularidades que afectan a todas las actividades que realiza la microempresa en mención.

## **II. Revisión de literatura**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacionales**

En este presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todo aquel trabajo de investigación, que fue realizado por ciertos autores en alguna ciudad y País de cualquier parte del mundo, menos en Perú, referente a la variable de control interno, análisis y sector productivo de la presente investigación.

Guerra y Quintanilla (2020) en su tesis titulada: Sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019, tuvo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno en la empresa Provelectric de Cotopaxi, con la finalidad de mantener un control adecuado de sus actividades, mediante políticas y procedimiento permitiendo que el personal se desenvuelva correctamente en sus funciones dentro de la empresa. La metodología que se utilizó fue: Descriptiva, bibliográfico y analítico-cualitativo, permitiendo obtener toda información basada en la observación que se realizó a la empresa, como instrumento de recolección se utilizó: entrevista, encuesta aplicado al propietario de la empresa Provelectric y a los trabajadores de la misma. Obteniendo las siguientes conclusiones: De acuerdo a la entrevista que se aplicó al gerente se pudo conocer los problemas que enfrenta la empresa, misma que no cuenta con una adecuada estructura en el sistema de control interno, el cual no permite que la empresa estudiada alcance sus objetivos, como por ejemplo; maximizar su ganancia, brindar a sus clientes productos de calidad y cumplir con toda sus expectativas, empresa Provelectric al no contar con un MOF, políticas y procedimientos no ha permitido que los trabajadores

tengan conocimiento de las actividades a desempeñar, aumentando el riesgo de que disminuya la rentabilidad, y no pueda cumplir con sus metas y objetivos planteados.

López (2020) en su tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Cea Instrunorte SAS en la ciudad de Cúcuta, teniendo como objetivo general: Diseñar un sistema de control interno para la empresa CEA INSTRUNORTE SAS en la ciudad de Cúcuta. La metodología fue: cuantitativo-descriptivo y se planteó el desarrollo de campo en su ejecución, para el recojo de información se utilizó el instrumento la observación directa, cuestionario, encuesta y como técnicas de estudio el análisis documental, de esta manera determinar las condiciones y elemento de control interno que se requiere aplicar al interior de la empresa. Llegando a las siguientes conclusiones: Se diagnosticó que la empresa CEA INSTRUNORTE SAS, mostró un nivel bajo del control interno, fundamentalmente en lo relativo a la evaluación del riesgo, en los sistemas de información, la supervisión y monitoreo, en general el ambiente de control, los cuales mostraron un crítico nivel de integralidad, pero el componente de actividades de control se indicó un satisfactorio nivel. Finalmente para garantizar el funcionamiento adecuado del sistema de control interno, se definieron las políticas desde la alta gerencia de la empresa CEA INSTRUNORTE SAS, a partir de lo cual, se dilataron los controles específicos para procesos contables y administrativos, con la fin de proteger el sistema de información y para hacer la supervisión y monitoreo del buen funcionamiento del sistema en la empresa.

Balla y López (2018) en su tesis titulada: El control interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir la influencia del control interno en la mejora de la gestión administrativa de las empresas en Ecuador. La metodología fue: se trabajó por

debajo del método del levantamiento de informaciones documentales. Llegando a la conclusión que el control interno es un instrumento valioso que se debe utilizar en las entidades independientemente del entorno económico de producción en donde se desenvuelvan, como resultante se puede ver la eficacia y la eficiencia entre las operaciones, la información financiera, regulaciones de normas y leyes. Asimismo es importante tener dentro del control interno un personal idóneo capaz que pueda dar cumplimiento con todos los objetivos que se les designan, determinando y entregando un rastreo para poder obtener un buen control interno, además lo que destaca el control interno es que debe mantener los objetivos dentro de una línea que va enmarcada con las metas a alcanzar, previniendo desviaciones que conlleven a sus objetivos no se cumplan, para ello se establecen medidas correctivas al momento de que se encuentren deficiencias en los procedimientos que se están ejecutando para el cumplimiento de los objetivos de esa manera evitar pérdidas futuras.

Arellana et. al (2020) en su tesis titulada: Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia, tuvo como objetivo general: Identificar algunos de los obstáculos que surgen en la implementación de un sistema de control interno, determinando la relevancia que le dan las Mipymes a dicha aplicación y a sus resultados. La metodología fue: Cualitativa y cuantitativa basada en un enfoque interpretativo, de alcance exploratorio y descriptivo, además se utilizó instrumento la técnica de encuesta y entrevista realizadas a profesionales en materia del control interno. Obteniendo los siguientes resultados: Las empresas que están catalogadas como Mipymes no tienen contemplada la implementación de un sistema de control interno debido a su tamaño y las dificultades a las que se debe enfrentar cuando decide ejecutarlas, por lo tanto se logró identificar las posibles causas por las cuales las

Mipymes no ponen en marcha un sistema de control interno, concluyendo que es debido al impacto de la inversión requerida sobre los resultados del ejercicio de estas empresa y al hecho de que los empresarios no cuentan con los conocimiento suficientes para identificar el concepto y beneficios que trae consigo el control interno, situación que presenta un reto para el contador publico y un crecimiento profesional y una oportunidad de mejora.

### **2.1.2 Nacionales**

En cuanto a los antecedentes nacionales; se entiende que son todos los trabajos de investigación que realizaron otros investigadores, en cualquier ciudad de nuestro país Perú, menos en alguna ciudad de la región donde se encuentra la empresa del caso de estudio que hayan utilizado las mismas variables, análisis y sector económico parecidos a nuestra investigación.

Garcia (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas del sector servicios del Perú: caso empresa: Inversiones y Servicios Generales MOBERTH S.A.C.-Chimbote y Propuesta de mejora, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Generales Moberth S.A.C. - de Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018. La metodología fue: Diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. **Se llegó a la siguiente conclusión:** En Perú, los emprendimientos más pequeños son los que prevalecen en la economía, lo cual plantea importantes desafíos en toda política pública de productividad y formalización, sobre todo, en el contexto de la crisis que pasamos, en los esfuerzos por reactivar la economía del país. Asimismo, si un emprendedor desea que su negocio tenga éxito, sea rentable y consiga

estabilidad en el mercado donde realiza sus operaciones debe implementar un sistema de control interno ya que es una herramienta de gestión sumamente importante dentro de toda organización ya sea pública o privada, pues el objetivo de esta es el logro oportuno, eficaz y eficiente de los objetivos y metas que se plantea toda empresa para conseguir el éxito en sus actividades económicas.

Burgos (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa GRAPHIC CHIMBOTE S.A.C. - Chimbote y Propuesta de mejora, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Graphic Chimbote S.A.C. - de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. La metodología utilizada fue: Descriptiva-no experimental, bibliográfico-documental y de caso. Llegando a la siguiente conclusión: La mayoría de las empresas deben implementar el control interno, para que así las gestiones administrativas sean sumamente eficaces y eficientes en cada uno de los componentes del control interno, para así poder mejorar en el sector servicio por ejemplo, se ve que tienen un alto índice de clientes, consecuentemente es importante contar con un sistema de control para de esta forma las organizaciones crezcan dentro del mercado. Además; se ha logrado describir las características del control interno de la empresa estudiada, la cual cuenta con una estructura de control interno, este ayuda a cumplir sus objetivos, en cuanto al ambiente de control, evaluación de riesgos y así como también de contar con una buena información y comunicación; lo cual esto acarrea el buen funcionamiento de la organización.

Zapata (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso empresa REYNA DEL

CISNE S.R.L. - Piura, y propuesta de mejora 2021. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Reyna del Cisne S.R.L. de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2021. La metodología fue: Descriptivo, bibliográfico y de caso, no experimental. **Llegando a las siguientes conclusiones:** Las empresas hoy en día están tomando más importancia implementar un sistema de control interno formal, ya que permitirá a dichas empresas demostrar los puntos de riesgos; es decir, el sistema de control interno es lo fundamental en una organización, en donde van a predominar; las personas, los sistemas de información, supervisión, procedimientos y manuales, lo cual promueve la eficiencia y permite que la empresa pueda conseguir sus fines de manera eficaz, sin que exista errores o fallos en la marcha. Asimismo, la empresa estudiada Reyna del Cisne S.R.L. presenta deficiencias en áreas de operatividad siendo este un punto crítico para las operaciones efectuadas, por lo cual precisa segregar funciones para cada área y mejorar los procesos que no estén bien alineados, para el logro de resultados óptimos.

Asian (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transporte Señor de los Milagros E.I.R.L. de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Transporte “Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote y Propuesta de mejora, 2018. La metodología fue: Cualitativa, bibliográfico y de caso, descriptivo, no experimental; Tuvo como técnicas e instrumento de recolección: Fichas bibliográficas, cuestionario con preguntas pertinentes, análisis comparativo. Llegando a las siguientes conclusiones:

Las micro y pequeñas empresas del Perú coinciden que el ejecutar el control interno, dichas organizaciones tendrán un impacto extraordinario y pertinente en la regulación y contabilidad del directorio, logrando mejoras significativas. Asimismo, la empresa estudiada Señor de los Milagros E.I.R.L no tiene la ejecución satisfactoria de una estructura de control interno que impacta en la gestión y contabilidad, por no contar con un adecuado clima de control bajo vigilancia constante, por lo tanto no logra satisfacer los objetivos deseados que la empresa se ha propuesto.

Huaranga (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú: caso empresa C y M Acabados Gráficos S.A.C.-Lima y Propuesta de mejora, 2019. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa C y M Acabados Gráficos S.A.C.- Lima y propuesta de mejora, 2019. La metodología utilizada fue: De diseño no experimental y bibliográfico de caso. **Se obtuvo los siguientes resultados:** La mayoría de las empresas del Perú encajan que el ejecutar del control interno es la norma, principios, procesos e instrumentos que conlleva un control mediante dicho establecimiento dentro de las empresas a tomar decisiones correctas a futuro; asimismo, la empresa estudiada C y M Acabados Gráficos S.A.C. cuenta con una estructura de control interno al 90%; sin embargo, se encontró un 10% de deficiencia, que implica en la evaluación e información y control; por lo tanto, esto significa que los objetivos no tan claras, por tanto, se recomendó a la empresa que subsane las deficiencias, de esta forma mejorará la operatividad de la empresa.

Vergara (2020) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa Inversiones y



Servicios Chimbote S.A.C. - Chimbote, 2020. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.-Chimbote, 2020. La metodología utilizada fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico-documenta y de caso. Se llegó a los siguientes resultados: En las empresas el control interno es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad en sus negocios; ya que una empresa que implementa controles internos reduce la ocurrencia de errores y fraudes en la información financiera; en consecuencia, los entes reguladores la describirán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones, a su vez generarán impacto positivo en su negocio; asimismo, se concluye que, la empresa de caso de estudio, Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C. no implementa un sistema de control interno formal; del mismo modo, sus operaciones es de tipo empírica, lo que conlleva riesgos potenciales y como consecuencia de las deficiencias encontradas en cada área de trabajo, acarrea gastos, deterioro y extravió de las mercaderías; Por lo tanto, se recomienda a la empresa estructurar un control interno formal, con la finalidad de reducir los riesgos, fraudes que pudiera existir; asimismo, el control interno ayudará al negocio con su gestiones financieras, económicas, y salvaguardar los recursos de la misma.

Meléndez (2021) en su tesis titulada: Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso empresa: Rubro Hotelaria, CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C. - Chimbote y Propuesta de mejora, 2018. Tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa CORPORACIÓN REAL FLOR S.A.C. - de

Chimbote y hacer una propuesta de mejora, 2018. La metodología utilizada fue: De diseño no experimental-descriptiva , bibliográfico y de caso. Obteniendo las siguientes conclusiones: Las micro y pequeñas empresa en el Perú coinciden que al no tener un buen sistema de control interno las empresas estan expuestas a cometer errores y tener un mal manejo en los recursos financiero; asimismo, la empresa de caso de estudio, en base al cuestionario la empresa maneja un sistema de control interno y sus componentes de forma empírica. Por último, las empresas del sector servicios del Perú coinciden que al tener un buen sistema de control ayuda a tener una mayor rentabilidad cumpliendo con sus metas de manera correcta e eficiente.

