



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE
LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO
VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023**

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

AUTOR

MALLCCO RAFAEL, JOSUE ELIESER

ORCID: 0000-0001-8414-4260

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0044-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **12:40** horas del día **03** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
SOTO MEDINA MARIO WILMAR Miembro
Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. - AYACUCHO, 2023**

Presentada Por :
(3103142079) **MALLCCO RAFAEL JOSUE ELIESER**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, la tesis, con el calificativo de **15**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. - AYACUCHO, 2023 Del (de la) estudiante MALLCCO RAFAEL JOSUE ELIESER, asesorado por QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 0% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 21 de Marzo del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

En especial a Dios por darme la vida
guiarme, protegerme día a día y permitirme
llegar a esta etapa de mi vida y a mi
enamorada por ayudarme exigirme y no
dejarme caer en ningún momento.

A mis amados padres que siempre me dan su
amor incondicional, Samuel Malleco Velarde
y Teófila Rafael Auccapuclla, quienes fueron
inspiración, apoyo y fortaleza en esta etapa
muy importante de mi vida profesional, a mis
hermanas quienes me dieron su apoyo
constante.

Agradecimiento

El principal agradecimiento a Dios por guiarme y darme fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su apoyo, cariño incondicional y estímulo constante en el trayecto de mis estudios.

Mi gratitud también es para la escuela de Contabilidad de la Uladech y toda su plana de docentes, en especial al asesor encargado del curso de tesis, que gracias a su apoyo y enseñanza constituyen la base de mi vida profesional.

Gracias infinitas a todos.

Contenido

Caratula	I
Acta de Sustentación	II
Constancia de Originalidad	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Contenido	VI
Lista de Cuadros	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. Planeamiento del problema	11
II. Marco teórico	15
2.1. Antecedentes	15
2.1.1. Internacionales	15
2.1.2. Nacionales	17
2.1.3. Regionales	25
2.1.4. Locales	25
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Teoría de control interno	26
2.2.2. Teoría de empresa	34
2.2.3. Teoría de Mype	38
2.2.4. Teoría de Servicio	42
2.2.5. Descripción de la empresa	44
2.3. Marco conceptual	44
2.4. Hipótesis	45
III. Metodología	46
3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación	46
3.2. Población y muestra	46
3.3. Variable, definición y operacionalización	46
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.5. Método de análisis de datos	48

3.6. Aspectos éticos	48
IV. RESULTADOS	50
4.1. Respecto al objetivo específico 1	50
4.2. Respecto al objetivo específico 2	54
4.3. Respecto al objetivo específico 3	59
V. DISCUSIÓN.....	65
5.1. Respecto al objetivo específico 1	65
5.2. Respecto al objetivo específico 2	65
5.3. Respecto al objetivo específico 3	67
VI. CONCLUSIONES	69
6.1. Respecto al objetivo específico 1	69
6.2. Respecto al objetivo específico 2	69
6.3. Respecto al objetivo específico 3	69
6.4. Respecto al objetivo general.....	70
VII. RECOMENDACIONES	71
Referencias bibliográficas	72
Anexos.....	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Instrumento de recolección de información	77
Anexo 3 – Validación de instrumento	80
Anexo 4: Consentimiento informado	83
Anexo 5 – Carta de autorización	84
Anexo 6 – Fichas Bibliográficas.....	85

Lista de Cuadros

Cuadro N° 01. Resultados de los Antecedentes.....	50
Cuadro N° 02. Resultado del Cuestionario.....	54
Cuadro N° 03. Resultados de los objetivos específicos 1 y 2.....	59

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023. La investigación fue cualitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; respectivamente encontrando así las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se llega a la conclusión, según las afirmaciones de los expertos citados, de que las organizaciones carecen de un sistema de control interno. Esta carencia se ve agravada por la ausencia de un organigrama, un código ético y un manual de organización y funciones. Respecto al Objetivo Específico N° 02: La conclusión extraída a través del análisis del cuestionario aplicado al gerente de ViaVia Café Ayacucho S.A.C. es inequívoca: la empresa carece de un sistema de control interno. Respecto al Objetivo Específico N° 3. Se llega a la conclusión de que tanto las pequeñas empresas nacionales como la entidad ViaVia Café Ayacucho S.A.C., en relación con los objetivos específicos 01 y 02, podrían experimentar mejoras significativas mediante la implementación de un sólido sistema de control interno. Conclusión general: La conclusión extraída refleja la perspectiva predominante de las pequeñas empresas nacionales y la entidad ViaVia Café Ayacucho S.A.C., quienes señalan de manera unánime que la ausencia de controles adecuados constituye el problema principal.

Palabras clave: Comercio, control interno, pequeña empresa.

Abstract

The general objective of this research work was: To describe the relevant factors of internal control of small national companies: Case of Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023. The research was qualitative-bibliographic-documentary and case study. To collect the information, the bibliographic review technique was used, as well as the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; respectively, thus finding the following conclusions: Regarding Specific Objective No. 01: The conclusion is reached, according to the statements of the cited experts, that the organizations lack an internal control system. This lack is aggravated by the absence of an organizational chart, an ethical code and an organization and functions manual. Regarding Specific Objective No. 02: The conclusion drawn through the analysis of the questionnaire applied to the manager of ViaVia Café Ayacucho S.A.C. is unequivocal: the company lacks an internal control system. Regarding Specific Objective No. 3. It is concluded that both small national companies and the entity ViaVia Café Ayacucho S.A.C., in relation to specific objectives 01 and 02, could experience significant improvements through the implementation of a solid internal control. General conclusion: The conclusion drawn reflects the predominant perspective of small national companies and the entity ViaVia Café Ayacucho S.A.C., who unanimously point out that the absence of adequate controls constitutes the main problem.

Keywords: Commerce, internal control, small business.

I. Planteamiento del problema

A fines del siglo XIX, el crecimiento empresarial generó la necesidad de establecer un sistema de control interno, lo que dio origen a uno de los primeros conceptos de control interno en 1949. Este concepto se definió como un plan organizativo destinado a proteger los activos de la empresa y garantizar la fiabilidad de la información contable. Durante la primera mitad del siglo XX, surgieron diversos métodos para supervisar las operaciones financieras en las empresas, siendo el control interno uno de los más significativos. A partir de entonces, los profesionales encargados de la contabilidad en las organizaciones lo incorporaron como una herramienta esencial para llevar a cabo exámenes financieros. De esta manera, el control interno se convirtió en un elemento fundamental en las operaciones diarias de las empresas (Murillo et al, 2019).

El control interno contable, esencial para garantizar la fiabilidad y exactitud de la información financiera, se erige como una sólida estructura de seguridad en el ámbito empresarial. En su esencia, se compone de un conjunto de políticas y procedimientos meticulosamente diseñados para salvaguardar los activos de la organización y velar por la estricta observancia de las regulaciones y leyes aplicables. No obstante, su alcance va más allá de la mera protección, ya que se erige como una herramienta para mejorar la eficiencia en la gestión de procesos y recursos en la empresa. Para mantener su vigencia, un auditor interno asume el papel de custodio, evaluando de manera constante y minuciosa la implementación del control interno. Esto involucra la planificación y ejecución de pruebas con el fin de verificar que todos los aspectos se encuentren en conformidad y se ajusten a las cambiantes circunstancias del entorno empresarial. En resumen, el control interno, como un pilar de seguridad, protege y garantiza la calidad de la información financiera, al tiempo que fomenta la eficacia operativa; y el auditor interno, desempeñando un rol fundamental, asegura la continuidad de su efectividad a lo largo del tiempo (Cumbicos et al., 2023).

La implementación del cuestionario COSO ERM desempeña un papel fundamental en la evaluación de la confiabilidad y los niveles de riesgo en el contexto del control interno de la gestión empresarial. En el marco de este estudio en particular, se observaron niveles relativamente bajos de confianza y una alta exposición al riesgo, lo

que subraya la necesidad de tomar medidas correctivas con carácter urgente. El incumplimiento de las políticas establecidas puede conducir a ineficiencias y una disminución de la productividad, como se evidencia en situaciones de inventario inadecuado, lo que a su vez afecta el crecimiento de la empresa. En esencia, el control interno se configura como una herramienta esencial en la dirección de cualquier empresa, con el propósito de garantizar un nivel razonable de seguridad en la consecución de sus objetivos institucionales. Es evidente que tanto los directivos como los empleados requieren una supervisión constante para asegurar la eficiencia operativa, lo que implica la utilización de instrumentos que fortalezcan la continuidad de las operaciones empresariales de manera oportuna (Imbaquingo & García, 2019).

Las entidades carecen de procedimientos de control interno para regular las acciones individuales de sus miembros, y no se han implementado mecanismos de monitoreo que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos empresariales y planes. Asimismo, no existe una entidad encargada de supervisar el control interno en aspectos administrativos y financieros, y no se realizan auditorías o controles regulares para proteger el patrimonio de la empresa. La organización carece de una planificación estratégica y una planificación operativa anual que apoye la consecución de sus objetivos institucionales, y no ha desarrollado un flujograma de procesos para su actividad productiva. En cuanto a los componentes del sistema de control interno, la empresa realiza sus operaciones comerciales y administrativas de manera empírica, sin contar con un manual de políticas y procedimientos ni una estructura organizativa técnica. Además, no promueve el trabajo en equipo y la comunicación activa entre los diferentes niveles de la organización (Manjarres et al., 2020).

La implementación del modelo de gestión de control interno en las empresas ha demostrado ser efectiva en la consecución de objetivos y metas, así como en la organización interna. En el contexto de Ecuador, la Contraloría General del Estado ha establecido Normas de Control Interno aplicables a entidades del sector público y entidades privadas que gestionen recursos públicos, dejando de lado la regulación de las empresas privadas particulares. Es fundamental adaptar el Marco Integrado de Control Interno COSO III de acuerdo con las particularidades internas de cada empresa. Esta herramienta desempeña un papel crucial en garantizar el cumplimiento

de políticas organizativas, fomentar la eficiencia operativa, asegurar la oportunidad y fiabilidad de la información financiera, y proteger los activos, proporcionando una seguridad razonable en los resultados para los propietarios y accionistas de los negocios (Manosalvas et al. 2019).

En general, en las micro, pequeñas y medianas empresas, la falta de un sistema de gestión definido conlleva la ausencia de una documentación concreta que refleje objetivos, metas y planes. Esto puede resultar en un crecimiento no estructurado, con inversiones no respaldadas por un análisis adecuado y la creación de departamentos sin una estructura organizacional definida. Esto, a su vez, puede dar lugar a pérdidas y fraudes frecuentes que impactan negativamente en el patrimonio y provocan incumplimientos de leyes y regulaciones, generando contingencias y amenazando la liquidez y la sostenibilidad de la empresa. Para prevenir este riesgo y fraude, es esencial la implementación de un sistema de control interno adecuado. En un entorno empresarial cada vez más competitivo, el control interno se convierte en una tarea esencial. La implementación de un sólido sistema de control interno puede reducir errores y fraudes, optimizar procesos y proporcionar información financiera confiable, lo que, a su vez, facilita una toma de decisiones más informada y un crecimiento sostenible en este contexto competitivo (Díaz et al., 2021).

Se lleva a cabo una evaluación de los procesos en una pequeña o mediana empresa (pyme) con el propósito de identificar deficiencias, diagnosticar el estado actual de dichos procesos y señalar áreas que requieren una mejor organización. Esto permite determinar la viabilidad de implementar un modelo de control interno basado en el informe COSO, que es un referente general aplicable a empresas de diversas escalas. Durante un largo período, el control interno careció de un marco que fuera aplicable a empresas de distintos tamaños, lo que motivó un exhaustivo estudio por parte del Committee of Sponsorin Organisations (COSO) para desarrollar una guía integral. Ante esta necesidad, se busca establecer un modelo de control interno efectivo y de fácil acceso, aplicable a microempresas que ofrecen bienes y servicios. La implementación de este modelo tiene como objetivo mejorar la ejecución de los procesos internos, lo que se traduciría en un aumento de la productividad de estas empresas (Mancero et al, 2020).

La información expuesta, se formula a continuación la declaración que define la problemática abordada en el contexto de la investigación:

¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023?

Como justificación tenemos:

Justificación teórica

Desde una perspectiva teórica, esta justificación se respaldará en la corroboración de los resultados, los cuales han sido consistentes con las opiniones de expertos que han acumulado una vasta experiencia en el campo a lo largo de muchos años

Justificación práctica

Desde una perspectiva práctica, la justificación de esta tesis se apoyará en la realidad de que las pequeñas y medianas empresas (Pymes) enfrentan un desafío constante en su operación diaria. Esto se debe a varios factores, que incluyen cuestiones normativas y la creciente competitividad en el entorno empresarial, provocada en gran medida por la alta demanda de los consumidores.

Justificación metodológica

Desde un punto de vista metodológico, esta justificación se fundamentará en las técnicas y métodos científicos que se aplicarán para llevar a cabo el análisis de datos.

Con el propósito de abordar de manera efectiva la problemática identificada en el marco de la investigación, se formula el siguiente objetivo general:

Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023.

Con respecto al objetivo general previamente establecido, se han desglosado una serie de objetivos específicos con el fin de delinear de manera más detallada y precisa las metas a alcanzar en el desarrollo de la investigación.

1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.
2. Describir los factores relevantes del control interno de la empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Rosales (2022) en su tesis: “Identificación de riesgos en el proceso de producción de embutidos en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación de herramientas de evaluación de control interno”. El propósito de este estudio fue la detección de riesgos inherentes al proceso de producción de embutidos en la ciudad de Guayaquil, aplicando herramientas de evaluación de control interno, principalmente a través de entrevistas como metodología de investigación. Las conclusiones destacaron la necesidad de que cada planta de procesamiento de embutidos establezca su propia matriz de riesgo interna como base para la implementación de pruebas de control interno, lo que facilitaría la gestión y mitigación de riesgos. Asimismo, la elaboración de flujogramas detallados del proceso de producción arrojó luz sobre actividades y operaciones críticas, identificando puntos vulnerables propensos a fraude o pérdida financiera. El uso de papeles de trabajo en las pruebas de control permitió visualizar de manera concreta los errores y debilidades en los procesos de producción de embutidos, siguiendo los principios del COSO. Se hizo hincapié en la importancia de mantener un control minucioso sobre los estándares de los materiales utilizados en las fórmulas de los productos y en su sincronización con los resultados de los controles de inventario, con el fin de prevenir pérdidas financieras y reducir costos superfluos de manera efectiva.

Llavisaca y Valencia (2019) en su tesis que lleva como título: “Propuesta de Control Interno Manejo del Disponible de la Empresa Frenosa C.A.” El propósito fundamental de este proyecto radicó en la mejora del manejo del efectivo a través de la implementación de un sólido control interno en la empresa FRENOSA C.A. El contenido abordó detalladamente la metodología y el diseño metodológico empleados en la investigación, así como las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos y llevar a cabo el análisis de resultados. Las conclusiones revelaron una preocupante deficiencia en el control de efectivo dentro del departamento de tesorería de la empresa. Se constató la ausencia de adecuados controles internos y la falta de capacitación del personal encargado de gestionar de manera eficiente los recursos financieros. Asimismo, se observó que los modelos de control existentes eran

obsoletos y su aplicación era irregular, lo que resultaba en una carencia de registros precisos y efectivos de los fondos manejados. Es importante destacar que los empleados expresaron su disposición a recibir formación en controles internos para mejorar la gestión del efectivo. Como parte de la propuesta, se desarrolló un manual completo de control interno para la gestión del efectivo, se diseñaron modelos de conciliación bancaria y arqueo de cajas, y se elaboraron flujogramas específicos para el área de tesorería. Esta propuesta tiene como objetivo principal garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, además de mejorar significativamente el control y la eficiencia en la gestión del efectivo.