Guzmán (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas del Perú. caso panificadora Las Estrellas S.A.C. - de la Urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y Propuesta de mejora año, 2017. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la panificadora LAS ESTRELLAS S.A.C. de la Urbanización Santa Rosa del Distrito de Sullana y hacer una propuesta de mejora, año 2017. La metodología utilizada fue: Descriptivo cuantitativo-no experimental, transversal. Obteniendo los siguientes resultados: Las micro y pequeñas empresas del Perú, existe un debilitamiento en el control interno, porque no realizan verificación y no efectuan un control sobre las actividades del personal de las distintas áreas de la empresa; además, se concluye que, la empresa de caso de estudio Las Estrellas S.A.C. la empresa no cumplen al 100% con su sistema de control interno; de acuerdo a los componentes COSO la empresa cumple regularmente un 57.1%, es Bueno un 14.3% y malo 14.3%; Por lo tanto, existen deficiencia en la empresa, lo cual debilita al

negocio; En base a esto, se ha propuesto que la empresa impementa MOF para el buen manejo y funcionamiento de cada área de la empresa.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ucayali, menos de la provincia del Coronel Portillo; sobre las variables, análisis y sector económico-productivo considerados a nuestra investigación.

Revisando la literatura pertinente a nivel regional no se ha podido encontrar antecedentes que cumplan con los tres elementos: variable, unidad de análisis y sector económico productivo.

### **2.1.4 Locales**

En la presente investigación se comprende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Pucallpa, del distrito de Callería, referente a los aspectos vinculados con la o las variables, análisis y sector productivo que se muestra en nuestra investigación.

Rodríguez (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Municipal de agua potable y alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. Tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno de las Empresas del Sector Servicio del Perú y de la empresa Empresa Municipal de agua Potable y Alcantarillado de Coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018. La metodología utilizada fue: descriptivo-no experimental, bibliográfico- documental y de caso. **Obteniendo las siguientes**

**conclusiones:** La gran parte de los autores citados de las empresas del sector servicio en el Perú, afirman que el control interno ha sido reconocido como instrumento para

que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos y este en la capacidad de informar sus gestiones a las personas interesadas en ella, mejorando así la eficiencia y eficacia de su operatividad. Asimismo, la empresa de caso de estudio EMAPACOP . S.A. no cuenta una estructura de control interno formal; Por lo tanto, la empresa no está maximizando las oportunidades en las diferentes áreas, al igual que presenta deficiencias en cuanto a las informaciones financieras, administrativas y contables, dificultando de esa forma el cumplimiento de sus objetivos y metas trazados.

Cartagena y Goñi (2017) en su tesis titulada: El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales ASCONSULT S.R.L de Pucallpa. Tuvo como objetivo general: Determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayudará a mejorar su eficacia y su nivel estratégico. En cuanto a la metodología utilizada fue: descriptivo-correlacional, comparativo, analítico. Se llegó a los siguientes resultados: Se logró determinar que si existe relación entre el proceso de control interno y comprobantes de pagos electrónicos en la empresa Constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. Pucallpa. Asimismo, se logró determinar que la planeación estratégica del control interno conduce a tener un mejor conocimiento de la empresa, de manera que beneficia a la empresa constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L. de Callería-Pucallpa. Además, la evaluación del control interno define las fortalezas y debilidades de la organización empresarial a través de un análisis y cuantificación de todos los recursos que posee la empresa.

## **2.2 Bases teóricas**

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

Pereira (2019) hace referencia que “En el ambiente empresarial podemos decir que un control, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos” (p.20). No obstante, para la consecución del control interno se debe evidenciar; es decir, que la transparencia y honestidad en la utilización del recurso de la empresa debe quedar correctamente patentada para ser verificada y probada, por consiguiente, ser auditado.

Asimismo, la implementación y el diseño del control interno deben basarse en una correcta y absoluta determinación de todos los posibles riesgos, que pueda ocurrir, o influya de forma hostil a los objetivos de la empresa; además, la eficacia y eficiencia y finanza de la organización, está en manos de una correcta administración del riesgo empresarial; en suma, los factores de riesgos se encuentran en toda acción de la empresa, por lo que no se puede eliminar a su totalidad, es ahí lo importante de una efectiva gestión, como también de puntualizar diversos tipos de indicadores que ayude a mostrar el avance de los logros adquiridos así cerciorarse de las posibles desviaciones o buen camino de la empresa; asimismo, se puede clasificar de forma general los riesgos que se encuentra en toda empresa, riesgo operativo, administrativo, financiero y estratégico, estos riesgos causan desventajas para los objetivos de la organización. (Pereira, 2019)

Por otro lado Meléndez (2016) afirma que, el control interno es un proceso que consiste completamente en las perspectivas realizadas por las empresas con el fin de salvaguardar cada uno de los bienes, recursos ante posibles fraudes, pérdidas o

incapacidades; además, se dice que son organismos y conjuntos de planes, métodos, normas, principios, mecanismos y procedimientos de fiscalización como de estimación admitida por una empresa, con el objeto de cuidar que todas las funciones, actuaciones y operaciones de la entidad estén yendo por buen camino. En la misma línea, se dice también que el control interno es un procedimiento realizado por el titular de la organización, que está diseñado para enfrentarse antes los posibles riesgos, dando seguridad a través de su eficacia y eficiencia de las acciones que se realiza en la empresa.

### **2.2.1.1 Informe Coso**

El informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, Estados Unidos) fue conocido en 1992, después de 5 años de discusión y estudio, de manera que nació el marco conceptual del control interno con el objeto principal de integrar diversos conceptos y definiciones; asimismo, ayudar a mejorar y evaluar el sistema de control interno implementado por las empresas; además, el control interno COSO constituye de 5 componentes que la gestión administrativa aplica y diseña para suministrar solidez y estabilidad razonable para que los fines del control se lleven a cabo y estos son los elementos: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividad de control, Información y comunicación y Supervisión; estos ayuda a asegurar y promover la efectividad de la operatividad de las organizaciones. (Quinaluisa et. al, 2018)

Asimismo, el COSO I fue creado a fin de que los organismos evalúen y pueda prosperar el sistema de control interno produciendo una interpretación universal; además, se define como una fase ejecutada por el comité de administración, el directorio y el personal de una empresa, para diseñar un solo objetivo proporcionando

un nivel de seguridad racional, en cuanto a los objetivos dentro de las siguientes condiciones son; Eficacia y eficiencia de la operatividad, Fiabilidad de las informaciones financieras y Cumplimiento de normas y leyes que son acoplables; finalmente el Coso I mantiene el enfoque contemporáneo del control interno con sus 5 componentes ya conocidos. (Estupiñán, 2016)

Por otra parte, el COSO II o también conocido como COSO ERM, fue creado en el año 2004, para dar una moderna perspectiva en las prácticas de la concepción del control interno sumergiendo la importancia de las gestiones, logrando que todas las fases de las empresas se involucren; asimismo, el COSO ERM, se define como un instrumento para poder identificar, evaluar y gestionar los riesgos, dándole mucha importancia a los sucesos precedentes a que se personifique la contingencia en la empresa; es importante tener presente que el COSO ERM no reemplaza el marco de control interno, sino más bien amplía la visión del riesgo ante posibles eventos negativos y positivos, también pasa a ser parte universal permitiendo mejorar las praxis del control interno. (Delgado, 2018)

Los elementos del COSO II ERM es el incremento de los componentes del Coso I y son los siguientes:

- El Ambiente de Control
- Establecimiento de objetivos
- Identificación de riesgo
- Evaluación de riesgo
- Respuesta al riesgo
- Actividad de control
- Información y comunicación; y Supervisión.

Estupiñán (2016) señala que, el documento del COSO 2013 conocido también como COSO III, fue elaborado por la Comisión Tradway con el fin de “Ayudar a todas las empresas, no solo aquellas de responsabilidad pública, si no también para las organizaciones con o sin ánimo de lucro que tengan finalidad de servicio a la comunidad, productora, distribuidora, servicios, cooperativa o de cualquier índole” (p.64). Para poder ajustarse a la ampliación y lo complejo de las transacciones y dar respuesta de riesgos, para lograr los fines y difundir informes confiables que apoye la oportuna y adecuada toma de decisiones.

#### **2.2.1.2 Componentes del control interno**

De acuerdo a Calle et. al, (2020) los componentes del control interno son 5 y los define de la siguiente manera:

- **Ambiente de control:** Llamado también como entorno de control, es la cualidad de una empresa que da frente a los procedimientos de auditorías y de los controles en el interior de una empresa. Asimismo, el ambiente de control consiste en fijar un ambiente donde se incentive e incide la responsabilidad del trabajador respecto a su actividad de control.
- **Evaluación de riesgo:** Este componente consiste en identificar puntos clave en los procedimientos de la empresa; es decir, llevar un control interno exhaustivo, es en este elemento que se debe preguntarse; Qué es lo que está surgiendo mal para desarrollarse el estudio formal de la evaluación de riesgo; por lo tanto, se debe inspeccionar a detalle las diferentes etapas de la empresa.
- **Actividades control:** Este elemento comprende todas las actividades que realiza los trabajadores de una empresa con el fin de asegurar que los controles están contribuyendo de manera positiva a la compañía; asimismo, este componente



está diseñada para afrontar los sucesos que se detectan en el componente Evaluación de riesgo, con el fin de efectuar la mejora y hacer un monitoreo de su actividad.

- Información y comunicación: Trata de las características del control interno de una organización o empresa, esto significa que determinan al procedimiento de recopilación y distribución de informaciones vinculadas con los elementos del control mediante todos los acatamientos de la empresa.
- Supervisión u monitoreo: Este componente se refiere a los mecanismos de auditorías por medio del cual se lograron detectar los riesgos, fallos; es decir, en este elemento se debe comprobar si el sistema de control interno fue correctamente diseñado, y así seguir con la operatividad de manera eficiente y eficaz.

### **2.2.1.3 Objetivos del control Interno**

De acuerdo con Meléndez (2016) los objetivos de control interno son fundamentales y debe ser empleado en todo tipo de empresas y lo detalla de la siguiente manera:

- Promover; asimismo, optimizar la eficiencia, la eficacia, la transparencia y la actividad económica en la operacionalización de una empresa, como también de la calidad de los servicios que brinda a sus consumidores.
- El siguiente objetivo es; cuidar y salvaguardar todos los bienes y recursos de la empresa contra cualquier riesgo de pérdida, actos ilegales, uso indebido ante cualquier hecho irregular que perjudicaría a la sociedad.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.

- Fomentar y potenciar la práctica de valores y principios institucionales de acuerdo lo establecido en la organización.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos e inmuebles públicos a su cargo; asimismo, promover que se genere valor público a los bienes y servicios destinados a la ciudadanía.

#### **2.2.1.4 Etapas del control interno**

Salazar (2017) menciona que existen 3 fases del control interno que se debe implementar y se presenta a continuación:

- Planificación: En esta fase se permite al titular de la empresa, funcionarios se comprometan a implementar el SCI; asimismo, de conformar el comité para el control interno; además, de concientizar y capacitar sobre control interno; asimismo, identificar, elaborar plan de trabajo para el cierre de grietas que pueden afectar a la empresa.
- Ejecución: Trata de la implementación de los procesos que la empresa debe seguir; es decir, ejecutar las acciones definidas en el plan de trabajo para el cierre de riesgos que pudieran causar daños a la organización.
- Evaluación: Trata de la elaboración de los resultados e informar al departamento a cargo o la gerencia; es decir, se elabora reportes de evaluación respecto a la implementación del SCI y para su mejora continua de la misma.

#### **2.2.1.5 Tipos de control interno**

De acuerdo a Furlong (2018) asegura que existen 3 tipos de control interno y se conceptualiza a continuación:

- Control interno preventivo: Como su nombre indica, este tipo de control interno busca prever errores o posibles fraudes dentro de una empresa, pero un

control anticipado tiene que ir más lejos; es decir debe evaluar áreas financieras; por lo tanto, el control preventivo debe facultarse tomar en cuenta todas las áreas que hacen que la empresa funcione a diario.

- **Control interno de detección:** Este control interno ayuda con la detección a encontrar, descubrir riesgos, omisiones, o actos premeditados que presumen ser una posible amenaza para la empresa. Además, este control de detección se apunta en la inspección, auditoría, revisión de registros, archivos que evidencien la rectitud, o en otros aspectos tales como; registros inadecuados, falta de transparencia, entre otros.
- **Control interno correctivo:** Lleva a cabo operaciones necesarias para restituir un acontecimiento no esperado; es decir, este tipo de control implanta solución de manera correcta y adecuada para situaciones que sucedieron y fracasaron; por lo tanto, se puede entender que no solo ayuda a solucionar cuando ocurra problemas, si no también ofrece nuevas medidas que apoyen a que no suceda de nuevo y de esa forma la empresa pueda continuar con sus actividades.

#### **2.2.1.6 Importancia del control interno**

Moreno (2020) afirma que, la importancia del control interno es ayudar contribuyendo con la seguridad de los sistemas contables en las empresas, que de manera son muy utilizados dentro de las organizaciones, incrustando y examinando todos y cada uno de los procesos de la administración, de la contabilidad y del sistema financiero de la empresa. Es importante, también porque el control interno es un instrumento que ayuda a combatir la corrupción; asimismo, fortalece a la empresa para conseguir sus propósitos para poder crecer más en el sector que pertenece, como

también ayuda a prevenir y evitar fraudes o errores que se pudieran cometer en la sociedad.

### **2.2.2 Teoría de empresa**

Rajadell (2016) expresa que, dentro del punto de vista neoclásico “La empresa es considerada como unidad económica de producción y representa una forma para llegar a configurar un plan de acción para optimizar su función objetivo, consistente en maximizar su beneficio”. (p.24). De tal manera, que la empresa es un conjunto de componentes integrado por; recurso técnico, recurso humano y financiero.

Además, Salas (2022) afirma que, las empresas son aquellas que producen bienes y servicios, que se transfieren en actividades comerciales, lo cual se entiende que las producciones finales de la empresa se efectúe por sujetos diferentes de las que han ayudado en aquella fabricación; además, las empresas son tradicionalmente creadas como la composición de capitales, materia prima y mano de obra con el fin de producir bienes o también brindar servicios en el mercado que se encuentre la organización; asimismo, en teoría de las empresas se busca dar respuestas a un grupo de temas entorno a las estructuras corporativas; es decir, pretende comprender la razón por la cual surgen o nacen las empresas, de como están desarrolladas en el tiempo, también como hacen las coordinaciones del factor productivo, también busca conocer su frontera, su crecimiento y desarrollo, entre otros aspectos relacionado a la empresa.

### **2.2.2.2 Funciones de la empresa**

Para Martínez (2018) las funciones de la empresa son ineludibles y son las siguientes:

- La empresa tiene como función; crear valor; es decir, poder producir bienes y servicios, se debe transformar la materia prima y otro factor productivo.
- También tiene como función asumir riesgo; porque paga factores productivos.
- Su función es también contribuir a la sociedad de esta manera es fuente de empleo para muchas personas.
- Función de producción; ya que la producción necesita dividir tareas, generando crecimiento en la productividad, puesto que necesita diversas operaciones para conseguir un fin.

### **2.2.2.3 Tipos o clasificación de la empresa**

De acuerdo a Grudemi (2021) las empresas se clasifican de la siguiente manera:

#### ***Según su procedencia (capital):***

- Empresa pública: Este tipo de empresa es aquella que pertenece al estado; es decir es parte de la administración pública local, regional o central. Asimismo en esta clase de empresa las acciones pueden estar a la venta, también puede seguir siendo pública siempre y cuando el sector público posea el 51 % de las acciones. Cabe precisar que el estado está involucrada en toma de decisiones, tales como establecer objetivos, planeamiento, con el fin de controlar su operatividad.
- Empresa privada: Esta clase de empresa tiene como finalidad maximizar sus ventas y beneficios, como también sus acciones se pueden estar a la venta, se caracteriza por tener socios que son particulares.

- Empresa mixta: Su principal característica porque es la combinación entre una empresa pública y privada. Como también este tipo de empresa la toma de decisiones se toma conjuntamente tanto los miembros del origen público como el de sector privado.

***Según el tamaño de la empresa:***

Peña (2020) menciona que las empresas también se clasifican según el tamaño y son las siguientes:

- Empresas grandes: Este tipo de empresas son las que manejan un gran volumen de capital, también al ser una gran empresa, sus necesidades y obligaciones, organización son mayores. Se caracteriza por tener más de 250 trabajadores, además cuentan con un sistema administrativo tecnológico avanzado y préstamos significativos con financieras internacionales o nacionales.
- Medianas empresas: Estas empresas son gran parte de la economía, cabe mencionar que para poner en marcha su actividad económica se necesita un gran capital, potencial de mano de obra, capacidad tecnológica. Además la cantidad de trabajadores que pueden tener varía entre 50 y 250 trabajadores.
- Pequeñas empresas: Esta clase de empresa la gran mayoría son negocios familiares y además poseen una organización estructural que divide el trabajo. También este tipo de empresa cuenta con 10 a 50 trabajadores.
- Microempresa: Esta clase de empresa son aquellas que cuentan con un máximo de 10 trabajadores; además su venta anual no debe superar los 2,000,000 euros y se caracteriza por tener un único dueño que también labora para la microempresa.

### ***Según sector económico productivo:***

De acuerdo a Caurin (2017) explica que, existen 3 sectores económicos productivos y lo mencionamos a continuación:

- Sector económico primario: Este tipo de sector son empresas que se dedican a las actividades de extracción, explotación de recursos naturales o de materia prima. Como por ejemplo: sector ganadero, pesquero, agrario y minero.
- Sector económico secundario: En este tipo de sector económico, se constituye por empresas que se dedica a la transformación de la materia prima en el producto terminado mediante un proceso de fabricación o producción; como por ejemplo, una empresa dedicada a la carpintería, o una empresa industrial.
- Sector económico terciario: Este sector también conocido como sector servicios, básicamente este sector económico presta o comercializa algún producto o tipo de servicio; tal es el caso: de una empresa financiera, empresa de transporte, turismo o comercio, etc.
- Sector económico cuaternario: Este es un nuevo sector productivo, se caracteriza por brindar servicio de creación e información; como por ejemplo, empresas de investigación e innovación y desarrollo, o empresas de asesoría y/o consultoría.

#### **2.2.2.4 Importancia de la empresa**

Grudemi (2021) nos ayuda a comprender que la importancia de una empresa unifican varios factores imprescindibles, en cuanto a la capacidad erudita, organizativa y el compromiso con la sociedad; es decir, la importancia de una empresa ayuda al País a promover el crecimiento de la economía, como también favorece al desarrollo de una persona vinculado a la autorealización, la empresa es importante también

porque genera fuente de trabajo, contribuye también al desarrollo y progreso de un País fundando inversiones, producción y empleo para los ciudadanos, finalmente la empresa es importante en una sociedad porque contribuye en la misma de diferentes maneras; como por ejemplo, produciendo bienes o artículos de calidad para el individuo, generador de puestos de empleos, permite y ofrece variedades donde el consumidor pueda escoger; asimismo, muchos empresarios, emprendedores hacen investigaciones y pretenden crear un nuevo producto que incrementa la calidad de vida de la colectividad y permite el crecimiento del país.

### **2.2.3 Teoría de Micro y Pequeñas Empresas (MYPE)**

En la actualidad existen muchas teorías y contextos acerca de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) para poder sustentar alguna investigación, es por ello que se tomará como teoría al libro de:

Uribe et. al (2020) afirman que, micro y pequeñas empresas en la actualidad, están en un nivel alto en la informalidad, puesto que a pesar que se hace un gran esfuerzo por tratar de formalizar, muchos empresarios siempre encuentran algún tipo de excusa para no formalizar. Por tal motivo el Gobierno viene incentivando a las Mypes a que se relacione a la parte formal y de esta manera puedan tener muchos beneficios, por lo que al pertenecer a la formalidad las empresas tendrán la obligación de contribuir con los pagos tributarios, el cual por supuesto ayuda al crecimiento del país, retribuyendo el pago de los tributos a través de construcciones de obras públicas, tales como hospitales, postas, carrerías, entre otros, con la finalidad que los ciudadanos puedan tener un mejor estilo de vida.

Además, de acuerdo al informe emitido por el Gobierno del Perú, una Mype es aquella unidad económica conformada por una persona jurídica o natural, por debajo



de cualquier representación organizativa, con el principal fin de desarrollar operaciones de transformación, extracción, comercialización o producción de un bien o prestar algún tipo de servicio; asimismo, las mypes se determina por categorías empresariales, establecidas en función a su ventas de cada año. Gobierno del Perú (GOB, 2021)

### **2.2.3.1 Características de las Mype**

Las características de las micro y pequeñas empresas (Mypes), son ubicadas según categorías empresariales, determinadas a su situación de su venta anual; asimismo, en el artículo N 03 de la Ley 28015 se menciona las características de las Mypes y son las siguientes:

- Cuando se trata de Microempresa: Sus ventas anuales no debe superar el monto máximo de 150 UIT; puede tener de 1 a 10 trabajadores.
- Cuando se habla de Pequeña empresa: Su venta deben superar 150 UIT, permitiendo llegar el monto de las ventas hasta 1,700 UIT; puede llegar a contar hasta con 50 trabajadores.

### **2.2.3.2 Registro de la Micro y pequeña empresas (REMYPE)**

De acuerdo a la plataforma digital única del Estado Peruano; para poder inscribirse al Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresas (REMYPE), primero debes hacer la inscripción en la página del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo; en la sección de Registro Nacional de la Micro y Pequeñas Empresa; asimismo, debes cumplir con requisitos y debes tener a la mano el N° de RUC, Usuario SOL, Clave SOL; seguidamente, registrar la empresa, registrar datos de los trabajadores, registro de socios, modalidad contractual, fin de registro; Sin embargo, se debe esperar un aproximado de siete días para obtener respuesta de parte del

Ministerio de Trabajo, y poder validar al entrar nuevamente la ruta donde se puede ver la constancia de inscripción en el REMYPE; asimismo, no se registra a REMYPE empresas del rubro discotecas, bares, casinos y juegos de azar. Gobierno del Perú (GOB, 2022).

### **2.2.3.3 Importancia de las Mype**

Las micro y pequeñas empresas son importantes en el sociedad porque son la principal fuente de empleo; además, es un instrumento valioso para la promoción de trabajo; asimismo, los negocios pequeños son considerados como la fuerza impulsadora del desarrollo económico, generando puesto de trabajos; como tambien de ayudar a reducir la pobreza en muchos paises que se estan desarrollando economicamente. (Tello, 2017). Además, el rol importante de una mype en el Perú pais de emprendedores, aporta al PBI con un aproximado de 40% al producto bruto interno; mencionar tambien que genera empleo con un total de 47% con su invención, competencia y lucha diara con la pobreza; es tambien, motor de crecimiento brindado puesto de trabajo a miles de peruanos; por lo tanto, a medida que las micro y pequeñas empresas van creciendo estas desarrollan mayor fuente de empleo, asi contribuye al pais dinamizando el sector económico. (Guzmán, 2018)

### **2.2.3.4 Ley 28015**

En base a la Ley N° 28015, denominada “*Ley de Promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*”, la cual fue divulgada en el diario oficial El Peruano el 13 de julio de 2003; tiene como objeto la promoción de la competitividad, formalización y crecimiento de las micro y pequeñas empresas para acrecentar el empleo sostenible, productividad y rentabilidad, como de su contribución al PBI, mejorar la ampliación del mercado interno como las exportaciones, y la recaudación

de tributos. Es importante mencionar, que en artículo 3 de la Ley 28015, las Mypes deben constar de las siguientes características establecidas por las mismas y estas son:

- En el caso de ser Microempresa debe contar con 1 a un máximo de 10 trabajadores; asimismo, la venta anual de esta no debe superar las 150 unidades impositivas tributarias.
- Para el caso de las Pequeñas empresas está permitido contar desde un trabajador hasta 100 colaboradores; además, las ventas al año deben ser hasta un máximo de 1700 UIT.