Aldás & Espinoza (2022) en su tesis: “El control interno como herramienta eficiente en las microempresas del cantón Milagro”. Este estudio tuvo como objetivo primordial analizar la efectividad de la aplicación del control interno en las microempresas situadas en el cantón Milagro. La investigación se llevó a cabo empleando una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo, y la muestra se seleccionó mediante una fórmula que resultó en la inclusión de 105 microempresas en el cantón Milagro. La recopilación de datos se realizó a través de la aplicación de un cuestionario mediante una encuesta. Las conclusiones resaltaron que, en investigaciones previas, muchas empresas carecían de una comprensión sólida del concepto de control interno. Sin embargo, en años recientes, las reformas impulsadas por las entidades reguladoras han generado un interés creciente entre los empresarios por mejorar sus conocimientos en cuestiones contables y administrativas, para cumplir con las regulaciones gubernamentales en constante evolución. En este sentido, muchos propietarios y gerentes de microempresas enfatizaron la necesidad de que entidades como la Superintendencia de Compañías, el Servicio de Rentas Internas y la Cámara de Comercio ofrezcan capacitaciones gratuitas al público, dada la escasez de estas oportunidades actualmente. Destacaron que la implementación de un control interno organizado y en conformidad con las normas contribuye significativamente al logro de los objetivos de la organización, mejorando la operatividad de los negocios y generando un valor agregado en la gestión empresarial.

2.1.2. Nacionales

Vásquez (2022) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ramodec S.A.C. – Huánuco, 2020”. El objetivo principal de este estudio fue identificar las oportunidades de mejora en el control interno tanto para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional como para la empresa Ramodec S.A.C. en Huánuco en el año 2020. La metodología empleada en esta investigación se caracterizó por ser no experimental y cualitativa, basada en enfoques bibliográficos, documentales y de estudio de caso. La recopilación de información se realizó mediante una revisión exhaustiva de la literatura pertinente, y se aplicó un cuestionario que constaba de 25 preguntas al Gerente General de la empresa Ramodec S.A.C. Las conclusiones del estudio revelaron que la empresa no ha establecido pautas para la atención de la motivación de los trabajadores ni ha promovido la ética en el entorno laboral, lo que ha llevado a una falta de integración entre los empleados. Además, no se han identificado ni evaluado adecuadamente el impacto en el desarrollo sostenible de la empresa, ni se han abordado de manera efectiva los problemas potenciales y los riesgos tanto internos como externos. La empresa carece de herramientas adecuadas, conciliaciones y un programa que cumpla con sus metas establecidas. Esto ha resultado en una falta de información para la toma de decisiones y en la ausencia de un supervisor designado para informar sobre errores de manera oportuna. Para remediar estas deficiencias, se propone que la empresa Ramodec S.A.C. realice mejoras en su gestión empresarial, implementando un sistema de control interno efectivo y asegurándose de contar con personal calificado y competente. Estas medidas son fundamentales para el éxito y el rendimiento óptimo de la empresa.

Chomba (2022) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas: Caso empresa Negociaciones Palacios E.I.R.L. – Lima – 2022”. El objetivo principal de este estudio se centró en la identificación de propuestas de mejora relacionadas con los factores críticos del control interno, específicamente en el contexto de las Micro y Pequeñas Empresas, tomando como caso de estudio a Negociaciones Palacios E.I.R.L. en Lima, durante el año 2022. La metodología empleada se caracterizó por ser de enfoque cualitativo y no experimental, respaldada por una exhaustiva revisión

bibliográfica y documental, además de un análisis minucioso del caso específico. Para recopilar información, se aplicó un cuestionario compuesto por 25 preguntas al Gerente General de la empresa. Las conclusiones resaltaron la necesidad inminente de establecer un sólido sistema de control interno en Negociaciones Palacios E.I.R.L. con el propósito de abordar los riesgos asociados a la falta de supervisión y control adecuados. Se enfatizó la importancia de definir claramente las responsabilidades de cada empleado y garantizar que se cumplan, evitando duplicación de funciones. Asimismo, se destacó el papel fundamental de fomentar la colaboración y el compromiso de los empleados en la gestión de riesgos y el logro de los objetivos empresariales. La propuesta clave se centró en la implementación de políticas de control interno eficaces, junto con un monitoreo continuo de los riesgos, para garantizar un futuro empresarial exitoso y sostenible.

Abrego (2021) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa HCVV Consultores S.A.C. – Lima, 2021”. El objetivo central de este estudio se enfocó en la identificación de oportunidades para mejorar el control interno en el contexto de micro y pequeñas empresas a nivel nacional, con una atención especial en el caso particular de HCVV Consultores S.A.C. ubicada en Lima y con datos correspondientes al año 2021. La metodología de investigación adoptada fue de carácter no experimental, con un enfoque cualitativo respaldado por una revisión bibliográfica y documental rigurosa, además de un análisis detenido del caso. Para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario compuesto por 25 preguntas, el cual se administró al Gerente General de la empresa. Las conclusiones extraídas del estudio resaltaron la carencia de un sistema de control interno efectivo en HCVV Consultores S.A.C., lo que resulta en deficiencias significativas en sus operaciones cotidianas. Se subrayó la ausencia de un manual de organización y funciones que describiera de manera clara y definida los roles y responsabilidades de cada área de la empresa. Esta falta de estructura organizacional precisa afecta negativamente el desempeño de los empleados, ya que no tienen una comprensión clara de sus funciones específicas. Además, se observó que la falta de capacitación para abordar posibles riesgos y la superposición de funciones entre áreas contribuyen a la ineficiencia operativa. El informe propone una serie de acciones correctivas, como la implementación de un

sistema de control interno, la creación de un manual de organización y funciones, la definición de objetivos y metas específicos, la capacitación continua del personal y la mejora de la supervisión en todas las áreas de la empresa. Estas medidas están destinadas a garantizar el éxito continuo de las operaciones de HCVV Consultores S.A.C., permitiéndole abordar las áreas de mejora identificadas y lograr un funcionamiento más eficiente y efectivo en línea con sus objetivos comerciales.

López (2022) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Mundo Decor S.A.C. – Tocache, 2021”. El objetivo general de este estudio se centró en identificar oportunidades de mejora en el control interno que puedan beneficiar tanto a micro y pequeñas empresas a nivel nacional como en el caso específico de Mundo Decor S.A.C. en Tocache durante el año 2021. La metodología empleada para llevar a cabo la investigación se basó en un enfoque cualitativo no experimental, apoyado por una revisión bibliográfica y documental detallada, además de un análisis del caso en estudio. La recopilación de datos se efectuó mediante la administración de un cuestionario compuesto por 25 preguntas al Gerente General de la empresa. Las conclusiones que emergieron del estudio destacaron que la implementación de un sistema de control interno presenta oportunidades significativas para abordar y mejorar las deficiencias identificadas. Se subrayó la importancia de contar con una segregación de funciones claramente definida y un código de ética que contribuyan a fomentar un ambiente laboral positivo, lo que a su vez puede satisfacer a los empleados y permitir que la dirección de la empresa comprenda el propósito del sistema de control interno. Este sistema tiene como finalidad evaluar, controlar y detectar desviaciones, aplicando acciones correctivas para mejorar la gestión bajo una administración eficiente y transparente. En función de estas conclusiones, se propuso la implementación de un Sistema de Control Interno en Mundo Decor S.A.C. con el propósito de lograr una gestión financiera, operativa y administrativa óptima para alcanzar los objetivos de la empresa. Se enfatizó la importancia de preservar y salvaguardar los recursos de manera eficaz y efectiva, cumplir con normas, políticas y procedimientos, así como obtener información financiera precisa y oportuna para la toma de decisiones. También se sugirió la capacitación y formación de los empleados

en procesos y procedimientos actualizados con el fin de reducir errores y mejorar la comprensión de los mismos.

Mendoza (2021) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Sheridan Enterprises S.A.C. – Lima, 2020”. El propósito general de este estudio fue la identificación de oportunidades destinadas a mejorar los sistemas de control interno en micro y pequeñas empresas a nivel nacional, centrándose en el caso de Sheridan Enterprises S.A.C. con sede en Lima, en el año 2020. El enfoque metodológico adoptado fue de carácter no experimental y cualitativo, involucrando una revisión exhaustiva de la literatura disponible, así como un análisis de caso específico. La información requerida para este análisis se recopiló a través de la administración de un cuestionario compuesto por 25 preguntas, dirigido al Gerente General de Sheridan Enterprises S.A.C. Las conclusiones extraídas de esta investigación revelaron que la empresa Sheridan Enterprises S.A.C. carece de un sistema de control interno efectivo y presenta una comprensión limitada de las estrategias necesarias para optimizar sus operaciones comerciales. Esto ha resultado en diversas deficiencias, como la ausencia de un manual de organización y funciones en las diversas áreas de la empresa, lo que ha repercutido negativamente en el desempeño de los empleados al no contar con claras definiciones de roles. Además, se ha observado una falta de programas de capacitación dirigidos a mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores, junto con una comunicación deficiente entre la alta dirección y los empleados, lo que ha influido en la calidad del ambiente laboral. Por lo tanto, se recomienda encarecidamente a Sheridan Enterprises S.A.C. la implementación de un sólido sistema de control interno que abarque todas las áreas, con el objetivo de contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos. Esto implica la creación de un manual de organización y funciones, con el propósito de definir de manera explícita las responsabilidades de los empleados, y la implementación de programas de capacitación continua para mejorar su desempeño. Estas medidas se orientan a fortalecer a la empresa y a incrementar sus ingresos de manera efectiva.

Calsin (2022) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ibn Sina Lab E.I.R.L. – Juliaca, 2020”. La metodología aplicada para este estudio fue de enfoque cualitativo, abarcando una revisión bibliográfica y documental, además de un análisis de caso específico. Se recopiló información mediante fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El propósito general de la investigación se centró en la identificación de oportunidades relacionadas con el control interno que pudieran mejorar la posición de las micro y pequeñas empresas en el ámbito nacional, enfocándose en el caso particular de IBN SINA LAB. E.I.R.L. con sede en Juliaca, en el año 2020. Las conclusiones derivadas de la investigación realizada al administrador de IBN SINA LAB. E.I.R.L. indican que, en general, las empresas carecen de una percepción adecuada de cuándo se enfrentan a riesgos. Esto provoca que, al implementar procedimientos de control, los empleados no los apliquen correctamente. El administrador de IBN SINA LAB. E.I.R.L. consideró que la adopción de un sistema de control interno sería beneficioso, al tomar en cuenta las experiencias de otros empresarios exitosos. La empresa presenta debilidades en la implementación de un ambiente de control, con un código de ética que no se ajusta a su propósito. Se destaca la importancia de los incentivos para motivar a los empleados y promover un ambiente laboral favorable. Asimismo, se observa la necesidad de establecer un manual de organización y funciones para que los empleados tengan claridad en sus roles, lo que impulsaría el crecimiento y el logro de los objetivos de la empresa. Se recomienda una evaluación adecuada de los riesgos a corto y largo plazo, respaldada por un plan de evaluación de riesgos para mejorar la eficiencia y el control en la empresa.

Vicente (2021) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Kinax Perú S.A. – Lima, 2020”. La metodología empleada en este estudio se basó en enfoque cualitativo, incorporando un análisis bibliográfico y documental junto con un análisis de caso. La información se recopiló mediante fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El objetivo general del estudio fue identificar oportunidades de mejora en el control interno que pudieran beneficiar tanto a las micro y pequeñas empresas en el ámbito nacional como a KINAX PERU S.A. con sede en Lima en el año 2020. Las conclusiones derivadas del cuestionario aplicado a la gerente de

KINAX PERU S.A. señalan que, aunque la empresa tiene un sistema de control interno implementado, se identifican deficiencias en algunos de sus componentes. Principalmente, existen problemas en la organización, debido a la falta de un manual de funciones que claramente defina responsabilidades frente a posibles riesgos. Además, la empresa no mantiene un registro efectivo de riesgos internos para prevenir y mitigar futuros problemas, lo que podría mejorarse con una gestión más eficiente. Las capacitaciones continuas son necesarias para mejorar la eficacia y habilidades de los empleados, y se recomienda fortalecer la comunicación interna. También se plantea la posibilidad de incorporar tecnologías innovadoras que podrían optimizar las operaciones y llevar a cabo un monitoreo eficaz para un flujo continuo de la distribución de productos. Como propuestas, se sugiere a KINAX PERU S.A. considerar la implementación de un Manual de Organización y Funciones (MOF) y llevar a cabo capacitaciones para mejorar la calidad del trabajo y fortalecer la identificación de los empleados con la empresa. Además, se recomienda registrar y dar seguimiento a los riesgos, promoviendo una resolución colaborativa de los problemas. Finalmente, se insta a la empresa a realizar revisiones periódicas y reuniones de seguimiento para evaluar el progreso hacia la consecución de los objetivos.

Navarro (2020) en su tesis que tiene como título: “Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las mypes nacionales: Caso Grupo Perfect Clean Perú S.A.C. - Callao, 2020”. El estudio se basó en una metodología cualitativa, que incluyó investigación bibliográfica y documental, junto con el análisis de un caso. La recolección de datos se realizó a través de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El objetivo general de la investigación fue identificar oportunidades de mejora en los factores clave del control interno que pudieran beneficiar tanto a las micro y pequeñas empresas (Mypes) a nivel nacional como a la empresa de servicios Grupo Perfect Clean Perú SAC con sede en Callao en el año 2020. Las conclusiones derivadas de este estudio sugieren varias propuestas para mejorar el control interno en la empresa. Se destaca la importancia de implementar un Sistema de Control Interno diseñado para respaldar la gestión empresarial, independientemente del tamaño de la empresa, y que contribuye al logro de sus objetivos. Se recomienda la implementación de controles específicos en áreas donde se han identificado deficiencias y riesgos. Se propone el uso de controles de desempeño y evaluación separados para evaluar tanto a

los empleados como las funciones que desempeñan. Además, se sugiere la implementación de un presupuesto de ingresos y gastos al comienzo de cada año para controlar los gastos y lograr los objetivos de ventas. Para apoyar este proceso, se propone utilizar herramientas como el flujo de caja y proyecciones de ventas. También se plantea la posibilidad de evaluar la adopción de un sistema de software para centralizar la información y generar informes más rápidamente. Se propone un control específico en el servicio de atención al cliente, utilizando documentos como la Hoja de Servicio. Además, se recomienda implementar procedimientos de flujogramas para que los empleados comprendan los procesos en los que participan en la prestación de servicios. Por último, se sugiere la creación de un manual de funciones para definir claramente las responsabilidades de los empleados y servir como una fuente de consulta para el desempeño de sus actividades.