#### **2.2.3.5 Ley 30056**

De acuerdo a la Ley N° 30056, la cual fue conocida el 02 de julio del 2013, oficialmente publicada en el diario oficial El Peruano, esta ley contiene un grupo de modificaciones a varias leyes con el objetivo de impulsar la inversión privada en diferentes ámbitos del sector económico del país; además, esta ley establece el marco legal para promoción formalización, competitividad y el crecimiento, generando inclusión de una nueva categoría empresarial que es la mediana empresa, que si bien no goza de beneficios laboral puesto que con su integración se busca impulsar la reorganización; En tal sentido todas las micro, pequeñas y medianas empresas, deben establecer la categoría que le corresponde en función de sus ventas al año y lo vemos a continuación:

- Para la Microempresa: Sus ventas al año no deben superar de 150 UIT.
- En el lado de Pequeña empresa: Su venta anual no debe ser mayor a 150 UIT y no ser superior de 1700 UIT.
- En cuanto a la Mediana empresa: Las ventas al año no deben sobrepasar a 1700 UIT como máximo hasta 2300 UIT.

Finalmente, esta Ley 30056 elimina el número máximo de trabajadores como parámetro para estimar, como Mipymes ya que al incluir esta variable cometía negativamente en el comercio laboral, es por ello que su eliminación resulta atinada, ya que impulsará la utilización del elemento trabajo frente al FC; asimismo, la ley N° 30056 establece que las ventas anuales es el único elemento categorizador empresarial; además, la ley estableció una nueva categoría empresarial, la mediana empresa, sin embargo, se debe acotar que el Régimen Laboral Especial es ajustable a las Mypes, pero no a la mediana empresa.

#### **2.2.4 Teoría de sector servicios**

Santos (2018) explica que, el sector servicio o terciario está compuesto por actividades económicas importantes, por lo que su objetivo es la productividad de las prestaciones de servicios que la sociedad exige, por lo tal el sector terciario también es conocido como sector servicios; bien se sabe que el sector primario y el sector secundario se ocupan de producir, tales como industria alimenticia, industria química, agricultura, etc.; entonces con el tercer sector faculta ordenar las labores que ayudan al crecimiento de la comodidad del consumidor mediante la atención; es decir, de servicios para atender las demandas de los consumidores; además, gracias a este sector, los consumidores perciben su tranquilidad, comodidad todo debido a las atenciones brindadas por los servicios de este sector.

##### **2.2.4.1 Características del sector servicios**

Para Helmut (2019) el sector servicios o terciario es uno de los 3 tipos de industrias en una economía avanzada y estas son las siguientes características:

- Este sector implica la prestación de servicios a otras empresas; como por ejemplo al consumidor final.

- Constituye la gran mayoría de las oportunidades de empleo, además se dedica a proporcionar servicios y no productos a los clientes u otras empresas.
- Se encarga de aumentar la productividad, el desarrollo de las empresas y el capital humano por medio de la educación, la salud, el desarrollo de las tecnologías, etc.
- El sector servicios es heterogéneo, ya que existe una gran variedad de servicios vinculados al mismo.

#### **2.2.4.2 Tipos de sector servicios**

De acuerdo a Santos (2018) los tipos o clases del sector servicios o terciario, se considera lo siguiente:

- Tenemos servicios públicos: Se encuentra prestados por la gestión pública, tales como; sanidad y educación.
- Tenemos servicios profesionales como por ejemplo: servicio jurídico, consultoría, contables, asesorías, etc.
- Servicio de distribución: se encuentra el transporte, comunicaciones, comercio, entre otros.
- Servicio al consumidor: Entregado por restaurantes, hoteles, cultura, ocio, etc.

#### **2.2.4.3 Importancia del sector servicios**

De acuerdo a Romero (2019) se puede comentar que la importancia de este sector es porque ayuda con la contribución de una gran fuente de trabajo para la sociedad a nivel mundial, por ende favorece al crecimiento económico de un país, como también ayuda a planificar, encaminar, y supeditar toda actividad de servicio, ya que todas las actividades que integran este sector son fundamental para el funcionamiento de una empresa, además para nuestro país Perú contribuye con un 50%

del PBI y da empleo a un 65% de peruanos a nivel nacional; cabe mencionar que la importancia de este sector no solo es significativa para el mercado interno, es también para el exterior, es por ellos que cada día las empresas del sector servicios cada vez impulsan el desarrollo mediante la promoción y la inversión para poder exportar sus servicios a otros países. Como ejemplo del sector servicios serían; los servicios que dan las empresas de transporte; o empresas de seguros; como también, los servicios empresariales; está también empresas de educación y otros tipos de servicios que integran este sector.

### **2.2.5 Empresa en estudio**

La empresa Regencia para la Administración Gestión y Economía Forestal S.A.C, objeto de estudio, identificado con RUC: 20600966490, con domicilio fiscal en Jr. Mayor Ramírez Hurtado Nro.174 INT. B URB. Cercado de Pucallpa Ucayali-Coronel Portillo-Callería. Con su Gerente General PÉREZ SALINAS, KEN DAVIS, con Documento de Identidad nro. 42265898, inició sus actividades el 27 de enero del 2016. Encontrándose inmerso en el sector servicio, siendo sus actividades principales; Venta al por Mayor de otros enseres domésticos, actividad secundaria 1-7020 – Actividades de consultoría de Gestión y Secundaria 2-4100 – Construcción de Edificios. Hasta la fecha se encuentra activo.

## **2.3 Marco conceptual**

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

El control interno como un procedimiento que debe ser efectuado por toda la empresa, es decir compete desde el directorio de la empresa, la gerencia y todo el personal, en pocas palabras debe ser ejecutado por todos los miembros de la empresa; además, control interno está proyectado ante todo para proporcionar solidez, estabilidad sobre la finalidad operacional para una buena ejecución de los recursos de la empresa. (Acosta, 2020)

### **2.3.2 Definición de empresa**

La empresa se dice que es una organización de 1 o 2 personas que se dedican a la prestación o producción de servicios o bienes que es demandado por el consumidor final (cliente), llegando a obtener de este dinamismo una ganancia de beneficio económico. También la creación de un negocio o empresa nace naturalmente; es decir cuando surge una necesidad, pues se materializa una solución, que previamente es planificada. (Carrasco, 2021)

### **2.3.3 Definición de micro y pequeña empresa**

Se define a la micro y pequeña empresa como conjunto económico conformada por 1 persona jurídica o natural, por debajo de cualquier representación organizacional, con el principal fin de desarrollar operatividades de transformación, extracción, comercialización, producción de un bien o prestar algún tipo de servicio. Asimismo, es importante conocer que si tu negocio no pasa los 150 UIT en su venta anual, es una microempresa, pero si la venta anual de tu negocio supera los 150 UIT a 1700 UIT es considerado pequeña empresa. (Torres, 2021)

#### **2.3.4 Definición de sector servicios**

El sector servicio o terciario está compuesto por actividades económicas tales como; servicio de turismo, cultura, espectáculos, o de administración pública, o el servicio que brinda el Estado, como por ejemplo; sanidad, educación, entre otros; asimismo, el sector servicio se conoce por operaciones económicas de consumo de bienes y de distribución que sirven para la productividad de las prestaciones de servicios que la sociedad exige. (Moral, 2022)



### **III. Hipótesis**

Markha (2019) explica que, cuando se habla de hipótesis es realizar una explicación o predicción provisional; es decir, mientras los resultados o la investigación no sean probados o corroborada. Sin embargo, en esta investigación no se aplicó, ya que esta investigación es descriptivo, también es una investigación bibliográfica-documental y de caso, comprendiendo todas las actividades vinculadas con la búsqueda de informaciones.

## **IV. Metodología**

### **4.1 Diseño de investigación**

Para Moreno (2019) el diseño de investigación se refiere al conjunto de estrategias metodológicas concretadas y gestionadas con anticipación para el desarrollo del proceso de la investigación; asimismo, el diseño de esta investigación fue: Cualitativo, descriptivo, no-experimental, bibliográfico-documental y de caso.

En cuanto el diseño de la investigación para cada sub proyecto abarca lo siguiente:

1. Búsqueda de antecedentes y preparación de un marco conceptual para la variable en estudio; control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.
2. Comprende también en identificar y describir las características del control interno aplicada a la microempresa elegida.
3. Por último, comprende en analizar las características del control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

### **4.2 Población y Muestra:**

#### **4.2.1 Población**

La Población de la investigación estuvo constituido: Por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

#### **4.2.2 Muestra**

La muestra fue: La microempresa RAGEF S.A.C. - de Pucallpa.

### 4.3 Definición conceptual y operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO E INDICADORES	RESULTADOS	
				SI	NO
CONTROL INTERNO	Se define al control interno como el conjunto de políticas, normas, métodos y procesos técnicos, que es dirigido por la directiva, alta gerencia y el personal de una organización, diseñado para enfrentar posibles riesgos en las operaciones y para brindar seguridad, confiabilidad y garantizar una operación adecuada en la empresa. Asimismo, es importante que una organización tenga	Ambiente control	1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?		X
			2. ¿La empresa, cuenta con un código de ética admitido por la empresa y lo difunde?	X	
			3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones?		X
			4. ¿La empresa cuenta con Organigrama estructural, asimismo la empresa logra sus metas y objetivos planteados?		X
			5. ¿la empresa cuenta y difunde a su personal la visión, misión y objetivos estratégicos?		X
		Evaluación de Riesgos	1. ¿Están identificados los riesgos internos y externos de la empresa?		X
			2. ¿Se ha dispuesto procesos para dar solución a los posibles riesgos identificados?		X
			3. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar el crecimiento de las actividades?	X	
			4. ¿La empresa ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?		X
			5. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?		X

implementando un sistema adecuado de control interno, ya que ayuda a corregir los posibles daños, con el fin de lograr sus objetivos planteados. Acosta (2020)	Actividad de control	1. ¿Dentro de la empresa, toda operación está respaldada por un documento?	X	
		2. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?	X	
		3. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?	X	
		4. ¿En la empresa se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos, tanto administrativo, operacional y financiero de la organización?		X
	información y comunicación	1. ¿Dentro de la empresa, se mantiene una línea de comunicación con sus trabajadores?	X	
		2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?	X	
		3. ¿Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	X	
		4. ¿La empresa maneja información útil y oportuna para el desarrollo de su trabajo?	X	

		Supervisión o monitoreo	1. ¿La empresa realiza una supervisión de manera periódica mediante un personal encargado?		X
			2. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen acciones correctivas necesarias?		X
			3. ¿La empresa desarrolla, evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen de forma adecuada?		X
			4. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la directiva?	X	
			5. ¿Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer el control interno de la empresa?	X	

**Fuente:** Elaboración propia en base al Cuestionario.

## **4.4 Técnicas e instrumentos**

### **4.4.1 Técnicas:**

El presente informe de investigación se utilizó las siguientes técnicas:

- Para el objetivo específico 1 se utilizó: Técnica de revisión bibliográfica.
- Para el objetivo específico 2 se utilizó: Encuesta y/o entrevista a profundidad, que fue empleado al gerente de la microempresa RAGEF S.A.C.- Pucallpa, 2022.
- Para el objetivo específico 3 se utilizó: Análisis comparativo.

### **4.4.2 Instrumentos:**

El instrumento que se utilizó para la recolección de datos y/o información de la investigación son los siguientes:

- Para el objetivo específico 1: Fichas bibliográficas
- Para el objetivo específico 2: Un cuestionario elaborado de preguntas pertinentes cerradas de acuerdo a la variable control interno.
- Para el objetivo específico 3: cuadro comparativo de resultados de los objetivos específicos 1 y 2 de la investigación.

## **4.5 Plan de análisis**

El plan de análisis una vez concluidas las etapas de recolección de datos para la investigación, se elaboró un cuestionario con preguntas, dando paso para desarrollar los resultados, análisis del resultado obtenido. Finalmente se hizo las conclusiones; asimismo, para el desenvolvimiento del trabajo de investigación, se apoyó en un análisis característico particular y comparativo centrado con los siguientes objetivos:

1. Para el objetivo específico 1; se investigó antecedentes concernientes sobre la variable e indagación de la investigación.

2. Con el objetivo específico 2; se aplicó un cuestionario confeccionado de acuerdo con la variable de estudio; control interno y el cual se aplicó al gerente de la empresa escogida.
3. En cuanto al objetivo específico N° 03; se trabajó y preparó un cuadro comparativo, las cuales se fundamentó con la variable en estudio; control interno en relación a la investigación.

#### **4.6 Matriz de consistencia**

Ver anexo 1.

#### **4.7 Principios éticos**

ULADECH (2021) en el código de ética para la investigación, V004. Que los principios originan la actividad de investigación y son las siguientes:

- Principio de **Protección a las personas**, este principio nos habla que las personas son el objeto mas no el medio, por eso es que se solicita un porcentaje de protección a estos.
- Principio del **Cuidado del medio ambiente y la Biodiversidad**, esto trata sobre que, si en caso la investigación se realice el medio ambiente, la flora fauna silvestre estén involucradas se debe tomar medidas para no causar daños.
- Principio de **Libre participación y derecho a estar informado**, es totalmente importante que las personas que estén desarrollando labores de investigación deben estar informados sobre los fines en lo que son partícipes.
- **Beneficencia no maleficencia** es un principio que asegura el bienestar de los participantes de la investigación.
- **Principio de Justicia**, esto habla que el investigador debe tener un juicio razonable, asegurándose de que no den lugar a prácticas injustas.

- Principio de **integridad científica** que trata sobre la rectitud que se debe regir tanto al investigador, como extenderse a las labores de enseñanzas y como ámbito profesional.

En tal sentido, las consideraciones éticas en la presente investigación se tuvieron en cuenta lo siguiente:

Se informó el objetivo de trabajo, se protegió la confiabilidad de los datos de la empresa en estudio y las preguntas no atentaron contra de la salud física, ambiental, moral y social del participante.



## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1 Resultados:

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Identificar y describir las características del Control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2022.

**Cuadro 1:**

#### Resultados de los Antecedentes

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES/ DEBILIDADES
Control Interno	Vergara (2020), García (2021), Burgos (2021), Zapata (2021), Asian (2021), Huaranga (2021), Melendez (2021), Guzmán (2017)	Los autores mencionados aseguran que, la mayoría de las empresas del sector servicios no cuentan con una estructura de control interno; Asimismo, todos los autores están de acuerdo que el control interno es un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de las empresas cual sea su sector productivo, de esta forma proteger sus recursos, evitar los posibles fraudes o pérdidas, para garantizar la eficacia y eficiencia en las actividades de la organización.	Las micro y pequeñas empresas deben implementar el control interno, con aras a proteger sus recursos; obtener informaciones financieras transparentes, para tomar correctas decisiones respecto a la empresa. De acuerdo a los resultados de los antecedentes, se puede evidenciar las debilidades de las empresas, ya que no implementan un SCI, lo cual pone en riesgo las operaciones de la empresa; como también dificulta el cumplimiento de los objetivos de las empresas.
Ambiente de control	Vergara (2020), Burgos (2021), Asian (2021), García (2021), Morales (2021)	Los autores citados nos afirman que, la gran mayoría de empresas estudiadas no cuentan con un manual de funciones; asimismo, no cuenta con visión, misión, metas y objetivos. Por lo tanto, no está cumpliendo al 100% con el elemento Ambiente de control, dejando en evidencia la falta de procesos, normas y condiciones éticas que germine el control interno.	Las empresas deben mejorar sus operaciones en cuanto al componente de Ambiente de control, puesto que es un factor importante para un buen control interno, este elemento proporciona normas y estructura; asimismo, ayuda a la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y objetivos de una organización.
Evaluación de Riesgo	García (2021), Vergara (2020), Burgos (2021), Rodríguez (2018), Melendez (2021)	De acuerdo a los autores mencionados afirman que, las empresas estudiadas, no han logrado identificar sus riesgos; además, no cuenta ni estableció lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos. En base a estos resultados las empresas no maneja de manera adecuada elemento de Evaluación de riesgo, lo cual dificulta a las empresas.	Las debilidades reflejadas en las empresas de estudio, se debe a la falta de identificación de sus riesgos, las empresas no están ejecutando el elemento de Evaluación de riesgos de manera adecuada; Por lo tanto, los vuelve propensos a posibles daños surgidos de la exhibición a determinados peligros.
Actividad de Control	Burgos (2021), Huaranga (2021), Meléndez (2021), Morales (2021) Vergara (2020)	Con lo expuesto por los autores mencionado aseguran que, las empresas estudiadas, existen mecanismos para poder identificar las actividades que afecten a las los objetivos; asimismo, dentro de las empresas toda actividad está respaldada por un documento o comprobante que corresponda; además, el personal que se contrata es capacitado para la labor que desempeña.	Las empresas mejoran su actividad de control, mediante procedimientos y políticas, de esta manera pueden objetar a los posibles riesgos que podría pausar el cumplimiento de las metas trazadas. Por lo tanto, las empresas se adecuan al componente de Actividad de control.
Información y Comunicación	Vergara (2020), Asian (2021), García (2021), Rodríguez (2018)	De acuerdo a los autores citados manifiestan que, las empresas estudiadas presentan deficiencias con respecto al elemento de información y comunicación, ya que la información de distintas áreas no es evaluada, analizada para la toma de decisiones; asimismo, no cuenta canales de comunicación. Dando como resultado que algunas empresas no cumplen al 100% con este componente de control interno.	Se puede observar que las empresas en estudio presentan debilidades respecto al componente Información y comunicación. Dado a ello, las empresas deben enfocarse a mejorar en relación al uso transcendental de información vinculado a las comunicaciones internas y externas, de esta manera apoyar al control interno en la gestión de los recursos conocidos en un contexto transparente.
Supervisión o Monitoreo	Huaranga (2021), García (2021), Melendez (2021), Rodríguez (2018)	Los autores mencionados afirman que, las empresas en estudio comunica las deficiencias del control interno para aplicar medidas correctivas; asimismo, existe un monitoreo por parte de la administración o directiva para supervisar los procesos y operaciones de la empresa; además, se evalúa que los componentes del control interno estén presentes en la organización. Por lo cual, se evidencia que la gran mayoría de las empresas cumplen con el componente Supervisión y monitoreo.	Se puede evidenciar que, las empresas mejoran sus operaciones con una buena supervisión; puesto que este elemento de control interno ayuda a evaluar, verificar la efectividad, calidad del SCI que la empresa implementa; asimismo, permite la retroalimentación por si existiera posible descontento en la transparencia, seguridad de las operaciones de la empresa; además, el monitoreo puede dar por modalidades internas o externas con el fin de constatar la eficiencia del SCI.

**Fuente:** Elaboración propia y en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Identificar y describir las características del control interno de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.

**Cuadro 2:**  
Resultados del cuestionario

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Oportunidades/ Debilidades</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado? 2. ¿La empresa cuenta con un código de ética admitido por la empresa y lo difunde? 3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)? 4. ¿La empresa cuenta con Organigrama estructural, asimismo logra sus metas y objetivos planteados? 5. ¿La empresa cuenta y difunde a su personal la visión, misión y objetivos estratégicos?	          X	X          X          X	La empresa RAGEF S.A.C., no cuenta con estructura de control interno; además, no cuenta con Manual de organización y funciones; asimismo, no cuenta con Organigrama estructural y no tiene establecido una visión, misión y objetivos. Por lo tanto, la empresa estudiada presenta debilidades respecto al componente Ambiente de control, dificultando la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y objetivos de la organización.
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	1. ¿Están identificados los riesgos internos y externos de la empresa? 2. ¿Se ha dispuesto procesos para dar solución a los posibles riesgos identificados? 3. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar el crecimiento de las actividades? 4. ¿La empresa ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos? 5. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	          X	X          X          X	La empresa RAGEF S.A.C., no ha logrado identificar sus riesgos internos y externos; además, no tiene procedimientos para dar soluciones a los riesgos identificados; asimismo, la empresa no cuenta con políticas y lineamientos para el manejo de los daños posibles que afectarían el cumplimiento de los objetivos planeados de la organización.

<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	1. ¿Dentro de la empresa, toda operación está respaldada por un documento? 2. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos? 3. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña? 4. ¿En la empresa se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos, tanto administrativo, operacional y financiero de la organización?	X  X  X	    X	La empresa de estudio RAGEF S.A.C., al contar con documentos que respalde cada operación de la organización, mejora la actividad de control insertado; además, la empresa tiene diseñado procedimientos adecuado para el cumplimiento de sus metas y objetivos; asimismo, cuando contrata un personal es debidamente elegido y capacitado para el trabajo que realice en la empresa. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. implementa el componente de actividad de control de la mejor manera posible.
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	1. ¿Dentro de la empresa, se mantiene una línea de comunicación con sus trabajadores? 2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones? 3. ¿Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades? 4. ¿La empresa maneja información útil y oportuna para el desarrollo de su trabajo?	X  X  X	    X	La empresa RAGEF S.A.C. al mantener una línea de comunicación con sus trabajadores, mejora la información sobre posibles inconvenientes que pudiera ocurrir, de manera que se pueda actuar ante posibles daños; asimismo, la información financiera, analítica y administrativa son presentadas de manera oportuna, logrando así tomar decisiones beneficiosas para la empresa. Por lo que se puede evidenciar que la empresa RAGEF S.A.C cumple al 100% con el componente información y comunicación.
<b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b>	1. ¿La empresa realiza una supervisión de manera periódica mediante un personal encargado? 2. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen acciones correctivas necesarias? 3. ¿La empresa desarrolla, evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen de forma adecuada? 4. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la directiva?	    X	X  X  X	La empresa de estudio RAGEF S.A.C. al no contar con personal adecuado para supervisar sus operaciones, debilita a la empresa; asimismo, no comunica con prontitud los problemas detectados; además no evalúa que los elementos de control interno estén presentes. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. no está cumpliendo al 100% con el componente de Supervisión; Entonces la empresa debe mejorar este elemento ya que ayuda a evaluar, verificar la efectividad, calidad del SCI que la empresa implementa.

	5. ¿Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer el control interno de la empresa?	X		
--	---	---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia, en base al cuestionario aplicado al gerente de la microempresa RAGEF S.A.C.

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas

Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.