Villanueva (2018) en su tesis que tiene como título: “Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Comercial Vásquez E.I.R.L. de Sihuas, 2017”. La investigación se basó en una metodología cualitativa que comprendía la revisión bibliográfica, la recopilación documental y el análisis de un estudio de caso. En específico, el objetivo general de este estudio fue describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio en el Perú, tomando como caso de estudio la empresa "Comercial Vásquez E.I.R.L" en el año 2017. Las conclusiones derivadas del cuestionario aplicado al gerente de "Comercial Vásquez E.I.R.L" reflejan que la empresa adolece de un sistema de control interno adecuado. Esta carencia de un sistema efectivo de control limita su capacidad para influir positivamente en los procesos de gestión debido a la deficiencia en la administración empresarial. Además, se destaca que los componentes del control interno no operan de manera eficiente, lo que señala la necesidad de implementar un sistema que garantice la correcta ejecución de las funciones establecidas. El estudio también destaca la importancia del control interno como una herramienta de gestión que va más allá de los manuales de organización y procedimientos. Es esencial para prevenir y detectar malos manejos, fraudes y robos en diversas áreas de la empresa. A nivel nacional y en el caso particular estudiado, se observa que el control interno influye significativamente en la gestión empresarial, promoviendo la utilización eficiente de los recursos y la

mitigación de riesgos. Esto, a su vez, conlleva una mejora en la productividad, la competitividad y la rentabilidad de las empresas. La implementación de un sistema de control interno y la capacitación constante del personal son propuestas clave para fortalecer la gestión y el desempeño de "Comercial Vásquez E.I.R.L" y, por extensión, de otras micro y pequeñas empresas en el sector del comercio.

Egusquiza (2019) en su tesis que tiene como título: “Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Servicios Generales Pemebaz E.I.R.L. - Pomabamba, 2018”. La investigación se basó en una metodología cualitativa que abarcó la revisión bibliográfica, la recopilación documental y el análisis de un estudio de caso. El objetivo general del estudio fue describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercial en Perú, con un enfoque en el caso de Servicios Generales PEMEBAZ E.I.R.L. ubicada en Pomabamba en 2018. Las conclusiones obtenidas a partir del cuestionario aplicado al Titular Gerente abordaron varios componentes del control interno. Se concluyó que la empresa promueve un entorno de trabajo positivo que alienta la colaboración del personal para mejorar sus actividades. Sin embargo, se observó que la empresa no identifica ni analiza adecuadamente los riesgos que podrían afectar el logro de sus objetivos, carece de un manual de organización y funciones, no realiza un control efectivo de inventario y no efectúa arqueos de caja. A pesar de que se registran y comunican los errores identificados, se evidenció una falta de supervisión y monitoreo, ya que no se designa un supervisor para verificar el trabajo de los empleados. En general, se concluyó que la mayoría de las micro y pequeñas empresas comerciales en Perú no tienen implementado un sistema de control interno, lo que dificulta la gestión administrativa y la toma de decisiones. Como recomendación, se sugiere implementar un sistema de control interno y desarrollar un manual de organización y funciones para promover un cambio positivo en la organización, eliminar desórdenes en las actividades comerciales y facilitar la toma de decisiones futuras de la empresa.

Rodríguez (2022) en su tesis que tiene como título: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Florida S.R.L. - Chimbote, 2020”. El objetivo principal de esta

investigación fue identificar las oportunidades de mejora en el control interno que beneficien a las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, centrándose en el caso específico de Inversiones Florida S.R.L. en Chimbote durante el año 2020. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación se basó en un diseño no experimental de naturaleza cualitativa, respaldado por una revisión bibliográfica y documental, junto con el empleo de un cuestionario compuesto por 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Tras una entrevista exhaustiva con el Gerente de Inversiones Florida S.R.L. en Chimbote durante 2020, se concluye que la empresa carece de un sistema de control interno, lo que resulta en deficiencias en sus operaciones. Aunque cuentan con un código de ética, realizan rendiciones de cuentas y disponen de un manual de organización y funciones, también tienen objetivos definidos y procedimientos para abordar los riesgos identificados, tanto internos como externos, y emplean procedimientos adecuados para cumplir sus objetivos específicos. Sin embargo, hay carencias en la supervisión física de actividades y en la notificación de los resultados de dicha supervisión. La empresa cuenta con una unidad orgánica encargada de administrar la documentación generada, pero no dispone de mecanismos para obtener información externa sobre las necesidades de los usuarios. A pesar de una comunicación adecuada entre las áreas, falta una evaluación periódica del personal. En consecuencia, se propone a Inversiones Florida S.R.L. que establezca un sistema de control interno con el fin de proteger sus activos y garantizar un nivel razonable de seguridad en la consecución de sus objetivos.

2.1.3. Regionales

Hasta la fecha, no se han encontrado investigaciones previas que se centren en la variable de estudio y su unidad de análisis específica en un contexto regional.

2.1.4. Locales

Hasta la fecha, no se han encontrado investigaciones previas que se centren en la variable de estudio y su unidad de análisis específica en un contexto local.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Teoría de control interno

El término "control interno" abarca una amplia gama de enfoques y tácticas utilizados en la organización para salvaguardar los activos, verificar la integridad de la información financiera, optimizar la eficiencia operativa y garantizar la adhesión a las estrategias marcadas por la dirección. Estos controles no solo engloban la estructura de la empresa, su planificación y políticas, sino que también abarcan un conjunto diverso de métodos y procedimientos diseñados para asegurar que el personal mantenga la salvaguarda adecuada de los bienes y ejecute las tareas con la máxima eficacia y eficiencia. Además, es crucial entender que los controles internos no se restringen a los sistemas contables; abarcan sistemas más amplios destinados a la planificación estratégica y la gestión de riesgos, buscando mantener la integridad y confiabilidad de las operaciones de la entidad en todos los aspectos (Estupiñan, 2021).

2.2.1.1.Objetivos

Según Estupiñan (2021) El entramado del control interno se manifiesta a través de un complejo engranaje que abarca un diseño estructurado y una serie de protocolos específicos para salvaguardar los activos de una entidad, asegurando la integridad de sus registros financieros. Esta red de medidas y prácticas refleja la eficiencia en la ejecución de las operaciones en consonancia con las directrices administrativas establecidas. Desde esta perspectiva, los objetivos cardinales del control interno se orientan hacia la protección de activos, la fidelidad de los registros contables, la garantía de transparencia en las actividades y el cumplimiento riguroso de las directrices de gestión para asegurar una operatividad óptima y confiable.

Consideramos los principales objetivos:

- Proteger y preservar cada recurso y propiedad inherente a la entidad se convierte en una labor fundamental para el correcto funcionamiento y continuidad de las operaciones. Resguardar los activos no solo implica asegurar su integridad, sino también implementar estrategias que mitiguen riesgos, evitando posibles pérdidas o daños que puedan afectar el desarrollo de las actividades empresariales. Esta tarea se extiende a la protección de bienes tangibles e intangibles, incluyendo desde propiedades físicas y financieras hasta datos confidenciales o propiedad intelectual.

- Asegurar la transparencia y confiabilidad de cada informe tanto en el ámbito contable como administrativo se vuelve imperativo para validar la veracidad y la integridad de la información presentada. Este proceso implica la implementación de controles rigurosos que verifiquen la exactitud, la claridad y la completitud de los datos consignados, garantizando así la idoneidad y la fiabilidad de los reportes que fundamentan la toma de decisiones. Además, la transparencia no solo se limita a la mera presentación de datos, sino que también implica la divulgación clara y comprensible de información relevante, lo que a su vez fortalece la confianza tanto interna como externa en la institución y su gestión.
- Promover y estimular la adhesión a todas y cada una de las políticas administrativas formuladas implica generar un entorno propicio que incentive la comprensión, el compromiso y la aplicación efectiva de dichas directrices en todos los niveles de la organización. Esto no solo se trata de simplemente dar a conocer las normativas, sino de crear una cultura organizacional que respalde y promueva activamente su cumplimiento. Para lograrlo, es esencial no solo comunicar de manera clara y accesible estas políticas, sino también educar y entrenar al personal para que comprenda su importancia, fomente su integración y se comprometa con su implementación.
- Lograr la consecución y el cumplimiento de cada una de las metas y objetivos establecidos representa un pilar fundamental en el camino hacia el éxito organizacional. Este proceso implica la planificación estratégica, la asignación de recursos adecuados y el seguimiento continuo de los avances para garantizar que cada hito trazado se alcance de manera efectiva. Al fomentar la orientación de todos los esfuerzos hacia el logro de estas metas, se promueve una mayor cohesión y enfoque dentro de la entidad, lo que resulta en una optimización de la productividad y un alineamiento más preciso con la visión a largo plazo de la organización.

2.2.1.2.Importancia

A lo largo de la historia, los controles internos en las entidades han evolucionado notoriamente. En el pasado, las primeras sociedades anónimas eran supervisadas directamente por sus propietarios, quienes establecían y supervisaban personalmente los procedimientos de control. Conforme las empresas crecían en complejidad y alcance, se adoptó un modelo con administración centralizada y oficinas regionales,

delegando responsabilidades a terceros y creando nuevas capas de control más allá de la supervisión directa de los propietarios. A su vez, la modernización de los métodos de gestión, pasando de manuales a sistemas automatizados, ha simplificado las operaciones empresariales, aunque ha traído consigo riesgos adicionales debido a la confianza en estos sistemas y la posibilidad de mal uso de conocimientos técnicos sobre el software utilizado. Esta evolución refleja la necesidad de adaptarse a los cambios, tanto en la estructura organizativa como en las herramientas tecnológicas, con el fin de fortalecer los controles internos y mitigar riesgos emergentes (Quinaluisa et al 2018).

2.2.1.3. Característica

Según Estupiñan (2021), el control interno se define como un conjunto de acciones llevadas a cabo por la alta dirección, la gerencia y todos los empleados de una entidad, diseñado con el propósito específico de garantizar razonablemente el logro de los objetivos organizacionales. Este enfoque destaca particularidades clave del control interno, como:

- Consiste en una dinámica que integra y coordina todos los sistemas operativos internos de una empresa, amalgamándolos con las funciones desempeñadas en la gestión y dirección de la organización, logrando así una sinergia y cohesión entre todas las áreas. Este proceso de unificación busca optimizar el desempeño empresarial, sincronizando las actividades y estrategias para trabajar como una entidad integrada en pos de metas comunes
- Su principal función radica en la consecución de los objetivos preestablecidos, actuando como el vehículo que impulsa el progreso hacia metas específicas, aunque en sí mismo no representa el fin último de la organización. Más que un fin en sí mismo, este proceso se posiciona como un instrumento clave para alcanzar el éxito empresarial, sirviendo como un método o proceso para dirigir y coordinar las actividades en pos de cumplir con los propósitos y aspiraciones de la empresa.
- Provee una garantía de nivel adecuado que los objetivos planteados serán alcanzados de manera satisfactoria. Esta faceta del control interno se concentra en ofrecer cierto grado de confianza o certeza en la consecución de metas y propósitos, mediante la implementación de medidas y protocolos que buscan minimizar riesgos y asegurar el avance hacia los logros deseados.

- La ejecución y desarrollo de este control se lleva a cabo de manera coordinada por colaboradores en todos los niveles de la estructura organizativa, a medida que desempeñan sus labores específicas. Esta implementación no se limita a un sector o nivel jerárquico, sino que implica la participación activa de todos los empleados, desde la base hasta la alta dirección, incorporando sus responsabilidades cotidianas en este proceso.

2.2.1.4. Tipos

Según Estupiñan (2021), se resalta la importancia de las actividades de control en las empresas, las cuales se enfocan en la formulación y documentación de diversos procedimientos destinados a garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Estos métodos incluyen tres tipos fundamentales de control: preventivo, detectivo y correctivo, esenciales para alcanzar metas y propósitos. Asimismo, se subraya que estos mecanismos no solo involucran a las personas con los objetivos, sino que también miden el rendimiento y las mejoras del personal, al mismo tiempo que ayudan a prevenir posibles situaciones de fraude u otras irregularidades. Estas prácticas de control, en consonancia con los planteamientos de Estupiñan, se convierten en una herramienta integral para asegurar un desarrollo organizacional más efectivo y ético.

- Controles preventivos

conocidos como "de antes", se emplean para supervisar de manera efectiva los recursos financieros, materiales e insumos, asegurando su alineación con los procedimientos predefinidos. Estos controles buscan evitar costos asociados a correcciones o retrabajos, así como anticipar y prevenir problemas potenciales antes de su manifestación, permitiendo realizar ajustes oportunos para mantener la eficiencia operativa.

- Controles de Detección

Su propósito central radica en detectar posibles fallos que hayan eludido los mecanismos preventivos. Esta labor se ejecuta mediante la minuciosa inspección de conciliaciones de cuentas, inventarios, registros de activos y rendimiento, aprovechando herramientas automatizadas y análisis detallados de variaciones. Además, se enfoca en garantizar el apego a las obligaciones fiscales. Esta estrategia busca identificar anomalías o desviaciones, proporcionando una capa adicional de control que complementa la labor preventiva,

- Controles correctivos

Representan un conjunto de acciones proactivas dirigidas a evitar posibles eventos adversos, desempeñando un papel fundamental en el proceso de toma de decisiones de la alta dirección. Su propósito es asumir, eliminar o mitigar errores y riesgos que pudieran surgir en el curso de las operaciones. Estas acciones y procedimientos, en esencia, buscan identificar y abordar los problemas detectados, incluso a nivel operativo, estratégico o de cumplimiento, con la finalidad de reformular o solucionar las circunstancias que afecten el desenvolvimiento eficiente y eficaz de la organización.

2.2.1.5. Clases

La perspectiva de autor Estupiñán (2021), se establece una clasificación de los controles en dos categorías: controles directos y controles generales:

- Control directo

Los controles directos se refieren a medidas específicas y detalladas implementadas en áreas o procesos particulares dentro de una organización. Estos controles se aplican de manera directa sobre transacciones, actividades, operaciones o procesos específicos. Su propósito es asegurar la efectividad, eficiencia y confiabilidad en la ejecución de tareas y en la gestión de riesgos asociados a actividades puntuales. Los controles directos se diseñan para ser aplicados a elementos concretos y ofrecen un enfoque más detallado y específico en comparación con otros tipos de controles más generales.

- Control general

Los controles generales son aquellos procedimientos, políticas o mecanismos que abarcan una amplia gama de actividades, funciones o procesos dentro de una organización. Estos controles están diseñados para influir en múltiples áreas o aspectos operativos de la empresa en lugar de centrarse en aspectos puntuales. Su función principal es establecer un marco o estructura que sustente el entorno de control de la organización, estableciendo principios, valores y lineamientos que se aplican de manera transversal en diversos departamentos o funciones. Estos controles generales brindan directrices amplias y normativas que ayudan a garantizar la integridad, la eficiencia y la consistencia en toda la entidad.

2.2.1.6. Informe COSO

En el contexto organizacional, se destaca la necesidad fundamental de que tanto la alta dirección como todos los niveles de la empresa comprendan a fondo la importancia del

control interno, reconociendo su influencia directa en los resultados de la gestión. Es esencial considerar el control interno no solo como un conjunto de normativas a seguir, sino como un entramado integrado en las operaciones empresariales, capaz de proporcionar una estructura sólida para la toma de decisiones y la optimización de procesos. El Informe COSO, encargado por los cinco organismos profesionales financieros más prominentes de los Estados Unidos, fue concebido en 1992 tras un extenso período de cinco años de investigación y discusiones, con el propósito primordial de unificar las distintas definiciones y enfoques que predominaban en aquel momento sobre el control interno. Este marco conceptual del control interno tiene como objetivo principal integrar y consolidar las diversas visiones existentes para establecer un enfoque más coherente y unificado para el control interno, fortaleciendo así la gestión empresarial a través de prácticas sólidas y cohesivas (Quinaluisa et al, 2018).

2.2.1.7. Componentes

Según Estupiñan (2021) detalla una descripción minuciosa y exhaustiva de cada uno de los componentes del control interno:

- Ambiente de control

El ambiente de control se refiere al entorno en el que operan los procesos de una organización, determinado por la cultura, valores éticos, las políticas y procedimientos establecidos, y la estructura de la empresa. Este ambiente establece el tono en el que se llevan a cabo las actividades, influenciando el comportamiento de los empleados y la dirección en la gestión de riesgos, el control interno y el logro de los objetivos de la organización. Un ambiente de control sólido promueve la integridad, la ética, la transparencia y el cumplimiento de las políticas y regulaciones, lo que es fundamental para garantizar una gestión eficaz y una toma de decisiones informada.

- Evaluación de riesgo

La evaluación de riesgos es un proceso sistemático que se realiza para identificar, analizar y evaluar los riesgos potenciales que una organización, proyecto o actividad específica pueda enfrentar. Este proceso implica la identificación de posibles amenazas o eventos que puedan afectar los objetivos de la entidad, así como la evaluación de la probabilidad de ocurrencia de estos riesgos y su impacto en caso de materializarse.

- Actividad de control

La actividad de control se refiere a las acciones, políticas, procedimientos o prácticas que una organización implementa para garantizar que se cumplan las directrices establecidas, que se minimicen los riesgos y que se logren los objetivos deseados. Estas actividades de control pueden incluir revisiones, aprobaciones, verificaciones, reconciliaciones, políticas de autorización y protocolos de seguridad, entre otras medidas.

- Información y comunicación

La información y comunicación dentro del contexto empresarial se refieren a los sistemas, flujos, procedimientos y prácticas que permiten la recopilación, procesamiento, transmisión y comprensión de los datos pertinentes para la toma de decisiones y el funcionamiento eficaz de la organización. Este elemento abarca tanto los canales formales e informales de comunicación entre los empleados, la difusión de políticas y directrices, como la circulación de información precisa y oportuna en todos los niveles de la empresa.

- Supervisión o monitoreo

La supervisión o monitoreo en el ámbito empresarial se refiere al proceso de observar, evaluar y controlar continuamente las actividades, procesos o resultados para asegurar que se desarrollen de acuerdo con los objetivos y estándares establecidos. Esto implica una vigilancia constante que permite identificar posibles desviaciones o problemas en el desempeño, calidad o cumplimiento de los procesos, y tomar medidas correctivas o preventivas de manera oportuna.

2.2.1.8.Fases

Siguiendo las directrices establecidas por la Contraloría General de la República (CGR, 2019), el control interno se organiza en las etapas o fases que se detallan a continuación:

- Planificación

El proceso se inicia con un compromiso formal por parte de los líderes clave respaldado por la instauración de un comité dedicado a supervisar y dirigir integralmente el proceso. Se llevan a cabo actividades dirigidas a realizar un análisis exhaustivo del estado actual del sistema de control interno en la organización, comparándolo con los estándares de control establecidos por la CGR. Este análisis sirve como punto de partida para la elaboración de un plan de acción detallado que asegure la implementación efectiva del control interno y garantice su

funcionamiento óptimo. El objetivo primordial es asegurar que el control interno opere de manera eficiente, acorde a las mejores prácticas, lo que en última instancia contribuirá a fortalecer la administración y el rendimiento global de la entidad, generando un impacto positivo en sus operaciones y resultados.

- Ejecución

Esta etapa implica la ejecución de las acciones planeadas en el programa de trabajo, el cual se divide en dos niveles sucesivos: el nivel organizacional y el nivel de procesos. A nivel organizacional, se establecen políticas y regulaciones de control para proteger los objetivos institucionales, alineándolos con las directrices y componentes estipulados en las normativas de control interno. En el nivel de procesos, se centra en los aspectos fundamentales de la organización, identificando los objetivos y riesgos que podrían obstaculizar su logro. Luego, se lleva a cabo una evaluación de los controles existentes para asegurar su efectividad en la mitigación de los riesgos asumidos por la dirección. En resumen, esta fase se concentra en implementar acciones específicas para garantizar una gestión adecuada de los riesgos identificados y asegurar el logro eficiente de los objetivos organizacionales.

- Evaluación

En este paso crucial del proceso, se llevan a cabo una serie de acciones minuciosas con el objetivo de asegurar tanto la implementación adecuada del sistema de control interno como su operación efectiva. El enfoque principal se centra en lograr una coordinación y sincronización efectivas de los elementos del control interno dentro de la entidad. Se busca establecer y fomentar una cultura organizacional que reconozca la importancia del control interno y promueva su adopción en todos los niveles. Además, se introducen políticas y procedimientos específicos para garantizar el cumplimiento de los estándares y directrices establecidos por las autoridades competentes. La búsqueda constante de mejora también juega un papel crucial en esta fase, lo que implica la monitorización y evaluación continua del rendimiento del sistema de control interno para identificar áreas de mejora y optimizar su eficacia. Esto implica un flujo constante de retroalimentación, el aprendizaje de experiencias previas y la exploración de soluciones innovadoras para enfrentar nuevos retos.

2.2.2. Teoría de empresa

Desde una perspectiva exclusivamente económica, se podría conceptualizar a la empresa como una entidad económica que aglutina una diversidad de elementos de producción, abarcando recursos naturales, capital humano, tecnológico y financiero. Estos factores son empleados con el fin de generar bienes y/o servicios que posteriormente son comercializados a otras empresas, hogares o entidades gubernamentales. La empresa actúa como un ente organizado para la producción y distribución, transformando insumos en productos que satisfacen necesidades y demandas en el mercado. Además de esta función productiva, desempeña un papel fundamental en la economía al generar empleo, ingresos, riqueza y contribuir al crecimiento y desarrollo económico (Martínez, 2018).

2.2.2.1. Formalidad

La formalización de las empresas aporta una serie de beneficios significativos a la sociedad, como la inclusión de más empleados en el sistema de seguridad social, un cumplimiento más riguroso de las normativas sectoriales que salvaguardan la salud de los consumidores y un aumento en los ingresos fiscales que se destinan a la inversión pública. No obstante, la decisión de una empresa de permanecer en la informalidad conlleva costos adicionales para la sociedad, que van más allá de los asumidos únicamente por la empresa. Por ejemplo, provoca una competencia desleal con empresas formales, ya que estas últimas tienen gastos adicionales como registros, seguridad social e impuestos. En ocasiones, el accionar de una empresa informal para evadir los controles y requisitos de la formalidad podría considerarse como una conducta ilegal, lo que afecta tanto la igualdad de condiciones entre las empresas como la legalidad en el entorno empresarial (Organización Internacional de Trabajo – OIT, 2017)

2.2.2.2. Importancia

De acuerdo con Martínez (2018), la relevancia de una empresa está intrínsecamente ligada a los grupos de interés que la rodean, compuestos por individuos o entidades que se preocupan por los resultados económicos que dicha empresa logra alcanzar. Estos grupos de interés pueden dividirse en varias categorías, incluyendo a los propietarios, cuyo interés principal radica en los beneficios económicos que la entidad puede generar a partir de sus inversiones. Los administradores, por su parte, son las

personas autorizadas por los propietarios para gestionar y supervisar las operaciones de la empresa, mientras que los trabajadores desempeñan un papel fundamental al prestar servicios a la empresa a cambio de una compensación salarial. Los clientes, como consumidores de los productos o servicios de la empresa, tienen un interés directo en su éxito continuo, ya que cualquier fallo empresarial podría afectar sus actividades productivas. Los acreedores, al igual que los propietarios, también contribuyen con recursos a la empresa al proporcionar créditos, y su principal preocupación es que la empresa funcione adecuadamente para garantizar la recuperación de los créditos y su rendimiento. Cuando una nación posee un sector empresarial robusto, esto a menudo se traduce en indicadores macroeconómicos favorables. Si además se suma un crecimiento económico dinámico, atraerá la atención de inversores extranjeros que inyectarán capital en el país, generando nuevas empresas y, por ende, incrementando la entrada de divisas, lo que impulsará aún más la economía. Del mismo modo, cuando las empresas locales son eficientes y competitivas a nivel internacional, tienen la oportunidad de exportar sus productos a otros países, lo que, a su vez, aumenta la demanda de trabajadores y, en consecuencia, genera una mayor entrada de divisas al país. Esto demuestra cómo el éxito de las empresas no solo beneficia a los grupos de interés internos, sino que también tiene un impacto significativo en la economía nacional y su posición en el mercado global.

2.2.2.3.Elementos

Según Martínez (2018), las empresas están compuestas por una combinación de componentes tangibles, como activos físicos y recursos financieros, elementos intangibles como la reputación, la cultura organizacional y la propiedad intelectual, además de recursos humanos que incluyen habilidades, talento y conocimiento. Estos elementos convergen para conformar la estructura y funcionamiento de las empresas, contribuyendo a su valor y desempeño en el mercado.

- Elementos humanos

Considerados como el componente activo, desempeñan un papel fundamental en la ejecución de la dinámica operativa de la empresa y son responsables de asegurar el correcto funcionamiento de todas las actividades empresariales. Dentro de este grupo, se identifican subgrupos que varían en intereses y relaciones con otros grupos, como los inversionistas, socios, directivos y empleados. Cada uno de estos subgrupos desempeña un rol distinto dentro de la dinámica empresarial, con

intereses particulares y vínculos específicos con otros sectores dentro de la organización.

- Elementos materiales

También llamados el componente pasivo, consisten en los activos relacionados con la producción, incluyendo materias primas y maquinaria utilizada en el proceso productivo. Estos son los activos tangibles que integran el patrimonio de la empresa, y pueden abarcar desde materias primas hasta bienes inmuebles y muebles. Estos recursos representan una parte esencial de la infraestructura de la empresa y contribuyen a la capacidad de producción y a la creación de valor en el negocio.

- Elementos inmateriales

Los recursos intangibles son componentes que otorgan valor a la empresa y contribuyen a su capacidad y potencial de operación, superando el valor combinado de los recursos humanos y materiales. Dentro de este conjunto se incluyen aspectos no físicos, como la imagen de marca, las relaciones exteriores, conexiones, el conocimiento especializado de la empresa, su cultura corporativa, entre otros, los cuales poseen un valor económico significativo para la empresa. Estos elementos intangibles son fundamentales para el éxito y la competitividad de la empresa, aportando ventajas estratégicas y una posición sólida en el mercado.

2.2.2.4. Características

Según Pérez (2017), se pueden identificar distintas características que definen tanto a las microempresas como a las pequeñas y medianas empresas. En el caso de las microempresas, se destacan particularidades como la estructura organizativa compuesta en su mayoría por miembros de la familia, con el propietario aportando el capital y asumiendo la dirección y administración. Estas empresas suelen operar en mercados locales y regionales de alcance limitado, con una producción que no depende en gran medida de maquinaria y emplean un número reducido de trabajadores, a menudo constituido por familiares del dueño. Por otro lado, en el contexto de las pequeñas y medianas empresas, es común encontrar que el capital necesario para su inicio es proporcionado por una o dos personas que establecen una sociedad. Los propietarios suelen desempeñar un papel activo en la dirección y administración de la empresa, con un enfoque en la gestión empírica. Estas empresas tienen una mayor cantidad de empleados, oscilando entre 16 y 250 personas, y su

alcance de mercado puede ser tanto local como nacional e incluso internacional. Además, las empresas tienden a buscar un crecimiento continuo, con aspiraciones de crecer de pequeñas a medianas y, en algunos casos, a grandes empresas. También pueden beneficiarse de incentivos fiscales ofrecidos por el Estado, cuya magnitud depende de sus ventas y ganancias. En términos de activos, estas empresas emplean maquinaria y equipos en mayor medida y su éxito se basa en gran medida en la fuerza laboral y la calidad de su trabajo. En última instancia, el tamaño de una pequeña o mediana empresa se evalúa en relación con otras empresas en la misma industria.

2.2.2.5. Tipos

La clasificación de las empresas se establece considerando diversos aspectos que incluyen el origen del capital, el propósito social, el tipo de productos generados, el tamaño, la estructura societaria, la entidad legal y el sector económico en el que operan. En términos de inversión, el capital puede originarse en inversiones privadas, mixtas, comerciales, industriales, públicas, estatales, asociativas, consorcios, nacionales, extranjeras o una combinación de estos. En cuanto al propósito social, pueden ser con fines de lucro, como las empresas comerciales, industriales, de economía mixta o sociedades comerciales; o sin fines de lucro, como instituciones estatales o públicas, cooperativas, fundaciones, asociaciones y otras entidades. La diversidad de productos que producen o comercializan abarca desde empresas mineras, de silvicultura, caza, ganadería, agropecuarias, hasta servicios como educación, bienes raíces, comunicaciones, transporte, hostelería, entre otros. En relación al tamaño, se clasifican como pequeñas o microempresas, medianas y grandes. Asimismo, existen diversos tipos de sociedades empresariales, como las anónimas, limitadas, colectivas y en comandita, cada una con sus características y responsabilidades particulares. Además, se dividen en sectores económicos como el sector real (comercial, industrial o manufacturero), financiero (fiduciarias, seguros, factoring, leasing, financiamiento comercial, corporaciones financieras, bancos), educativo (institutos de educación informal y formal, universidades, colegios) y el sector solidario (sociedades mutuales, precooperativas y cooperativas). Estas clasificaciones ofrecen una visión variada y detallada del diverso panorama empresarial, evidenciando la diversidad y complejidad de las organizaciones en distintos ámbitos económicos (Estupiñan, 2021).

2.2.2.6. Objetivos

Según Pérez (2017), se distinguen distintos tipos de objetivos que las empresas emplean para guiar sus acciones y alcanzar metas:

- 2.2.2.6.1. **Objetivos Generales:** Ampliamente utilizados en las empresas, estos objetivos buscan el logro de metástasis desde una perspectiva global, orientando las directrices estratégicas de la organización.
- 2.2.2.6.2. **Objetivos Específicos:** Se centran en el logro de metástasis más específicas y específicas, generalmente enfocadas en áreas concretas de la empresa. La combinación de varios objetivos específicos puede derivar en un objetivo general.
- 2.2.2.6.3. **Objetivos a Largo Plazo:** Estos objetivos representan la metástasis que la empresa aspira a lograr en los próximos 5 años. Por lo general, estos objetivos se definen como parte integral del plan estratégico de la organización.
- 2.2.2.6.4. **Objetivos a Mediano Plazo:** Se a metas que la empresa alcanzar busca en un tiempo razonable, que generalmente oscila entre los 12 meses y 1 año.
- 2.2.2.6.5. **Objetivos a Corto Plazo:** Estos objetivos se pueden evaluar y medir en más cortos, como mensualmente para las empresas de gran envergadura a 3 meses en el caso de las empresas más pequeñas. El cumplimiento de estos objetivos contribuye a lograr un corto plazo.