**Cuadro 3:**

Resultados de los objetivos específicos 1 y 2

<b>FACTORES RELEVANTES</b>	<b>Oportunidades/Debilidades del Objetivo Específico 1</b>	<b>Oportunidades/Debilidades del Objetivo Específico 2</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>	Las empresas deben mejorar sus operaciones en cuanto al componente de Ambiente de control, puesto que es un factor importante para un buen control interno, este elemento proporciona normas y estructura; asimismo, ayuda a la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y objetivos de una organización.	La empresa RAGEF S.A.C., no cuenta con estructura de control interno; además, no cuenta con Manual de organización y funciones; asimismo, no cuenta con Organigrama estructural y no tiene establecido una visión, misión y objetivos. Por lo tanto, la empresa estudiada presenta debilidades respecto al componente Ambiente de control, dificultando la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y objetivos de la organización.	Para que una empresa funcione adecuadamente, debe insertar un sistema de control interno, de esta manera ayudaría a la gestión administrativa; vinculando un buen desarrollo de las operaciones tomando en cuenta políticas, normas, código de ética, manual de organizaciones y funciones para el funcionamiento de un ambiente laboral, así cumplir con los objetivos de la empresa.
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>	Las debilidades reflejadas en las empresas de estudio, se debe a la falta de identificación de sus riesgos, las empresas no están ejecutando el elemento de Evaluación de riesgos de manera adecuada; Por lo tanto, los vuelve propensos a posibles daños surgidos de la exhibición a determinados peligros.	La empresa RAGEF S.A.C., no ha logrado identificar sus riesgos internos y externos; además, no tiene procedimientos para dar soluciones a los riesgos identificados; asimismo, la empresa no cuenta con políticas y lineamientos para el manejo de los daños posibles que afectarían el cumplimiento de los objetivos planeados de la organización.	Las empresas deben apoyarse al componente Evaluación de riesgos, ya que este permite identificar, detectar y prevenir los daños o irregularidades; mediante mecanismos, estrategias y lineamientos para el manejo de posibles peligros que podrían afectar a la empresa.
<b>ACTIVIDAD DE CONTROL</b>	Las empresas mejoran su actividad de control, mediante procedimientos y políticas, de esta manera pueden objetar a los posibles riesgos que podría pausar el cumplimiento de las metas trazadas. Por lo tanto, las empresas se adecuan al componente de Actividad de control.	La empresa de estudio RAGEF S.A.C., al contar con documentos que respalde cada operación de la organización, mejora la actividad de control insertado; además, la empresa tiene diseñado procedimientos adecuado para el cumplimiento de sus metas y objetivos;	El componente de Actividad de control, mejora la operatividad de las empresas, mediante procedimientos y políticas, lo cuales ayudan a responder frente a los daños y fraudes que pudieran afectar a la organización; asimismo, toda

		asimismo, cuando contrata un personal es debidamente elegido y capacitado para el trabajo que realice en la empresa. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. implementa el componente de actividad de control de la mejor manera posible.	información que llega y sale de la empresa tiene que ser verificada y confiable para evitar peligros que dañen a la misma.
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	Se puede observar que las empresas en estudio presentan debilidades respecto al componente Información y comunicación. Dado a ello, las empresas deben enfocarse a mejorar en relación al uso transcendental de información vinculado a las comunicaciones internas y externas, de esta manera apoyar al control interno en la gestión de los recursos conocidos en un contexto transparente.	La empresa RAGEF S.A.C. al mantener una línea de comunicación con sus trabajadores, mejora la información sobre posibles inconvenientes que pudiera ocurrir, de manera que se pueda actuar ante posibles daños; asimismo, la información financiera, analítica y administrativa son presentadas de manera oportuna, logrando así tomar decisiones beneficiosas para la empresa. Por lo que se puede evidenciar que la empresa RAGEF S.A.C cumple al 100% con el componente información y comunicación.	El elemento Información y comunicación, es también factor principal para el buen manejo de un SCI; de esta forma se mantiene una línea de comunicación con sus trabajadores y estos puedan comunicar sobre posibles irregularidades o fallos que podrían desvanecer el buen movimiento de la empresa; además, mediante este componente se conoce información transparente acerca de la situación administrativa, financiera del negocio, y poder tomar decisiones adecuadas a favor de la organización.
<b>SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>	Se puede evidenciar que las empresas mejoran sus operaciones con una buena supervisión; puesto que este elemento de control interno ayuda a evaluar, verificar la efectividad, calidad del SCI que la empresa implementa; asimismo, permite la retroalimentación por si existiera posible descontento en la transparencia, seguridad de las operaciones de la empresa; además, el monitoreo puede dar por modalidades internas o externas con el fin de constatar la eficiencia del SCI.	La empresa de estudio RAGEF S.A.C. al no contar con personal adecuado para supervisar sus operaciones, debilita a la empresa; asimismo, no comunica con prontitud los problemas detectados; además no evalúa que los elementos de control interno estén presentes. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. no está cumpliendo al 100% con el componente de Supervisión; Entonces la empresa debe mejorar este elemento ya que ayuda a evaluar, verificar la efectividad, calidad del SCI que la empresa implementa.	Un SCI mejora la gestión empresarial a través de la supervisión y monitoreo de las actividades que la empresa realiza; Por lo tanto, el componente Supervisión permite la retroalimentación de posibles descontentos en la transparencia, seguridad de las operaciones de la empresa; asimismo, se comprueba la calidad, eficiencia del control interno implementado.

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación al objetivo específico 1 y objetivo específico 2

## **5.2 Análisis de Resultados:**

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

Vergara (2020), Garcia (2021), Burgos (2021), Zapata (2021), Asian (2021), Huaranga (2021), Melendez (2021), Guzmán (2017), nos afirman que el control interno es un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento de las empresas cual sea su sector productivo, de esta forma proteger sus recursos, evitar los posibles fraudes o pérdidas, para garantizar la eficacia y eficiencia en las actividades de la organización; asimismo, coinciden que la gran mayoría de empresas no cuentan con un manual de funciones, no han logrado identificar sus riesgos; además, no cuenta ni estableció lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos; además, presentan deficiencias con respecto al elemento de información y comunicación, ya que la información de distintas áreas no es evaluada; Por lo tanto, los autores mencionados concluyen que es importante que las organizaciones cuenten con una estructura adecuada de control interno. Tal como lo afirma Acosta (2020) el control interno es un proceso que debe ser efectuado por todos los que están vinculados a la empresa; es decir, compete desde el directorio de la empresa, la gerencia y todo el personal; además, control interno está proyectado ante todo para proporcionar solidez, estabilidad sobre la finalidad operacional para una buena ejecución de los recursos de la empresa. En definitiva, este contexto lo respalda Pereira (2019) y Meléndez (2016) quienes aseguran que, un control interno, es cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con la finalidad de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos; asimismo, ayuda a salvaguardar cada uno de los bienes, recursos ante posibles fraudes, pérdidas o incapacidades; además, se dice que son organismos y conjuntos de planes, métodos, normas, principios, mecanismos y

procedimientos de fiscalización como de estimación admitida por una empresa, con el objeto de cuidar que todas las funciones, acciones y operaciones de la entidad estén yendo por buen camino.

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

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

La empresa RAGEF S.A.C., no cuenta con estructura de control interno; además, no cuenta con Manual de organización y funciones; asimismo, no cuenta con organigrama estructural y no tiene establecido una visión, misión y objetivos. Por lo tanto, la empresa estudiada presenta debilidades respecto al componente Ambiente de control, dificultando la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y objetivos de la organización. Puesto que el ambiente de control consiste en fijar un ambiente donde se incentive e incide la responsabilidad del trabajador y el empleador para el buen funcionamiento de la empresa y mantener un clima labor adecuado.

#### **Respecto al elemento Evaluación de riesgo**

La empresa RAGEF S.A.C., no ha logrado identificar sus riesgos internos y externos; además, no tiene procedimientos para dar soluciones a los riesgos identificados; asimismo, la empresa no cuenta con políticas y lineamientos para el manejo de los daños posibles que afectarían el cumplimiento de los objetivos planeados por la organización. De tal manera que no identifica puntos clave en los procedimientos de la empresa; es decir, no lleva un control interno exhaustivo, es en este elemento se debe preguntarse; qué es lo que está surgiendo mal para desarrollarse el estudio formal de la evaluación de riesgo; por lo tanto, se debe inspeccionar a detalle las diferentes etapas de la empresa.



### **Respecto a la Actividad de control**

La empresa de estudio RAGEF S.A.C., al contar con documentos que respalde cada operación de la organización, mejora la actividad de control insertado; además, la empresa tiene diseñado procedimientos adecuado para el cumplimiento de sus metas y objetivos; asimismo, cuando contrata a su personal y es debidamente elegido y capacitado para el trabajo que realice en la empresa. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. implementa el componente de actividad de control de la mejor manera posible. Por lo cual, todas las actividades que realizan los trabajadores de la empresa tienen como fin asegurar que los controles estén contribuyendo de manera positiva a la organización; asimismo, este componente está diseñada para afrontar los sucesos que se detectan en el componente evaluación de riesgo, con el fin de efectuar mejoras en su actividad.

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

La empresa RAGEF S.A.C. al mantener una línea de comunicación con sus trabajadores, mejora la información sobre posibles inconvenientes que pudiera ocurrir, de manera que se pueda actuar ante posibles daños; asimismo, la información financiera, analítica y administrativa son presentadas de manera oportuna, logrando así tomar decisiones beneficiosas para la empresa. Por lo que se puede evidenciar que la empresa RAGEF S.A.C cumple al 100% con el componente información y comunicación. Evidenciando que la empresa determina los procedimientos de recopilación y distribución de informaciones vinculadas con los elementos del control mediante todos los acatamientos de la empresa.

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

La empresa de estudio RAGEF S.A.C. al no contar con personal adecuado para supervisar sus operaciones, debilita a la empresa; asimismo, no comunica con prontitud los problemas detectados; además, no evalúa que los elementos de control interno estén presentes. Por lo tanto, la empresa RAGEF S.A.C. no está cumpliendo al 100% con el componente de Supervisión; Entonces la empresa debe mejorar este elemento ya que ayuda a evaluar, verificar la efectividad, calidad del SCI que la empresa implementa; Por lo tanto, en este elemento se debe comprobar si el sistema de control interno esté correctamente diseñado, y así seguir con la operatividad de manera eficiente y eficaz.

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

Al realizar la concordancia entre las empresas de los antecedentes y la empresa RAGEF S.A.C., se determina lo siguiente:

#### **Ambiente de control**

Para que las empresas funcionen adecuadamente, debe insertar un sistema de control interno, de esta manera ayudaría a la gestión administrativa; vinculando un buen desarrollo de las operaciones tomando en cuenta políticas, normas, código de ética, manual de organizaciones y funciones para el funcionamiento de un ambiente laboral, así cumplir con los objetivos de la empresa. Por lo que el componente ambiente de control, es un factor importante para un buen SCI, este elemento proporciona normas y estructura; asimismo, ayuda a la distribución de responsabilidades que facilitan el desarrollo de la misión y metas de una organización.

## **Evaluación de Riesgo**

Las empresas deben apoyarse al componente evaluación de riesgos, ya que este permite identificar, detectar y prevenir los daños o irregularidades; mediante mecanismos, estrategias y lineamientos para el manejo de posibles peligros que podrían afectar a la empresa. Por lo tanto, este elemento de control interno ayudará a las empresas a detectar y prevenir los posibles peligros que afectan el cumplimiento de los fines de las organizaciones.

## **Actividades de control**

El componente de Actividad de control, mejora la operatividad de las empresas, mediante procedimientos y políticas, lo cuales ayudan a responder frente a los daños y fraudes que pudieran afectar a la organización; asimismo, toda información que llega y sale de la empresa tiene que ser verificada y confiable para evitar peligros que dañen a la misma. Se conoce que la actividad de control ayuda a concebir mecanismos, procesos y acciones que llevan a cabo para proteger la organización contra futuros peligros que socavan el logro de las empresa.

## **Información y Comunicación**

Las empresas deben tener en cuenta el componente información y comunicación, ya que es también factor principal para el buen manejo de un SCI; de esta forma que se mantiene una línea de comunicación con sus trabajadores y estos puedan comunicar sobre posibles irregularidades o fallos que podrían desvanecer el buen movimiento de la empresa; además, mediante este componente se conoce información transparente acerca de la situación administrativa, financiera del negocio, y poder tomar decisiones adecuadas a favor de la organización.

## **Supervisión y monitoreo**

Un sistema de control interno mejora la gestión empresarial a través de la supervisión y monitoreo de las actividades que la empresa realiza; Por lo tanto, el componente supervisión permite la retroalimentación de posibles descontentos en la transparencia, seguridad de las operaciones de la empresa; asimismo, se comprueba la calidad, eficiencia del control interno implementado. Además, la directiva debe ser consecuente de que con el pasar del tiempo el SCI puede presentar deterioros, por lo tanto, es importante darle mantenimiento al sistema con una supervisión adecuada para corregir los riesgos inmediatamente.

## **VI. Conclusiones**

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

Se concluye que, de acuerdo a los antecedentes revisados, que la gran parte de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, deben implementar un control interno, con aras a proteger sus recursos; obtener informaciones financieras transparentes, para tomar correctas decisiones respecto a la empresa; asimismo, de acuerdo a los resultados de los antecedentes, se puede evidenciar las debilidades de las empresas, son la falta implementación de un SCI, lo cual perjudica las operaciones de la empresa; como tambien, dificulta el cumplimiento de los objetivos de las empresas que no implementan una estructura correcta de control interno, también no logra identificar los riesgos a que podrían estar expuestos; además, que no difunde documentos que orienten a la comunicación al interior de las empresas; asimismo, no cuentan planeamiento institucional que les permite hacer diferencias de sus funciones por cada área que la organización tiene. Por lo tanto, la falta de implementación del control interno debilita a las empresas y haciéndose propenso a posibles situaciones de fraude o irregularidades, no permitiendo lograr los objetivos planeados de sus negocios. Finalmente, un control interno es un trabajo inevitable para las sociedades que deseen lograr competencia empresarial en su industria, ya que si implementan una estructura formal de control interno se disminuirá los errores o pérdidas en la empresa.