2.2.3. Teoría de Mype

A pesar del marcado avance de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) a nivel nacional, muchas de estas entidades carecen de sistemas de control. Esto puede ser resultado de la falta de conocimiento sobre su importancia, el funcionamiento en la economía informal o el temor a los costos asociados. Sin embargo, es crucial reconocer que la implementación de un sistema de control adecuado puede ser fundamental para optimizar la gestión de los recursos empresariales, conduciendo a una administración más eficiente en términos administrativos y financieros. La ausencia de estos sistemas podría generar complicaciones como elevados costos de producción y cargas tributarias, lo que a su vez podría frenar la creación de nuevos emprendimientos, impactando el empleo formal y la economía en general. Ante este escenario, el Estado ha introducido

el Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa, con el objetivo de fomentar la formalización empresarial mediante la reducción de costos laborales. Sin embargo, para acceder a los beneficios de este régimen, las MYPE deben cumplir con ciertas condiciones, como alcanzar un nivel específico de ventas anuales y estar debidamente registradas en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (Sociedad de Comercio Exterior del Perú – ComexPerú, 2020).

2.2.3.1. Formalidad

La SUNAT (2022) enumera los beneficios establecidos por la Ley Mype.

- R.L.E. (Régimen Laboral Especial): Cada empleado en las MYPES está sujeto a un Régimen Laboral Especial, pero tienen la flexibilidad de entablar negociaciones con su empleador MYPE para mejorar sus condiciones laborales. Sin embargo, es importante destacar que, si una MYPE logra aumentar su nivel de ventas durante dos años consecutivos, esto podría dar lugar a un cambio en su Régimen Laboral. Este cambio puede tener un impacto significativo en los derechos y beneficios laborales tanto para los trabajadores como para la propia empresa.
- R.E.S. (Régimen Especial de Salud): Cada empleado y los líderes de las microempresas, junto con sus beneficiarios, reciben cobertura de seguro de salud a través del Sistema Integral de Salud (SIS). En este esquema, el empleador contribuye con el 50% de los costos, mientras que el Estado cubre el otro 50%. Sin embargo, para acceder a este beneficio, la microempresa debe estar registrada o ser parte del REMYPE (Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa). En el caso de los empleados de pequeñas empresas, su atención médica es proporcionada por ESSALUD
- R.P. (Régimen Pensionario): Cada empleado, junto con los líderes de las microempresas, tiene la posibilidad de elegir su inscripción en un régimen de pensiones específico. Pueden decidir acogerse al sistema gestionado por la Oficina de Normalización Previsional (ONP), conocido como el Sistema Nacional de Pensiones (SNP), o a las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que componen el Sistema Privado de Pensiones. No obstante, si una pequeña empresa no ha efectuado aportes en nombre de sus empleados, estos se verán en la obligación de afiliarse al SNP o a una AFP. Esta disposición apunta a garantizar la protección previsional de los trabajadores que no hayan sido respaldados por su empleador en cuanto a las cotizaciones respectivas al sistema pensionario.

2.2.3.2.Importancia

La significativa contribución de las PYMES como el principal motor de la economía peruana radica en su generación de empleo para más de 7 millones de ciudadanos, abarcando el 45% de la Población Económicamente Activa (PEA). Este sector representa el 21% del Producto Bruto Interno (PBI) nacional. Durante el desarrollo del II Programa de Fortalecimiento de Capacidades de los gremios representativos de la Pequeña Empresa en el Perú, organizado por la CONFIEP, la Asociación PYME Perú y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), líderes empresariales subrayaron la resiliencia del sector, a pesar de los desafíos ocasionados por el evento climático del Niño Costero y los actos de corrupción evidenciados en los últimos tiempos. Los empresarios continúan mostrando un optimismo y perseverancia inquebrantables, buscando no solo afrontar los desafíos sino también descubrir nuevas oportunidades en medio de la adversidad (Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP, 2017).

- Son impulsores del crecimiento: En el país, alrededor del 98.6% de las empresas son clasificadas como micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE), creando ambientes propicios para el desarrollo de millones de empleados nacionales. Esta situación conlleva al progreso y a un mayor dinamismo en el ámbito económico.
- Están en constante crecimiento: El 96.5% de los emprendimientos actuales pertenecen al sector de las micro pequeñas, empresas y medianas (MYPE), y a medida que pasa el tiempo, esta medida sigue en aumento.

2.2.3.3.Objetivo

El principal objetivo de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) se centra en promover su competitividad, consolidar su formalización y potenciar su progreso. Esta meta fundamental busca no solo incrementar el empleo de forma sostenible, sino también fortalecer su productividad, rentabilidad y su contribución al Producto Bruto Interno (PBI). Al mismo tiempo, se busca expandir el mercado local y fortalecer la capacidad exportadora, lo que se traduce en un aumento de la recaudación tributaria. Este enfoque integral no solo potencia la economía interna, sino que, además, contribuye a la consolidación de un entorno económico robusto y próspero para todos los actores involucrados (Verona, 2021).

2.2.3.4. Característica

Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) deben cumplir con una serie de condiciones específicas que incluyen el volumen total de ventas por año. Las microempresas pueden tener hasta un máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT) en ventas anuales, mientras que las pequeñas empresas están limitadas a un rango entre 150 UIT y un máximo de 850 UIT. Estos umbrales se han establecido uniformemente tanto para entidades públicas como privadas con el objetivo de crear una estructura coherente en la recopilación de datos que respalde la formulación y aplicación de políticas públicas que promuevan la formalización y el crecimiento del sector empresarial. En la actualidad, las MYPE desempeñan un papel crucial en el entramado empresarial peruano y se categorizan en función del perfil del emprendedor, las particularidades de cada negocio y las características del empleo. Por ende, es fundamental evaluar minuciosamente las características de cada negocio de este tipo para pronosticar su rendimiento en el año 2019 y establecer parámetros de medición que faciliten su formalización y mejoren su productividad (ComexPerú, 2020).

2.2.3.5. Tipos

Según el informe de COMEXPERU (2020), en el transcurso del año 2020, algo más de la mitad de las Micro y Pequeñas Empresas (Mypes) a nivel nacional, tanto informales como formales, dirigieron su enfoque a sectores relacionados con la prestación de servicios, que incluyen actividades como servicios contables, técnicos y consultoría independiente, entre otros. En segundo lugar, se encontraban las empresas especializadas en actividades comerciales, representando un 35% del total, con una predominancia de negocios minoristas, tales como almacenes o farmacias. Por último, se observó un 13% de Mypes enfocadas en la producción.

- Comercio: El 74,3% de las Micro y Pequeñas Empresas (mypes) son dirigidas por mujeres, mientras que los propietarios en su mayoría tienen una edad promedio de 45 años y cuentan con estudios secundarios completos. En cuanto a la dinámica familiar, el 42,3% de los emprendedores están a cargo del hogar. No obstante, a pesar de estas estadísticas, persisten ciertas deficiencias en el empleo dentro de estas empresas, ya que en promedio el 50,90% de los empleados no reciben una remuneración y el 88,9% mantienen vínculos familiares con sus empleadores.
- Producción: En el ámbito de las Micro y Pequeñas Empresas (mype) involucradas en la producción de bienes o la extracción de materias primas, el asesoramiento

está liderado por mujeres en un promedio del 48%, con una edad media de 45 años. En este sector productivo, los propietarios de las mype poseen, en promedio, una formación educativa equivalente al nivel de educación secundaria completada. Si bien estas empresas emplean una cantidad similar de trabajadores en comparación con el sector comercial, se distinguen por tener un porcentaje más alto de empleados asalariados (10.5%) y un índice más bajo de mujeres contratadas (39%).

- Servicio: Las Micro y Pequeñas Empresas (mype) especializadas en servicios muestran variaciones menores en comparación con otros sectores. En estas entidades, solamente el 38.7% de la fuerza laboral está compuesta por mujeres. Además, los propietarios de estas empresas tienen un promedio de 42 años y cuentan con una educación que es relativamente más avanzada en comparación con otros empresarios de micro y pequeñas empresas, equivalente a un estudio técnico incompleto. Por otro lado, aproximadamente el 37% de estas empresas ha obtenido acceso al sistema financiero formal, lo que contribuye a reducir la brecha existente entre los diferentes sectores en comparación con las estadísticas del año 2019.

2.2.4. Teoría de Servicio

La sociedad actual demanda servicios de mayor calidad, lo que impulsa a las empresas a competir para satisfacer las necesidades de los consumidores. Según Terán et al. (2021), en el entorno empresarial reciente, la mejora en la calidad del servicio se ha vuelto notable, ya que la mayoría de las empresas están trabajando en perfeccionar el servicio que brindan a sus clientes. Este enfoque en la calidad del servicio refleja el compromiso de las empresas con la excelencia y su deseo de cumplir con las expectativas en constante evolución de los consumidores, lo que a su vez fortalece su posición en el mercado y su capacidad para atraer y retener a los clientes.

2.2.4.1. Importancia

De acuerdo con Izquierdo (2021) subraya la importancia de comprender a fondo los gustos y preferencias de los consumidores, y va más allá de las simples expectativas relacionadas con un servicio en particular. Cuando las empresas de este sector ofrecen un servicio de alta calidad, no solo cumplen con las expectativas, sino que

también generan afinidad y lealtad entre los clientes, quienes se identifican con la marca y están más dispuestos a recomendarla. Esto subraya cómo la calidad del servicio puede no solo retener a los clientes actuales sino también atraer nuevos, construyendo una reputación positiva y un vínculo sólido con el público. Esta relación de confianza con los consumidores es fundamental para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

2.2.4.2.Objetivos

De acuerdo con los autores Rojas et al. (2020) señalan una serie de metas específicas en relación al sector de servicios, las cuales incluyen:

- Establecer y mantener altos estándares de calidad en los servicios proporcionados por la empresa.
- Fomentar la participación competitiva de la organización en el ámbito de servicios.
- Satisfacer las demandas y necesidades de los clientes.
- Garantizar que los servicios cumplen o superan las expectativas del cliente, generando un alto grado de satisfacción. Estas metas se alinean con el propósito de la empresa para lograr su reconocimiento y competitividad en el sector de servicios, además de mantener una sólida base de clientes satisfechos.

2.2.4.3.Tipos

De acuerdo con Terán et al. (2021) mencionar una variedad de categorías relacionadas con el sector de los servicios como:

- Compañías proveedoras de servicios (como aquellas enfocadas en servicios informáticos).
- Productos y servicios (tales como los vinculados al mantenimiento de vehículos).
- Ocupaciones laborales en la esfera de servicios, que abarcan desde servicios profesionales altamente calificados hasta aquellos menos especializados.
- Actividades bancarias y financieras.

Estos tipos ilustran la diversidad del sector de los servicios, que abarcan una amplia gama de funciones y, desde la provisión de servicios digitales hasta los trabajos de mantenimiento y las operaciones bancarias.

2.2.5. Descripción de la empresa

La entidad denominada, ViaVia Café Ayacucho S.A.C., inscrita con número de registro único de contribuyentes (RUC) 20494478332, y estando ubicada con dirección: NRO. 4 PORTAL CONSTITUCION (PLAZA DE ARMAS) AYACUCHO - HUAMANGA – AYACUCHO, esta empresa comenzó sus operaciones el 16 de abril del 2008, con su actividad de restaurantes.

2.3.Marco conceptual

2.3.1. Definición de control interno

El control se define como el procedimiento dirigido a salvaguardar los recursos de una organización y lograr los objetivos de una manera efectiva y eficiente. El uso de enfoques como los modelos COSO y COCO facilita a los directivos asumir la responsabilidad de su gestión al demostrar una utilización óptima de los recursos disponibles, evitando su malgasto, uso inapropiado o ilegal (Quinaluisa et al., 2018).

2.3.2. Definición de Mype

Las micro y pequeñas empresas se caracterizan por ser unidades económicas conformadas tanto por personas naturales como por entidades legales, y operan bajo la dirección de cualquier entidad u organización contemplada por la legislación. Su propósito fundamental es llevar a cabo una amplia gama de actividades que engloban la extracción, producción, comercialización de bienes o la prestación de servicios. Estas empresas desempeñan un papel fundamental en la economía, impulsando la generación de empleo, la innovación y el crecimiento empresarial, contribuyendo así al desarrollo económico y social de una nación (SUNAT, 2022).

2.3.3. Definición de empresa

Se describe como una organización económica que engloba una variedad de elementos, que pueden abarcar desde la producción y cambio de bienes y servicios, hasta tecnología, comercio y actividades bancarias, en las que participan tanto familiares como amigos, a menudo considerando la formación de asociaciones o sociedades para su creación (Martínez, 2018).

2.3.4. Definición de servicios

Según Escauriaza et al. (2018), la esfera de servicios constituye una porción sumamente variada de la economía, que abarca desde sectores complejos relacionados con la tecnología y el conocimiento, como los servicios informáticos o comerciales, hasta servicios menos tecnológicos y con menor cualificación, como la mayoría de los servicios personales. Por ende, en el ámbito de los servicios, resulta crucial mantener una constante evolución con el fin de satisfacer las demandas de los consumidores, adaptarse a las exigencias del mercado y enfrentar la competencia a nivel global.

2.4. Hipótesis

En el presente estudio, no se formuló ninguna hipótesis, dado que la investigación se enmarca en un nivel descriptivo y de estudio de caso. Las hipótesis representan suposiciones o planteamientos acerca de los fenómenos investigados. Estas no son afirmaciones verdaderas; más bien, constituyen enunciados que exploran lo que se está estudiando y pueden ser confirmados, refutados o modificados a lo largo del proceso de investigación. Aunque las hipótesis no necesariamente demuestran los hechos estudiados, siguen siendo una parte esencial del proceso investigativo. En última instancia, ya sea que en las conclusiones se respalde, contradiga o rechace lo expresado en las hipótesis, el resultado contribuye al cuerpo del conocimiento científico, generando así nuevos saberes (Zamorano, 2019). Además, es importante resaltar que las hipótesis no solo orientan la investigación, sino que también promueven el desarrollo de nuevas ideas y la construcción de teorías que enriquecen el ámbito científico. Aunque en estudios descriptivos y de caso, el énfasis recae en la observación y descripción de los fenómenos, el papel de las hipótesis puede variar dependiendo del enfoque y los objetivos específicos del estudio.

III. Metodología

3.1. Nivel, tipo y diseño de investigación

- El enfoque de la investigación se caracterizó por ser no experimental, descriptivo, documental y de caso. Se cataloga como no experimental dado que no implicó manipulación alguna en las variables, unidades de análisis o seres humanos; se concentró exclusivamente en analizar la realidad tal como se presentaba.
- La naturaleza descriptiva de la investigación radica en su enfoque hacia la delineación pormenorizada de los elementos relevantes de las pequeñas empresas en el sector de servicios en Perú, con un énfasis específico en el estudio de Viavia Café Ayacucho S.A.C. como la unidad de análisis principal.
- Se clasificó como un enfoque bibliográfico debido a que, con el propósito de alcanzar el primer objetivo específico, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura y documentación que abordaba los antecedentes relacionados.
- Se empleó un enfoque de estudio de caso para lograr los resultados del segundo objetivo específico, utilizando un cuestionario en forma de entrevista con el encargado de la pequeña empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C. Finalmente, para cumplir con el tercer objetivo específico, se llevó a cabo un análisis comparativo entre los resultados obtenidos en los objetivos específicos 1 y 2.

3.2. Población y muestra

- Población

La población estudiada comprendió la totalidad de las pequeñas empresas del sector de servicios en el territorio peruano, abarcando aquellas ubicadas en Perú.

- Muestra

La muestra seleccionada para este estudio fue la empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C., perteneciente al sector de servicios y situada específicamente en la ciudad de Ayacucho.

3.3. Variable, definición y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno	El control se define como el procedimiento	Ambiente de Control	Filosofía de la Dirección	¿?
			Integridad y valores.	
			Administración Estratégica	

dirigido a salvaguardar los recursos de una organización y lograr los objetivos de una manera efectiva y eficiente (Quinaluisa et al., 2018).		Estructura organizacional..	
	Evaluación de Riesgo	Planteamiento de las Administración de riesgo.	¿?
		Identificación de riesgos.	
	Actividad de Control	Procedimientos de Autorización y Aprobación	¿?
		Segregación de funciones	
		Controles sobre el acceso a los recursos.	
	Información y Comunicación	Funciones y características de la información.	¿?
		Información y responsabilidad.	
		Calidad y suficiencia de la información.	
	Supervisión o monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo.	¿?
Seguimiento de resultados.			

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnicas

Se utilizaron diferentes metodologías para recopilar la información necesaria. Con el propósito de alcanzar el primer objetivo específico, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la bibliografía relevante para obtener un sólido entendimiento de los antecedentes relacionados con el tema. En relación al objetivo específico 2, se implementó una encuesta estructurada con preguntas de opción múltiple, diseñada para obtener información cuantitativa y medible. Para lograr el objetivo específico 3, se aplicó un análisis comparativo que permitió contrastar y comparar distintas variables con el fin de obtener conclusiones significativas.

- Instrumentos

Se utilizaron distintos métodos para recopilar información, los cuales se dividieron en los siguientes instrumentos: para abordar el objetivo específico 1, se emplearon fichas bibliográficas como herramientas para recopilar datos. En relación al objetivo específico 2, se creó un cuestionario estructurado con preguntas de opción dicotómica con el propósito de obtener respuestas cerradas. En el marco del objetivo específico 3, se optó por presentar los resultados obtenidos de los objetivos 1 y 2 a través de tablas comparativas.

3.5.Método de análisis de datos

- Se realizó una revisión bibliográfica respaldada por fichas bibliográficas para alcanzar los resultados del objetivo específico 1. Los hallazgos se recopilaron en la Tabla 01 del estudio. Se examinaron detenidamente estos resultados para agrupar y comparar similitudes entre autores y con investigaciones internacionales, ofreciendo una explicación acorde con los fundamentos teóricos y el marco conceptual relevante.
- Se empleó una encuesta para lograr los resultados del objetivo específico 2, cuyos datos se detallaron en la Tabla 02 del informe. Estos datos fueron evaluados mediante comparaciones locales, regionales, nacionales e internacionales, contextualizándolos y explicándolos con base en los fundamentos teóricos y el marco conceptual relevantes.
- Para alcanzar los resultados del objetivo específico 3, se utilizó el análisis comparativo basado en las tablas 01 y 02 del estudio. Los resultados se detallaron en la Tabla 03 del informe, donde se describieron las similitudes y diferencias halladas, enmarcadas en la teoría, observaciones del mundo real y herramientas metodológicas de los objetivos 1 y 2.

3.6.Aspectos éticos

De acuerdo con el Código de Ética para la Investigación V005 de la Uladech Católica, aprobado mediante el acuerdo del Consejo Universitario con la Resolución N° 0865-2022-CU-ULADECH Católica, con fecha del 22 de agosto de 2022, se establece la obligación de observar detenidamente una serie de principios éticos en todas las investigaciones llevadas a cabo en la Uladech:

- Protección a las personas: En la investigación, la máxima prioridad radica en garantizar el bienestar y la seguridad de las personas, asegurando así la preservación de su dignidad, identidad y derechos fundamentales. Es esencial asegurar la participación voluntaria, proporcionar información completa y garantizar una protección especial, especialmente en situaciones de vulnerabilidad, para salvaguardar y respetar los derechos de los individuos involucrados.
- Libre participación y derecho a estar informado: Es de vital importancia que las personas involucradas en investigaciones sean completamente informadas acerca de los objetivos y propósitos del estudio, otorgándoles la libertad de elegir su participación de manera autónoma. Además, es fundamental obtener un

consentimiento voluntario, informado, libre y específico por parte de los individuos, ya sea como sujetos de investigación o como titulares de datos, para la utilización de la información según los fines establecidos en el proyecto de investigación. Este proceso garantiza el respeto a la autonomía y los derechos de las personas involucradas.

- **Beneficencia y no maleficencia:** En el proceso de cualquier investigación, se vuelve imperativo garantizar la seguridad y el bienestar de todos los participantes, manteniendo un equilibrio adecuado y justificado entre los riesgos y los beneficios que puedan surgir. Para ello, es esencial que los investigadores sigan una serie de principios éticos que incluyan no solo la prevención de daños, sino también la minimización de cualquier efecto adverso potencial, al mismo tiempo que buscan maximizar los beneficios para los participantes involucrados en el estudio.
- **Cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad:** Es esencial que la investigación respete y preserve la dignidad de los animales, el medio ambiente y las plantas. Se deben tomar medidas proactivas para evitar cualquier tipo de daño, además de implementar estrategias para minimizar y mitigar los posibles efectos adversos que puedan surgir como consecuencia de la investigación.
- **Justicia:** El investigador debe mantener una postura imparcial, tomando las precauciones necesarias para evitar prácticas injustas. La equidad y la justicia son fundamentales para asegurar que todos tengan un acceso igualitario a los resultados de la investigación. Además, se espera que el investigador trate a los participantes y los procesos relacionados de manera equitativa, asegurando un trato justo y sin discriminación.
- **Integridad científica:** La integridad es un pilar fundamental en la labor científica, la enseñanza y el ejercicio profesional de un investigador. Mantenerla se vuelve esencial al evaluar y comunicar de manera clara y responsable los posibles daños, riesgos y beneficios que pueden surgir para los participantes de una investigación. Además, es de suma importancia la transparencia al divulgar cualquier conflicto de interés que pueda influir en el desarrollo o en la presentación de los resultados del estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Respecto al objetivo específico 1

Cuadro N° 1: De los Antecedentes

Factores relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades
	<p>Vásquez (2022), Chomba (2022), Abrego (2021), López (2022) Mendoza (2021), Calsin (2022), Vicente (2021), Navarro (2020), Villanueva (2018), Egusquiza (2019) y Rodríguez (2022)</p>	<p>Según los autores mencionados, se hace hincapié en la ausencia de un sistema interno de control en la entidad, evidenciando así que su modalidad de control se basa en enfoques empíricos.</p>	<p>La implementación y ejecución de un sistema de control interno emerge como una oportunidad estratégica para las Pequeñas Empresas, ya que les posibilita alcanzar de manera efectiva sus metas y aspiraciones organizativas. Dicha adopción no solo les brinda la capacidad de monitorear y gestionar de manera más eficiente sus operaciones internas, sino que también les proporciona herramientas valiosas para la toma de decisiones informadas.</p>
Ambiente de Control	<p>Chomba (2022), López (2022) Mendoza (2021), Vicente (2021), Villanueva (2018) y Egusquiza (2019)</p>	<p>En el contexto de las referencias bibliográficas citadas, se destaca la observación de que la entidad en cuestión carece de elementos fundamentales en su estructura organizativa. En</p>	<p>El mejoramiento de las empresas se ve facilitado cuando se establece un ambiente de control eficaz, que, a su vez, requiere de una organización sólida. Este componente organizativo abarca la necesidad de contar con elementos fundamentales,</p>

		<p>concreto, se evidencia la ausencia de un organigrama que defina de manera clara la jerarquía y relaciones dentro de la organización.</p> <p>Asimismo, se señala la inexistencia de un código de ética que establezca los principios y normativas éticas que deben regir el comportamiento de los miembros de la entidad.</p>	<p>tales como un organigrama que defina claramente la estructura jerárquica y las relaciones internas.</p> <p>Asimismo, es esencial la implementación de un código de ética que establezca los principios y normas éticas que guiarán las acciones de los miembros de la organización. Para una gestión más eficiente, la elaboración de manuales de organización y funciones se presenta como un paso crucial, ya que estos documentos detallan las responsabilidades específicas de cada área</p>
Evaluación de riesgo	Vásquez (2022), Abrego (2021), Calsin (2022) y Navarro (2020)	<p>Según lo expuesto por los autores referenciados, se subraya la carencia de procedimientos establecidos para la identificación, verificación y anticipación de riesgos tanto internos como externos.</p> <p>Aunque algunos reconocen la</p>	<p>La mejora de las empresas se ve potenciada mediante la implementación de un enfoque integral de evaluación de riesgos. Este componente evaluativo debe habilitar la adopción de sistemas y procedimientos que posibiliten a la empresa la identificación proactiva, control y predicción anticipada de riesgos potenciales tanto internos</p>

		<p>existencia de riesgos, la incapacidad para abordarlos de manera adecuada y tomar las medidas necesarias se convierte en un obstáculo significativo para el logro.</p>	<p>como externos. La finalidad principal de este enfoque es reducir y gestionar de manera efectiva dichos riesgos, permitiendo a la empresa llevar a cabo sus actividades empresariales con un mayor grado de seguridad y puntualidad.</p>
<p>Actividad de control</p>	<p>Chomba (2022), Calsin (2022), Vicente (2021), Villanueva (2018), Egusquiza (2019) y Rodríguez (2022)</p>	<p>Según lo indicado por los autores referenciados, se destaca la ausencia de un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), así como la falta de políticas y procedimientos que delineen de manera específica los deberes y funciones asignados a cada trabajador de la organización. Esta carencia se convierte en un factor que compromete la eficiencia y la oportunidad en el desempeño de las tareas.</p>	<p>La optimización de las operaciones empresariales puede lograrse mediante la aplicación de actividades de control, las cuales deben ir acompañadas de la consideración y establecimiento de políticas y procedimientos que delineen con precisión los deberes y funciones de los trabajadores. Esta claridad en las responsabilidades individuales es esencial para facilitar la ejecución eficaz, eficiente y oportuna de las tareas, mitigando la ocurrencia de errores recurrentes y salvaguardando los activos de la empresa. Al asegurar la coherencia y consistencia en las prácticas laborales, las empresas garantizan un</p>

			entorno de trabajo que favorece el desarrollo normal de sus actividades.
Información y comunicación	Vásquez (2022), Abrego (2021), López (2022) Mendoza (2021) y Navarro (2020)	Según lo expresado por los autores citados, se destaca que dicho componente juega un papel fundamental como respaldo para los procesos de control en la entidad. Sin embargo, resalta la limitación en la capacidad de generar informes financieros, lo cual plantea una deficiencia importante en la comunicación de información clave. Asimismo, se subraya la carencia de políticas y procedimientos que aseguren la calidad y confiabilidad de la información.	La mejora de las operaciones empresariales se ve potenciada con la implementación de un sistema de información eficaz. Este sistema, para ser efectivo, debe establecerse de manera clara, confiable y comprensible, sirviendo como un sólido respaldo para la gerencia en la toma de decisiones oportunas. Además, es crucial que dicho sistema incorpore canales de comunicación efectivos, facilitando una interacción fluida entre los integrantes de la empresa. La claridad y confiabilidad en la información generada por este sistema no solo optimiza las actividades diarias, sino que también contribuye significativamente a la consecución de las metas.
Supervisión o monitoreo	Vásquez (2022), Chomba	De acuerdo con las referencias proporcionadas por	Es importante que las empresas instauren una supervisión continua que

	(2022), López (2022) Vicente (2021), Villanueva (2018), Egusquiza (2019) y Rodríguez (2022)	<p>los autores, se evidencia la falta de un sistema de monitoreo efectivo en las diversas áreas de la entidad.</p> <p>Adicionalmente, se señala la ausencia de una verificación sistemática del cumplimiento del código de ética por parte de los trabajadores. Este escenario se complica aún más con la carencia de un supervisor.</p>	<p>posibilite la detección de irregularidades durante las actividades diarias de los trabajadores en relación con sus responsabilidades asignadas. Este enfoque de supervisión constante no solo busca identificar de manera proactiva desviaciones o inconformidades en el desempeño, sino también garantizar una corrección oportuna de estas situaciones. Al abordar eficazmente las irregularidades identificadas, las empresas pueden mejorar sustancialmente, contribuyendo así al bienestar y éxito general de la organización.</p>
--	---	--	--

4.2. Respecto al objetivo específico 2

Cuadro N° 2: Del Cuestionario

Factores relevantes	Preguntas	Si	No	Oportunidades
	La empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., cuenta con un sistema de control interno.		X	Sería altamente beneficioso para la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C. considerar la incorporación de un sistema integral de

				control interno. La instauración de este sistema no solo fortalecería la estructura organizativa, sino que también mejoraría la capacidad de supervisión y gestión de las operaciones internas.
Ambiente de Control	<p>1. ¿Existe en la organización un organigrama que se encuentre debidamente estructurado?</p> <p>2. ¿Se encuentra establecido en la empresa un conjunto de principios éticos bajo un código ético?</p> <p>3. ¿Se ha comunicado a los empleados el contenido del código ético de la empresa?</p> <p>4. ¿Existe en la organización un documento que detalla las funciones y la estructura organizativa llamado Manual de Organización y Funciones?</p> <p>5. ¿La organización lleva a cabo informes con precisión, integridad y confiabilidad en su contenido?</p> <p>6. ¿La empresa valora las aportaciones de los empleados en la toma de decisiones?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La implementación de mejoras organizativas en ViaVia Café Ayacucho S.A.C. podría comenzar con la adopción de un organigrama claramente estructurado, lo que proporcionaría una visión más precisa de la jerarquía y las relaciones internas. Además, sería beneficioso establecer un código de ética que oriente el comportamiento de los empleados, promoviendo valores fundamentales y estándares éticos en la empresa. Asimismo, la creación de un manual de organización y funciones contribuiría a definir con mayor claridad las responsabilidades y roles de cada área, promoviendo la eficiencia operativa.</p>

	7. ¿Se implementa en la empresa un procedimiento de selección al momento de contratar nuevos empleados?		X	
Evaluación de riesgo	<p>1. ¿Se han identificado y registrado en la empresa los riesgos potenciales tanto internos como externos?</p> <p>2. ¿La empresa ha fijado de manera precisa sus objetivos organizacionales?</p> <p>3. ¿La empresa ha tenido en cuenta las posibles consecuencias de los riesgos que ha identificado?</p> <p>4. ¿La organización ha establecido los protocolos para abordar y resolver los riesgos potenciales que ha identificado?</p> <p>5. ¿Están todas las divisiones de la empresa al tanto de los riesgos existentes?</p> <p>6. ¿La organización ha desarrollado algún plan de contingencia para hacer frente a posibles riesgos?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>En la actualidad, en ViaVia Café Ayacucho S.A.C., no se encuentran claramente establecidos los objetivos organizacionales, lo que genera una falta de dirección y alineación en la gestión empresarial. Asimismo, se evidencia la ausencia de un registro formal de los riesgos tanto internos como externos, lo cual impide una gestión proactiva de las posibles amenazas que podrían afectar tanto a la gerencia como a los empleados. Para solventar esta situación, se sugiere implementar procedimientos de solución que aborden de manera efectiva los riesgos identificados.</p>
Actividad de control	<p>1. ¿La organización ha establecido protocolos para alcanzar sus metas?</p> <p>2. ¿La información en la empresa se protege físicamente mediante</p>		<p>X</p> <p>X</p>	<p>Para la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., la falta de implementación de políticas y procedimientos estandarizados y regulados constituye un obstáculo</p>