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

Se concluye de acuerdo al cuestionario que fue aplicado al gerente del caso de estudio microempresa RAGEF S.A.C., se logró identificar y describir las características del control interno según las preguntas en base a los elementos Coso, la empresa estudiada no cuenta con un sistema de control interno empleado, asimismo

carece de Manual de organización y funciones (MOF); además, le hace falta organigrama estructural; como también, no tiene y no difunde a su personal los objetivos estratégicos, visión y misión de la empresa, la empresa estudiada tampoco ha logrado identificar los riesgos externos e internos que pueden estar afectando a la misma, tampoco cuenta con un personal calificado para realizar el seguimiento de las operaciones efectuadas. En tal sentido no está cumpliendo con los componentes del control interno que son; Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control y supervisión o monitoreo. Por lo tanto, se recomienda, emplear, diseñar, una estructura formal de control interno con suma urgencia con la finalidad de poder identificar sus riesgos, evaluar sus fortalezas y debilidades, esto ayudará a reducir las deficiencias del desarrollo del recurso humano de la empresa, como también ayudará a maximizar una mayor eficacia, eficiencia de cada una de las actividades que ejerce la organización.

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

Se llegó a la conclusión, de acuerdo al análisis comparativo del objetivo específico 1 y 2, los autores de los antecedentes consideran que, el control interno es un procedimiento de gestión primordial dentro de la empresa, ya que la finalidad del control interno es lograr de forma eficaz y oportuna los objetivos y metas que se impone la organización.; asimismo, es importante que la gestión administrativa sea capaz y suficiente en cada elemento del COSO, de esta forma pueda mejorar y brindar un servicio de calidad para sus clientes; además, la empresa RAGEF S.A.C., muestra la falta de implementación de la estructura formal de un control interno, por ende, no cumple con todos los componentes del COSO, lo cual está debilitando a la misma; también, no está logrando cumplir con sus metas y objetivos trazados. Finalmente se

concluye que, los resultados considerados pertinentes (Antecedentes) y de la empresa de caso RAGEF S.A.C., en base a los 5 componentes del control interno, 3 (70%) de ellos Si coinciden con el mismo resultado y el resto (2) 30%, No coinciden en los resultados, dichos elementos que si coinciden entre sí son: elemento ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control. Y los componentes de control interno que No coinciden son: elemento de informaciones y comunicaciones, y componente de monitoreo o seguimiento.

#### **6.4 Conclusión general**

Se concluye, que se logró identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “RAGEF S.A.C.” de Pucallpa. De acuerdo a los antecedentes pertinentes, se identificó que la mayoría de las empresas del sector servicios no implementan un correcto sistema de control interior en su negocio, lo cual perjudica, debilita a la misma para el logro de sus fines. En cuanto a la empresa estudiada, se pudo evidenciar de acuerdo a los resultados, la organización no cuenta con una estructura formal de control, por tanto, no identifica sus riesgos externos e internos, asimismo carece de un organigrama estructural, tampoco cuenta MOF, como también no cuenta con personal adecuado para dar seguimiento a las operaciones realizadas o por realizar, por ende, están propensas a posibles eventos desafortunados que afectarían a la empresa de caso de estudio. Finalmente, se ha presentado a la empresa de caso la propuesta de realizar, diseñar un control interno formal para su negocio, de esta forma evitar futuras irregularidades que afectan a todas las actividades que realiza la empresa en mención.

**Propuesta de mejora:**

<b>COMPONENTES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>	<b>ACCIONES</b>
<b>Ambiente de control</b>	En este componente se evidencia como debilidad, que la empresa no cuenta con sistema de control interno, No cuenta con Manual de Organización de funciones (MOF), No cuenta con Organigrama estructural, La empresa no cuenta con visión, misión y objetivos estratégicos, por lo tanto no lo difunde a su personal.	De acuerdo al resultado del objetivo específico 2, se evidencia debilidades; por lo cual se propone que, la empresa RAGEF S.A.C. Diseñe e implemente una estructura formal y adecuada de control interno; asimismo, Incorporar un Manual de Organización de funciones, diseñar su Organigrama estructural y de manera pronta, diseñar e implementar Visión, Misión para la empresa, lo cual es importante para el desarrollo de la empresa.	La empresa debe contratar un profesional especialmente para diseñar, planificar, evaluar y ejecutar una buena estructura de control interno; además, debe conformar un comité de ética, que debe estar integrado por personas comprometidas y capaces con valores de la microempresa; asimismo, la empresa debe diseñar e implementar organigrama horizontal, ya que este tipo de organigrama permitirá que ningún trabajador sienta que su labor es de menor importancia; El gerente conjuntamente con las personas vinculadas deben diseñar e establecer su visión, misión de la empresa y darlos a conocer a todo el personal.



<b>Evaluación de riesgo</b>	La empresa no logra identificar riesgos internos y externos, No ha dispuesto procesos para da solución a los posibles riesgos, La empresa no ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos.	Se propone a la empresa RAGEF S.A.C., Diseñar, elaborar e implementar con prontitud un plan de riesgos y de esta manera poder identificar los posibles riesgos (internos y externos) de la empresa; asimismo, se propone a la empresa de caso, establecer lineamientos y políticas para el manejo de riesgos que pudiera tener la empresa.	La empresa debe identificar los riesgos externos e internos en un registro adecuado, Elaborar un plan de contingencia para las posibles irregularidades; asimismo, Evaluar el impacto del peligro que podría afectar a la empresa.
<b>Actividad de control</b>	En la empresa No se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos (administrativo, operativo, financiero).	Como propuesta para la empresa de caso es la siguiente: Aplicar actividad de control periódicamente en cada uno de los procesos, tanto administrativos, operacionales, financieros.	La empresa debe aplicar este elemento, para verificar el logro de los objetivos planteados, debe establecer medidas correctivas; asimismo, la empresa debe contar con un personal que se encargue de verificar que la actividad de control se esté ejecutando de manera correcta.
<b>Información y Comunicación</b>	La empresa tiene implementado de forma correcta este elemento de control interno.	La empresa tiene implementado este componente de control interno; por lo tanto, seguir ejecutándolo de manera correcta.	Continuar ejecutando este componente.

<p><b>Supervisión y Monitoreo</b></p>	<p>La empresa no realiza supervisión de manera periódica; asimismo no tiene un personal encargado para esta actividad, la empresa no detecta las deficiencias y problemas con prontitud; por lo tanto, no los comunica rápidamente a los responsables para acciones correctivas necesarias, la empresa no evalúa los componentes del control interno.</p>	<p>Se propone a la empresa de caso RAGEF S.A.C., Realizar supervisión correcta y de manera continua; además, la empresa debe mejorar su supervisión con un plan de estratégico para detectar las deficiencias y problemas que pudieran perjudicar a la empresa; asimismo, la empresa debe evaluar los componentes de control interno y verificar que se estén cumpliendo correctamente.</p>	<p>La empresa debe asignar un personal para supervisar las operaciones ejecutadas por la empresa, de esta forma asegurar el buen funcionamiento de la organización; asimismo, la empresa debe implementar procedimientos mediante un plan de supervisión constante para identificar las deficiencias, y comunicarlos con prontitud a los responsables con la finalidad de que se tomen acciones correctivas adecuadas.</p>
---------------------------------------	---	---	--

**Fuente:** Elaboración propia, en base a los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa RAGEF S.A.C.

## VII. Aspectos complementarios

### 7.1 Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2020). *Definición: Control interno*. Obtenido de <https://www.google.com/search?q=control+interno&oq=control+interno+&aqs=chrome..69i57j35i39j0i20i263l2j0j69i60l3.4233j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Arellana, L., Chinchilla, M., & Escobar, M. (2020). *Obstáculos en la implementación de control interno en Mipymes en Colombia*. Colombia. Obtenido de [https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR\\_22\\_10.pdf](https://www.palermo.edu/negocios/cbrs/pdf/pbr22/PBR_22_10.pdf)
- Asian, W. (2021). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transporte "Senor de los Milagros E.I.R.L." de Chimbote y Propuesta de mejora, 2018*. Chimbote: Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28170>
- Balla, I., & López, K. (2018). *El Control Interno en la Gestión Administrativa de las Empresas del Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4022>
- Burgos, P. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa "Graphic Chimbote S.A.C" - Chimbote y propuesta de mejora, 2018*. Chimbote: Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/22026>
- Calle, G., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). *Sistema de control inter como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cia. Lta.* Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155/html>
- Carrasco, E. (2021). *Empresa, Tipos de empresas, definición, cualidades*. Obtenido de Empresa, Tipos de empresas, definición, cualidades: <https://www.stelorder.com/blog/empresa/>
- Cartagena, L., & Goñi, K. (2017). *El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales*

- ASCONSULT S.R.L. de Pucallpa. Universidad Privada de Pucallpa, Pucallpa.  
Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/100>
- Caurin, J. (2017). *Tipos de Empresa*. Obtenido de Tipos de empresas:  
<https://www.emprendepyme.net/tipos-de-empresas>
- Colina, Y., Isea, A., & Aldana, Z. (2021). Impacto del Covid-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/36991/40114>
- COMEXPERÚ. (2020). Las micro y pequeñas empresas en el Perú - Resultados en 2019. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>
- Cortés, A. (2019). El control interno como proceso administrativo para las Pymes. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/221970018/index.html>
- Delgado, M. (2018). *Procedimiento metodológico para diseñar del sistema de control interno con enfoque por procesos en Universidades Cubanas*. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/91240>
- Estupiñán, R. (2016). *Control Interno y Fraudes: análisis de informe COSO I, II Y III con base en los ciclos transaccionales*. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/70433>
- Fuentes, L., & Forero, M. (2021). Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/35179>
- Furlong, M. (2018). Tipos de controles internos. Obtenido de <https://www.geniolandia.com/13093304/cuales-son-los-tipos-de-controles-internos>
- García, S. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa " Inversiones y servicios generales Moberth S.A.C." - Chimbote y propuesta de mejora, 2018*. Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25166>
- Gobierno del Perú. (2021). *Guía sobre el régimen laboral de la Micro y Pequeña empresa*. Portal Web del Gobierno. 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)
- Gobierno del Perú. (2022). *Registro de REMYPE*. Obtenido de <https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype>
- Grudemi, E. (2021). *Empresa, Características de una empresa*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/empresa/>
- Guerra, K., & Quintanilla, M. (2020). *Sistema de control interno para la empresa Provelectric del cantón La Maná provincia de Cotopaxi, año 2019*. UTC, La Maná, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6881>
- Guzmán, C. (2018). Mypes: Por qué son importantes para la economía peruana. *PQS-Perú*. Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Guzmán, L. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del Peru. caso panificadora "Las Estrellas" sociedad anónima cerrada de la urbanización Santa Rosa del distrito de Sullana y propuesta de mejora año 2017*. Uladech, Sullana. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5771>
- Helmut, S. (2019). *Sector terciario o Servicios: Características, Actividades económicas, importancia*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/sector-terciario/>
- Huaranga, C. (2021). *Caracterización del control interno y rentabilidad de la micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú: caso empresa "C y M Acabados Gráficos S.A.C."-Lima y propuesta de mejora, 2019*. Lima: Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25227>
- IPE. (s.f.). *SECTORES PRODUCTIVOS*. Obtenido de [www.ipe.org.pe](http://www.ipe.org.pe): <https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>
- López, L. (2020). *Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Cea Instrunorte SAS en la ciudad de Cúcuta*. Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10901/19172>
- Markha. (2019). *Metodología de la Investigación (Formulación de Hipótesis-Descriptivo-sinformulación de Hipótesis)*. Obtenido de

- <https://markainvestigacion.wordpress.com/2019/02/15/las-investigaciones-exploratorias-y-descriptivas-no-tienen-hipotesis/>
- Martínez, J. (2018). Las funciones de la empresa. Obtenido de <http://www.econosublime.com/2018/11/funciones-empresa.html>
- Meléndez, F. (2021). *Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, caso empresa: rubro hotelería, “Corporación Real Flor S.A.C.” – Chimbote y propuesta de mejora, 2018.* Chimbote: Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23492>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno.* Uladech Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de [http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH\\_CATOLICA/6](http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/6)
- Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. Obtenido de <https://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/223/415>
- Montoya, J. (2017). *Sector Cuaternario-sector terciario.* Obtenido de <https://www.actividadeseconomicas.org/2017/07/sector-cuaternario.html>
- Moral, M. (2022). El sector servicios. Obtenido de <https://www.funcas.es/articulos/el-sector-de-servicios/>
- Moreno, A. (2020). *Importancia del control interno en las empresas.* Obtenido de <https://www.globalpractice.com.mx/post/la-importancia-del-control-interno-en-las-empresas>
- Moreno, E. (2019). *Diseño de la Investigación.* Obtenido de [https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html?m=0#:~:text=Kerlinger%20\(2002\)%20sostiene%20que%20generalmente,un%20estudio%E2%80%9D%5B1%5D.](https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/08/concepto-de-diseno-de-investigacion.html?m=0#:~:text=Kerlinger%20(2002)%20sostiene%20que%20generalmente,un%20estudio%E2%80%9D%5B1%5D.)
- Peña, L. (2020). *Clasificación de las empresas: Tipos y Definición.* Obtenido de Clasificación de las empresas: Tipos y Definición: <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas.* Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/124953>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO Y COCO. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es).