	<p>medidas de control adecuadas?</p> <p>3. ¿Se lleva a cabo la supervisión física de las operaciones en la empresa durante el desarrollo de las actividades?</p> <p>4. ¿La organización cuenta con un conjunto de normativas y políticas establecidas para el personal?</p> <p>5. ¿Las funciones y responsabilidades de todo el personal en la empresa están claramente definidas?</p> <p>6. ¿Se lleva a cabo la verificación física de inventarios en la empresa al menos una vez al año?</p>			<p>significativo para el alcance de los objetivos organizacionales. Esta carencia no solo compromete la eficacia operativa, sino que también pone en riesgo la seguridad física de la información crucial para el funcionamiento de la empresa. Con el propósito de proporcionar información eficiente y segura, es imperativo establecer normativas y protocolos que guíen el manejo de la información.</p>
Información y comunicación	<p>1. ¿La organización cuenta con la habilidad de generar informes financieros tanto anuales como intermedios?</p> <p>2. ¿La empresa recibe información clave para tomar decisiones oportunas?</p> <p>3. ¿En la empresa se promueve una comunicación fluida, idónea y puntual entre sus diferentes áreas?</p> <p>4. ¿Se implementan métodos para recabar información</p>	X	X	<p>En ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica una falta de comunicación efectiva, apropiada y puntual con los trabajadores, lo que crea limitaciones para detectar posibles irregularidades durante el desarrollo de las actividades. Esta brecha en la comunicación puede resultar en la falta de conocimiento sobre acciones desfavorables que</p>

	<p>acerca de la satisfacción de los usuarios en la empresa?</p> <p>5. ¿La empresa implementa programas de capacitación destinados a su personal?</p>			<p>puedan surgir durante las operaciones. Para superar este desafío, la empresa debería orientarse hacia la promoción de una comunicación más integrada, fomentando una mayor participación y colaboración entre los diversos niveles de la organización.</p>
Supervisión o monitoreo	<p>1. ¿Se distribuye el informe financiero a las áreas pertinentes dentro de la empresa?</p> <p>2. ¿Se efectúan coordinaciones internas y externas al inicio de las actividades planificadas en la empresa?</p> <p>3. ¿Se realiza la comprobación de que los empleados se adhieran al código de conducta de la empresa?</p> <p>4. ¿Se lleva a cabo una supervisión por parte del sector correspondiente en la empresa?</p> <p>5. ¿Se llevan a cabo auditorías en las diversas secciones de la organización empresarial?</p>	X	X	<p>En el ámbito operativo de ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica la ausencia de coordinaciones tanto internas como externas, sumado a un incumplimiento por parte de los trabajadores respecto al código de ética. Esta situación demanda mejoras sustanciales para fortalecer la integridad y la eficiencia de la empresa. Se propone la implementación de un monitoreo constante para evaluar y optimizar tanto las operaciones internas como las relaciones externas. De manera complementaria, se sugiere la realización de auditorías internas periódicas con el</p>

				objetivo de identificar situaciones adversas.
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

4.3. Respetto al objetivo específico 3

Cuadro N° 3: De los objetivos específicos 1 y 2

Factores relevantes	Oportunidades del objetivo específico 1	Oportunidades del objetivo específico 2	Explicación
Ambiente de Control	El mejoramiento de las empresas se ve facilitado cuando se establece un ambiente de control eficaz, que, a su vez, requiere de una organización sólida. Este componente organizativo abarca la necesidad de contar con elementos fundamentales, tales como un organigrama que defina claramente la estructura jerárquica y las relaciones internas. Asimismo, es esencial la implementación de un código de ética que establezca los principios y normas éticas que guiarán las	La implementación de mejoras organizativas en ViaVia Café Ayacucho S.A.C. podría comenzar con la adopción de un organigrama claramente estructurado, lo que proporcionaría una visión más precisa de la jerarquía y las relaciones internas. Además, sería beneficioso establecer un código de ética que oriente el comportamiento de los empleados, promoviendo valores fundamentales y estándares éticos en la empresa. Asimismo, la creación de un manual	Para las micro y pequeñas empresas, la mejora en la gestión empresarial se revela como un aspecto crucial y significativo. En este contexto, la adopción de un sistema integral de control interno se erige como una herramienta indispensable para garantizar la transparencia en el desarrollo de las actividades. Este enfoque no solo implica la observancia de principios éticos en todas las áreas, sino que también subraya la importancia de la

	<p>acciones de los miembros de la organización. Para una gestión más eficiente, la elaboración de manuales de organización y funciones se presenta como un paso crucial, ya que estos documentos detallan las responsabilidades específicas de cada área</p>	<p>de organización y funciones contribuiría a definir con mayor claridad las responsabilidades y roles de cada área, promoviendo la eficiencia operativa.</p>	<p>segregación de funciones. La claridad en la delimitación de responsabilidades se presenta como un pilar fundamental para que cada área pueda cumplir de manera efectiva con los objetivos establecidos.</p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>La mejora de las empresas se ve potenciada mediante la implementación de un enfoque integral de evaluación de riesgos. Este componente evaluativo debe habilitar la adopción de sistemas y procedimientos que posibiliten a la empresa la identificación proactiva, control y predicción anticipada de riesgos potenciales tanto internos como externos. La finalidad</p>	<p>En la actualidad, en ViaVia Café Ayacucho S.A.C., no se encuentran claramente establecidos los objetivos organizacionales, lo que genera una falta de dirección y alineación en la gestión empresarial. Asimismo, se evidencia la ausencia de un registro formal de los riesgos tanto internos como externos, lo cual impide una gestión proactiva de las</p>	<p>En el contexto de las pequeñas empresas, la mejora en su gestión empresarial adquiere una relevancia significativa, dado que estas entidades se encuentran continuamente expuestas a diversos riesgos que deben abordar de manera proactiva para garantizar su continuidad y fomentar su desarrollo. Es esencial que estas</p>

	<p>principal de este enfoque es reducir y gestionar de manera efectiva dichos riesgos, permitiendo a la empresa llevar a cabo sus actividades empresariales con un mayor grado de seguridad y puntualidad.</p>	<p>posibles amenazas que podrían afectar tanto a la gerencia como a los empleados. Para solventar esta situación, se sugiere implementar procedimientos de solución que aborden de manera efectiva los riesgos identificados.</p>	<p>empresas cuentan con la capacidad de identificar y analizar estos riesgos de manera sistemática, lo que no solo les permitirá evitar posibles fraudes, sino que también contribuirá al progreso y eficiencia de sus operaciones comerciales.</p>
<p>Actividad de control</p>	<p>La optimización de las operaciones empresariales puede lograrse mediante la aplicación de actividades de control, las cuales deben ir acompañadas de la consideración y establecimiento de políticas y procedimientos que delinear con precisión los deberes y funciones de los trabajadores. Esta claridad en las responsabilidades individuales es esencial para facilitar la ejecución eficaz,</p>	<p>Para la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., la falta de implementación de políticas y procedimientos estandarizados y regulados constituye un obstáculo significativo para el alcance de los objetivos organizacionales. Esta carencia no solo compromete la eficacia operativa, sino que también pone en riesgo la seguridad física de la información crucial para el funcionamiento</p>	<p>En el ámbito de las pequeñas empresas, la mejora en la gestión empresarial se convierte en una necesidad imperante que demanda la adopción de medidas preventivas y correctivas. El propósito fundamental de estas acciones radica en asegurar y cultivar la confianza de todos los actores involucrados en la empresa. Este proceso implica, además, la</p>

	<p>eficiente y oportuna de las tareas, mitigando la ocurrencia de errores recurrentes y salvaguardando los activos de la empresa. Al asegurar la coherencia y consistencia en las prácticas laborales, las empresas garantizan un entorno de trabajo que favorece el desarrollo normal de sus actividades.</p>	<p>de la empresa. Con el propósito de proporcionar información eficiente y segura, es imperativo establecer normativas y protocolos que guíen el manejo de la información.</p>	<p>mantención de políticas y procedimientos sólidamente establecidos que delineen con claridad las responsabilidades de cada componente, con el objetivo de prevenir errores recurrentes y salvaguardar el bienestar general de la empresa.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>La mejora de las operaciones empresariales se ve potenciada con la implementación de un sistema de información eficaz. Este sistema, para ser efectivo, debe establecerse de manera clara, confiable y comprensible, sirviendo como un sólido respaldo para la gerencia en la toma de decisiones oportunas. Además, es crucial que dicho sistema incorpore canales de</p>	<p>En ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica una falta de comunicación efectiva, apropiada y puntual con los trabajadores, lo que crea limitaciones para detectar posibles irregularidades durante el desarrollo de las actividades. Esta brecha en la comunicación puede resultar en la falta de conocimiento sobre acciones desfavorables que puedan surgir durante las</p>	<p>n el ámbito de las pequeñas empresas, la optimización de la gestión empresarial se vuelve esencial, resaltando la importancia de establecer una comunicación fluida y efectiva que abarque todas las áreas, desde la alta dirección hasta los empleados de base. Este flujo comunicativo debe caracterizarse por su claridad y precisión,</p>

	<p>comunicación efectivos, facilitando una interacción fluida entre los integrantes de la empresa. La claridad y confiabilidad en la información generada por este sistema no solo optimiza las actividades diarias, sino que también contribuye significativamente a la consecución de las metas.</p>	<p>operaciones. Para superar este desafío, la empresa debería orientarse hacia la promoción de una comunicación más integrada, fomentando una mayor participación y colaboración entre los diversos niveles de la organización.</p>	<p>buscando potenciar las operaciones empresariales de manera integral. Para lograr este propósito, se sugiere la implementación de programas de capacitación destinados al personal, dotándolos con las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar sus funciones.</p>
<p>Supervisión o monitoreo</p>	<p>Es importante que las empresas instauren una supervisión continua que posibilite la detección de irregularidades durante las actividades diarias de los trabajadores en relación con sus responsabilidades asignadas. Este enfoque de supervisión constante no solo busca identificar de manera proactiva desviaciones o inconformidades en el</p>	<p>En el ámbito operativo de ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica la ausencia de coordinaciones tanto internas como externas, sumado a un incumplimiento por parte de los trabajadores respecto al código de ética. Esta situación demanda mejoras sustanciales para fortalecer la integridad y la eficiencia de la empresa. Se propone la</p>	<p>Para que las pequeñas empresas optimicen su gestión, es fundamental implementar procedimientos que posibiliten la verificación constante del cumplimiento de las actividades. Este monitoreo continuo no solo facilita la observación del desempeño, sino que también permite detectar posibles irregularidades que</p>

	<p>desempeño, sino también garantizar una corrección oportuna de estas situaciones. Al abordar eficazmente las irregularidades identificadas, las empresas pueden mejorar sustancialmente, contribuyendo así al bienestar y éxito general de la organización.</p>	<p>implementación de un monitoreo constante para evaluar y optimizar tanto las operaciones internas como las relaciones externas. De manera complementaria, se sugiere la realización de auditorías internas periódicas con el objetivo de identificar situaciones adversas.</p>	<p>puedan surgir durante la ejecución de las actividades. La identificación temprana de estos problemas brinda la oportunidad de tomar acciones correctivas de manera inmediata, asegurando así que la empresa pueda mantenerse en curso con sus operaciones comerciales de manera eficiente.</p>
--	---	--	---

Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

5.1. Respecto al objetivo específico 1

Según los estudios de Vásquez (2022), Chomba (2022), Abrego (2021), López (2022), Mendoza (2021), Calsin (2022), Vicente (2021), Navarro (2020), Villanueva (2018), Egusquiza (2019) y Rodríguez (2022), se evidencia una carencia estructural en los sistemas de control interno de las micro y pequeñas empresas, que tienden a gestionarlos de manera empírica. Esta falta de organización se refleja en la inexistencia de elementos fundamentales como un organigrama, un código de ética y un manual de funciones, complicando así el desenvolvimiento empresarial. Además, estas empresas se enfrentan a obstáculos al no contar con sistemas eficientes para identificar y gestionar riesgos, carecer de políticas laborales claras y no disponer de un sistema de información efectivo. Para superar estas limitaciones, resulta imperativo implementar estructuras organizativas bien definidas, sistemas de control interno efectivos, políticas laborales claras y sistemas de información eficientes. Esta acción no solo les permitirá alcanzar sus objetivos organizacionales, sino que también contribuirá significativamente a mejorar su rendimiento general en las actividades diarias. Como lo define el autor Quinaluisa et al. (2019) El control se define como el procedimiento dirigido a salvaguardar los recursos de una organización y lograr los objetivos de una manera efectiva y eficiente.

5.2. Respecto al objetivo específico 2

Ambiente de Control

La implementación de mejoras organizativas en ViaVia Café Ayacucho S.A.C. podría comenzar con la adopción de un organigrama claramente estructurado, lo que proporcionaría una visión más precisa de la jerarquía y las relaciones internas. Además, sería beneficioso establecer un código de ética que oriente el comportamiento de los empleados, promoviendo valores fundamentales y estándares éticos en la empresa. Asimismo, la creación de un manual de organización y funciones contribuiría a definir con mayor claridad las responsabilidades y roles de cada área, promoviendo la eficiencia operativa.

Evaluación de riesgo

En la actualidad, en ViaVia Café Ayacucho S.A.C., no se encuentran claramente establecidos los objetivos organizacionales, lo que genera una falta de dirección y alineación en la gestión empresarial. Asimismo, se evidencia la ausencia de un registro

formal de los riesgos tanto internos como externos, lo cual impide una gestión proactiva de las posibles amenazas que podrían afectar tanto a la gerencia como a los empleados. Para solventar esta situación, se sugiere implementar procedimientos de solución que aborden de manera efectiva los riesgos identificados.

Actividad de control

Para la empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., la falta de implementación de políticas y procedimientos estandarizados y regulados constituye un obstáculo significativo para el alcance de los objetivos organizacionales. Esta carencia no solo compromete la eficacia operativa, sino que también pone en riesgo la seguridad física de la información crucial para el funcionamiento de la empresa. Con el propósito de proporcionar información eficiente y segura, es imperativo establecer normativas y protocolos que guíen el manejo de la información.

Información y comunicación

En ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica una falta de comunicación efectiva, apropiada y puntual con los trabajadores, lo que crea limitaciones para detectar posibles irregularidades durante el desarrollo de las actividades. Esta brecha en la comunicación puede resultar en la falta de conocimiento sobre acciones desfavorables que puedan surgir durante las operaciones. Para superar este desafío, la empresa debería orientarse hacia la promoción de una comunicación más integrada, fomentando una mayor participación y colaboración entre los diversos niveles de la organización.

Supervisión o monitoreo

En el ámbito operativo de ViaVia Café Ayacucho S.A.C., se identifica la ausencia de coordinaciones tanto internas como externas, sumado a un incumplimiento por parte de los trabajadores respecto al código de ética. Esta situación demanda mejoras sustanciales para fortalecer la integridad y la eficiencia de la empresa. Se propone la implementación de un monitoreo constante para evaluar y optimizar tanto las operaciones internas como las relaciones externas. De manera complementaria, se sugiere la realización de auditorías internas periódicas con el objetivo de identificar situaciones adversas.

5.3. Respeto al objetivo específico 3

Ambiente de Control

Para las micro y pequeñas empresas, la mejora en la gestión empresarial se revela como un aspecto crucial y significativo. En este contexto, la adopción de un sistema integral de control interno se erige como una herramienta indispensable para garantizar la transparencia en el desarrollo de las actividades. Este enfoque no solo implica la observancia de principios éticos en todas las áreas, sino que también subraya la importancia de la segregación de funciones. La claridad en la delimitación de responsabilidades se presenta como un pilar fundamental para que cada área pueda cumplir de manera efectiva con los objetivos establecidos.

Evaluación de riesgo

En el contexto de las pequeñas empresas, la mejora en su gestión empresarial adquiere una relevancia significativa, dado que estas entidades se encuentran continuamente expuestas a diversos riesgos que deben abordar de manera proactiva para garantizar su continuidad y fomentar su desarrollo. Es esencial que estas empresas cuenten con la capacidad de identificar y analizar estos riesgos de manera sistemática, lo que no solo les permitirá evitar posibles fraudes, sino que también contribuirá al progreso y eficiencia de sus operaciones comerciales.

Actividad de control

En el ámbito de las pequeñas empresas, la mejora en la gestión empresarial se convierte en una necesidad imperante que demanda la adopción de medidas preventivas y correctivas. El propósito fundamental de estas acciones radica en asegurar y cultivar la confianza de todos los actores involucrados en la empresa. Este proceso implica, además, la mantención de políticas y procedimientos sólidamente establecidos que delineen con claridad las responsabilidades de cada componente, con el objetivo de prevenir errores recurrentes y salvaguardar el bienestar general de la empresa.

Información y comunicación

En el ámbito de las pequeñas empresas, la optimización de la gestión empresarial se vuelve esencial, resaltando la importancia de establecer una comunicación fluida y efectiva que abarque todas las áreas, desde la alta dirección hasta los empleados de base. Este flujo comunicativo debe caracterizarse por su claridad y precisión, buscando potenciar las operaciones empresariales de manera integral. Para lograr este

propósito, se sugiere la implementación de programas de capacitación destinados al personal, dotándolos con las habilidades y conocimientos necesarios para mejorar sus funciones.

Supervisión o monitoreo

Para que las pequeñas empresas optimicen su gestión, es fundamental implementar procedimientos que posibiliten la verificación constante del cumplimiento de las actividades. Este monitoreo continuo no solo facilita la observación del desempeño, sino que también permite detectar posibles irregularidades que puedan surgir durante la ejecución de las actividades. La identificación temprana de estos problemas brinda la oportunidad de tomar acciones correctivas de manera inmediata, asegurando así que la empresa pueda mantenerse en curso con sus operaciones comerciales de manera eficiente.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Respetto al objetivo específico 1

Se llega a la conclusión, según las afirmaciones de los expertos citados, de que las organizaciones carecen de un sistema de control interno. Esta carencia se ve agravada por la ausencia de un organigrama, un código ético y un manual de organización y funciones. Esta situación genera dificultades significativas en la ejecución de sus operaciones, ya que impide la identificación de riesgos tanto internos como externos. Es imperativo que las empresas reconozcan la importancia de involucrar a la gerencia y a los trabajadores a través de principios sólidos. Asimismo, deben implementar un código ético y establecer un manual detallado de organización y funciones que defina claramente las responsabilidades de cada empleado. Este enfoque proporcionará una estructura sólida que facilitará un rendimiento mejorado de los trabajadores, promoviendo así el crecimiento y desarrollo empresarial.

6.2. Respetto al objetivo específico 2

La conclusión extraída a través del análisis del cuestionario aplicado al gerente de ViaVia Café Ayacucho S.A.C. es inequívoca: la empresa carece de un sistema de control interno. Esta carencia representa un obstáculo significativo para el logro de los objetivos establecidos desde el inicio de sus operaciones. La implementación de un sistema de control interno no solo sería beneficioso para alcanzar metas, sino que también se anticipa como una herramienta crucial para la identificación proactiva de posibles fraudes y errores tanto internos como externos. Este enfoque permitiría fortalecer los procesos y las evaluaciones, salvaguardando a la empresa de perjuicios y estableciendo procedimientos eficaces para la resolución de problemas. La importancia de evitar errores y tomar medidas correctivas oportunas se destaca, contribuyendo a una gestión sólida. Además, se subraya la necesidad de una comunicación constante, fomentando un clima laboral positivo donde los trabajadores puedan aportar su experiencia, propiciando así la continuidad exitosa de la empresa.

6.3. Respetto al objetivo específico 3

Se llega a la conclusión de que tanto las pequeñas empresas nacionales como la entidad ViaVia Café Ayacucho S.A.C., en relación con los objetivos específicos 01 y 02, podrían experimentar mejoras significativas mediante la implementación de un sólido sistema de control interno. Esta iniciativa no solo contribuiría a perfeccionar la gestión empresarial, sino que también jugaría un papel fundamental en la prevención

de fraudes y errores que podrían surgir en el transcurso de las actividades comerciales. Esta optimización resultante redundaría en un desempeño más eficaz de todos los actores involucrados en estas empresas, proporcionándoles la capacidad de tomar decisiones oportunas y estratégicas para garantizar la continuidad exitosa de sus operaciones comerciales.

6.4. Respetto al objetivo general

La conclusión extraída refleja la perspectiva predominante de las pequeñas empresas nacionales y la entidad ViaVia Café Ayacucho S.A.C., quienes señalan de manera unánime que la ausencia de controles adecuados constituye el problema principal. Esta carencia se manifiesta especialmente en la inexistencia de un sistema de control interno que actúe como salvaguarda contra fraudes y robos. La necesidad de detallar funciones y responsabilidades emerge como una prioridad, ya que ello facilitaría una verificación más efectiva de las actividades, con el consiguiente beneficio de mejorar la gestión administrativa. Se destaca la importancia de obtener información financiera oportuna, precisa y veraz, un aspecto vital para la toma de decisiones que propicie un desempeño óptimo y la consecución de los objetivos y metas establecidos. La implementación de controles internos efectivos se presenta como un paso esencial para abordar estos desafíos y fomentar el crecimiento sostenible de estas empresas.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a ViaVia Café Ayacucho S.A.C. que considere seriamente la adopción de un sistema de control interno como parte integral de sus prácticas empresariales. Esta iniciativa se presenta como una herramienta esencial para optimizar la gestión de la empresa, permitiéndole mejorar la eficiencia y el aprovechamiento de sus recursos. La implementación de un sistema de control interno no solo contribuirá a fortalecer la estructura organizativa, sino que también brindará la capacidad de monitorear y gestionar de manera más efectiva los diversos aspectos operativos y financieros. Al adoptar esta medida, se proporcionaría a la empresa una base sólida para abordar desafíos, tomar decisiones informadas y, en última instancia, impulsar un crecimiento empresarial sostenible.

Se recomienda que la empresa adopte medidas proactivas para impulsar mejoras significativas que conduzcan al logro de las metas establecidas. Se sugiere, en particular, la optimización de los canales de comunicación a través de charlas estratégicas, las cuales deberían involucrar activamente tanto a los trabajadores como a la gerencia. Este enfoque no solo tiene como objetivo mejorar el flujo de información interna, sino también fortalecer el clima laboral, fomentando un ambiente propicio para la colaboración y el trabajo en equipo.

Referencias bibliográficas

- Abrego, S. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa HCVV Consultores S.A.C. – Lima, 2021. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26942>
- Aldás Sanchez, J. C. & Espinoza Medrano, E. G. (2022) El control interno como herramienta eficiente en las microempresas del cantón Milagro. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/18768>
- Calsin, B. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ibn Sina Lab E.I.R.L. – Juliaca, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25616>
- Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP, 2017) El motor del crecimiento en el Perú. Obtenido de <https://www.confiep.org.pe/confiep-tv/pymes-el-motor-del-crecimiento-en-el-peru/>
- Contraloría General de la República (CGR, 2019). Fases del control interno. Recuperado de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Cumbicos, H. A., Señalin, L. O. y Tapia, N. J. (2023) La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar Julio-Agosto, 2023, Volumen 7, Número 4. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/372798875_La_importancia_del_control_interno_contable_en_la_gestion_efectiva_de_las_empresas
- Chomba, M. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas: Caso empresa Negociaciones Palacios E.I.R.L. – Lima – 2022. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28746>
- Díaz Córdova, P. E., Moreno Tapia, L. M., Olvera Anchundia, A. G., & Osorio Muñoz, K. L. (2021). El control interno en las PYMES: Caso Empresa Noble L.G.A. Visionario Digital, 5(2), 89-105. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1641>
- Egusquiza, G. (2019). Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Servicios Generales Pemebaz E.I.R.L. - Pomabamba, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/11864>
- Estupiñan, R. (2021). Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=fk5hEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=e#v=onepage&q&f=false>

- Escauriaza, M., & Tintore, S. (Eds.). (2018). Innovación en servicios. Obtenido de:
https://www.researchgate.net/publication/31720807_Innovacion_en_servicios_M_Jacob_Escauriaza_J_Tintore_Subirana_X_Torres_Torres
- Imbaquingo Carapaz, N., & García Zambrano, X. (2019). Control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017. *Ciencias Sociales Y Económicas*, 3(1), 58–72. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.282>
- Izquierdo, E, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero -junio 2021. Vol. 8 / N ° 1, pp. 425-437ISSN: 2313-3414. Recuperado de:
<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- López, D. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Mundo Decor S.A.C. – Tocache, 2021. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/27429>
- Llivosaca, A. y Valencia, M. (2019) Propuesta de Control Interno Manejo del Disponible de la Empresa Frenosa C.A. Recuperado de:
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46452>
- Mancero Arias, M. G., Arroba Salto, I. M. y Pazmiño Enríquez, J. E. (2020) Modelo de control interno para pymes en base al informe COSO – ERM. Recuperado de:
<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/375/774>
- Manjarres Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A. & Herrera Litardo, D. A. (2020) Control interno de emprendimientos rurales y su incidencia en la gestión organizacional. Año: VII Número: Edición Especial Artículo no.:31. DOI:
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2252>
- Manosalvas Gómez, L. R., Cartagena Herrera, M. E. & Baque Villanueva L. K. (2019) Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. Año: VI Número: Edición Especial. Artículo no.:37.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>
- Martínez, E. (2018). Iniciación en la economía y gestión de empresas. Obtenido de:
<https://n9.cl/qei07>
- Mendoza, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Sheridan Enterprises S.A.C. – Lima, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26580>

- Murillo Apolo, L. A., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2019). Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 255. Recuperado de:
<https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/474/pdf>
- Navarro, P. (2020) Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las mypes nacionales: Caso Grupo Perfect Clean Perú S.A.C. - Callao, 2020. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/21165>
- Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2017). La formalización de las empresas. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/publication/wcms_549523.pdf
- Pérez, E. (2017). Curso de Economía de la Empresa. Introducción. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=smI3DwAAQBAJ&lpg=PP1&dq=economia%20y%20empresa&hl=es&pg=PA6#v=onepage&q=economia%20y%20empresa&f=false>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, J., & Pérez, J. (2018) El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. Cofin Habana. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Rodríguez, J. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Inversiones Florida S.R.L. - Chimbote, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26943>
- Rojas, N., Niebles, N. (Eds.). (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Rosales Torres, S. K. (2022) Identificación de riesgos en el proceso de producción de embutidos en la ciudad de Guayaquil mediante la aplicación de herramientas de evaluación de control interno. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20252>
- SUNAT (2022) Régimen MYPE Tributario. Disponible de:
<https://emprender.sunat.gob.pe/emprendiendo/decido-emprender/regimen-tributario>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramírez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. Ciencia

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1184-1197.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

Vásquez, T. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ramodec S.A.C. –

Huánuco, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28132>

Verona, J. (2021). REMYPE: Beneficios laborales para las micro y pequeñas empresas.

Obtenido de: <https://n9.cl/ev8mq>

Vicente, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Kinax Perú S.A. – Lima,

2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25251>

Villanueva, M. (2018) Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Comercial Vásquez

E.I.R.L. de Sihuas, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5606>

Zamorano, J. (2019). La hipótesis en la investigación. Recuperado de:

<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023	¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023?	Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales. 2. Describir los factores relevantes del control interno de la empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023 3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la empresa Viavia Café Ayacucho S.A.C. – Ayacucho, 2023.

Fuente: Elaborado por el investigador

Anexo 2: Instrumento de recolección de información

Anexo 2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023**

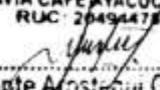
La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por ello, se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Factores relevantes	Preguntas	Si	No
	La empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., cuenta con un sistema de control interno.		X
Ambiente de Control	1. ¿Existe en la organización un organigrama que se encuentre debidamente estructurado?		X
	2. ¿Se encuentra establecido en la empresa un conjunto de principios éticos bajo un código ético?		X
	3. ¿Se ha comunicado a los empleados el contenido del código ético de la empresa?		X

	<p>4. ¿Existe en la organización un documento que detalla las funciones y la estructura organizativa llamado Manual de Organización y Funciones?</p> <p>5. ¿La organización lleva a cabo informes con precisión, integridad y confiabilidad en su contenido?</p> <p>6. ¿La empresa valora las aportaciones de los empleados en la toma de decisiones?</p> <p>7. ¿Se implementa en la empresa un procedimiento de selección al momento de contratar nuevos empleados?</p>	X	X
Evaluación de riesgo	<p>1. ¿Se han identificado y registrado en la empresa los riesgos potenciales tanto internos como externos?</p> <p>2. ¿La empresa ha fijado de manera precisa sus objetivos organizacionales?</p> <p>3. ¿La empresa ha tenido en cuenta las posibles consecuencias de los riesgos que ha identificado?</p> <p>4. ¿La organización ha establecido los protocolos para abordar y resolver los riesgos potenciales que ha identificado?</p> <p>5. ¿Están todas las divisiones de la empresa al tanto de los riesgos existentes?</p> <p>6. ¿La organización ha desarrollado algún plan de contingencia para hacer frente a posibles riesgos?</p>	X	X
Actividad de control	<p>1. ¿La organización ha establecido protocolos para alcanzar sus metas?</p> <p>2. ¿La información en la empresa se protege físicamente mediante medidas de control adecuadas?</p> <p>3. ¿Se lleva a cabo la supervisión física de las operaciones en la empresa durante el desarrollo de las actividades?</p> <p>4. ¿La organización cuenta con un conjunto de normativas y políticas establecidas para el personal?</p>	X	X

	5. ¿Las funciones y responsabilidades de todo el personal en la empresa están claramente definidas?		X
	6. ¿Se lleva a cabo la verificación física de inventarios en la empresa al menos una vez al año?	X	
Información y comunicación	1. ¿La organización cuenta con la habilidad de generar informes financieros tanto anuales como intermedios?	X	
	2. ¿La empresa recibe información clave para tomar decisiones oportunas?	X	
	3. ¿En la empresa se promueve una comunicación fluida, idónea y puntual entre sus diferentes áreas?		X
	4. ¿Se implementan métodos para recabar información acerca de la satisfacción de los usuarios en la empresa?		X
	5. ¿La empresa implementa programas de capacitación destinados a su personal?		X
Supervisión o monitoreo	1. ¿Se distribuye el informe financiero a las áreas pertinentes dentro de la empresa?	X	
	2. ¿Se efectúan coordinaciones internas y externas al