- Rajadell, M. (2016). *Creación de empresas* (3a. ed.). Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/61471>
- Rodríguez, H. (2018). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso empresa municipal de agua potable y alcantarillado de coronel Portillo S.A. de Pucallpa, 2018*. Uladech, Pucallpa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/3472>
- Romero, R. (2019). *La importancia del sector servicios para la exportación*. Obtenido de <https://www.expreso.com.pe/opinion/la-importancia-del-sector-servicios-para-la-exportacion/>
- s.f. (2021). *Microempresas, características, ventajas y tipos de microempresas*. Obtenido de <https://concepto.de/microempresa/>
- Salas, V. (2022). *La empresa Española del euro a la Covid-19*. España. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/217782>
- Salazar, J. (2021). *Organización Internacional del trabajo "Mypes en America latina y Caribe"*. Obtenido de <https://economia/economia/oit-las-mype-son-la-mayor-fuente-de-empleo-en-america-latina-noticia-834270>
- Salazar, L. (2017). *Gestión de riesgos en el marco de control interno*. Obtenido de [https://www.minsa.gob.pe/RECURSOS/OTRANS/SCI/web/evento01/Gestion\\_de\\_Riesgos\\_marco\\_Control\\_Interno.pdf](https://www.minsa.gob.pe/RECURSOS/OTRANS/SCI/web/evento01/Gestion_de_Riesgos_marco_Control_Interno.pdf)
- Sanabria, F. (2021). *Análisis de control interno en Pymes del Perú*. Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18/33>
- Santos, E. (2018). *Sector terciario: Definiciones y ejemplos*. Obtenido de Sector terciario: Definiciones y ejemplos: <https://www.unprofesor.com/ciencias-sociales/sector-terciario-definicion-y-ejemplos-2613.html>
- Tello, S. (2017). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>

- Terreros, D. (2021). *Control interno: Sus elementos, Objetivos e Tipos de control interno*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>
- Torres, M. (2021). Que son las Mypes. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>
- ULADECH. (2021). *Código de ética para la investigación "V004"*. Obtenido de [https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3882408/mod\\_resource/content/1/2.CODIGO%20DE%20ETICA%20CIEI%20V04.pdf](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/3882408/mod_resource/content/1/2.CODIGO%20DE%20ETICA%20CIEI%20V04.pdf)
- Uribe, Y., Castagnola, J., Tello, C., Cabrejos, J., & Alegría, O. (2020). *Las MYPES: Impacto en el desarrollo económico Peruano*. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/174250>
- Vergara, Y. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa "Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C."- Chimbote, 2020*. Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17367>
- Zapata, L. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. Caso: empresa "Reyna del Cisne S.R.L."- Piura, y propuesta de mejora 2021*. Uladech. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25398>



**Anexos:**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Título	Enunciado del problema	Objetivo General	Objetivos específicos
Caracterización del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: caso microempresa RAGEF S.A.C. – Pucallpa y Propuesta de mejora, 2022.	¿Cuáles son las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. de Pucallpa, 2022?	Identificar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. - Pucallpa, 2022.	1. Identificar y describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2022.
			2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa RAGEF S.A.C. de Pucallpa, 2022.
			3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa RAGEF S.A.C. de Pucallpa, 2022.

**Fuente:** Elaboración propia.

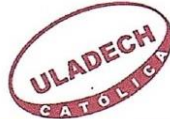
## Anexo 2: Modelos de fichas bibliográficas

<b>Ficha bibliográfica</b>	
<b>Autor:</b>	
<b>Título</b>	
<b>Editorial:</b>	
<b>Año:</b> 2018	
<b>Lugar:</b> Lima - Perú	
<b>URL:</b>	
<b>Cita:</b>	

Autor	
Año	
Título	
Página (s)	
Editorial	
URL	
Cita	
<b>Referencia:</b>	

### Anexo 3: Instrumento de recolección

#### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **“Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso microempresa “RAGEF S.A.C.” – Pucallpa y Propuesta de mejora, 2022.”**. La información que se proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por ello, se agradece su importante y valiosa colaboración.

Encargado (a): KEN DAVIS PEREZ SACINAS

Fecha: 31/08/2022

Razón Social: RAGEF S.A.C.

RUC N°: 20600966490

Firma: 2

*Ing. Ken Davis Pérez Salinas*  
REGENTE FORESTAL - LIC. RE-2016-120  
CIP 126262

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del paréntesis o círculo con una “X” la alternativa correcta:

*C.P.C.C. Gerson Shuma Peña*  
CCPU N° 18 - 319

**I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:**

**1.1. Edad:**

- a) (18 a 25)
- b) (26 a 39)
- c) (40 a 49)
- d) (50 a más)

**1.2. Sexo:**

- a) Masculino () Femenino (....)

**1.3. Grado de instrucción:**

- a) Ninguno (....)
- b) Primaria (....)
- c) Secundaria (....)
- d) Superior/Universitario ()


**1.4. Estado Civil:**

- a) Soltero ()
- b) Casado (....)
- c) Divorciado (....)
- d) Viudo (....)

**1.5. Profesión**.....

*Figueroa Forestal*

**1.6. Ocupación**.....

  
C.P.C.C. Gerson Stuñica Peña  
CCPU N° 18 - 319

**II. RESPECTO A LA EMPRESA:**

2.1. Tiempo en el que se encuentra en el rubro:

- a) 2-5 años
- b) 6-15 años
- c) 16-20 años
- d) 20 a más

2.2. Formalidad

Si (...X...)

No (.....)

2.3. Tipo de sector productivo:

- a) Servicios
- b) Comercio
- c) Industrial
- d) Otro:

2.4. Números de trabajadores permanentes:

- a) 2 a 4 trabajadores. P
- b) 4 a 6 trabajadores. P
- c) 6 a 10 trabajadores. P

  
C.P.C.C. Gerson Shuña Peña  
CCPU N° 18 - 319

2.5. Número de Trabajadores eventuales:

- a) 2 trabajadores. E
- b) 4 trabajadores. E
- c) 6 trabajadores. E

2.6. Motivo de formación

- a.) Obtener ingresos propios
- b.) Subsistencia

**III. RESPECTO AL CONTROL INTERNO**

3.1. Tiene conocimiento de control interno:

Si (.....) No (...)

3.2. Recibió capacitaciones de control interno:

Si (.....) No (...)

A continuación se desarrollará preguntas en base a los elementos del informe COSO

**3.1. RESPECTO AL AMBIENTE DE CONTROL**

1. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?

Si (...) No (...)

2. ¿La empresa cuenta con un código de ética admitido por la empresa y lo difunde?

Si (...) No (.....)

  
C.P.C.C. Gerson Shuma Peña  
CCPU N° 18 - 319

3. ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)?  
Si (.....) No (...X..)
4. ¿La empresa cuenta con Organigrama estructural, asimismo logra sus metas y objetivos planteados?  
Si (.....) No (...X..)
5. ¿La empresa cuenta y difunde a su personal la visión, misión y objetivos estratégicos?  
Si (.....) No (...X..)

### 3.2. RESPECTO A LA EVALUACIÓN DE RIESGO

1. ¿Están identificados los riesgos internos y externos de la empresa?  
Si (.....) No (...X..)
2. ¿Se ha dispuesto procesos para dar solución a los posibles riesgos identificados?  
Si (.....) No (...X..)
3. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar el crecimiento de las actividades?  
Si (...X..) No (.....)
4. ¿La empresa ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?  
Si (.....) No (...X..)
5. ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?  
Si (.....) No (...X..)

  
C.P.C.C. Gerson Shuña Peña  
CCPU N° 18 - 319

### 3.3. RESPECTO A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL

1. ¿Dentro de la empresa, toda operación está respaldada por un documento?  
Si (......) No (.....)
2. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?  
Si (......) No (... ..)
3. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?  
Si (......) No (.....)
4. ¿En la empresa se aplica actividades de control periódicamente en todos los procesos, tanto administrativo, operacional y financiero?  
Si (.....) No (......)

### 3.4. RESPECTO A INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. ¿Dentro de la empresa, se mantiene una línea de comunicación con sus trabajadores?  
Si (......) No (.....)
2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?  
Si (......) No (.....)
3. ¿Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?  
Si (......) No (.....)

  
.....  
C.P.C.C. Gerson Shuña Peña  
CCPU N° 18 - 319



4. ¿La empresa maneja información útil y oportuna para el desarrollo de su trabajo?

Si (...) No (.....)

### 3.5. RESPECTO A SUPERVISIÓN O SEGUIMIENTO

1. ¿La empresa realiza una supervisión de manera periódica mediante un personal encargado?

Si (.....) No (...)

2. ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen acciones correctivas necesarias?

Si (...) No (...)

3. ¿La empresa desarrolla, evalúa que los componentes del control interno estén presentes y funcionen de forma adecuada?

Si (.....) No (...)

4. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la directiva?

Si (...) No (.....)

5. ¿Se implementa las recomendaciones de los auditores externos, como medio para fortalecer el control interno de la empresa?

Si (...) No (.....)

Pucallpa 31 de Agosto del 2022.

  
C.P./C.C. Gerson Shuma Peña  
CCPU N° 18 - 319

## Anexo 4: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

Pucallpa, 31 de Agosto de 2022.

Señores: **REGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN GESTIÓN Y ECONOMÍA FORESTAL S.A.C.**  
Ken Davis Pérez Salinas  
RUC: 20600966490

Pucallpa.-

**ASUNTO: SOLICITO CONSENTIMIENTO INFORMADO  
PARA ENCUESTA (Contabilidad)**

La finalidad de este protocolo, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso microempresa RAGEF S.A.C-Pucallpa v Propuesta de mejora, 2022." y es dirigido por Mendoza Huaycama, Morelia, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: "Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa RAGEF S.A.C. de Pucallpa y hacer una propuesta de mejora, 2022.". Empero, la Asignatura de Tesis, para obtener el título profesional de Contador Público. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de un Informe en el cual se le mencionará los resultados. Si desea, también podrá escribir al correo [more11\\_06@hotmail.com](mailto:more11_06@hotmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Apellidos y Nombres: KEN DAVIS PEREZ SALINAS

Fecha: 31 AGOSTO 2022

Correo electrónico: Kenzo20@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información):   
Ing. Ken Davis Pérez Salinas  
REGENTE FORESTAL - LIC. RE-2016-120  
CIP 128267

Comité Institucional de Ética en Investigación – Uladech Católica

Pucallpa, 31 de Agosto de 2022.

# MENDOZA\_HUAYCAMA\_MORELIA\_j.docx

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

4%

INDICE DE SIMILITUD

4%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

36%

★ repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

---

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo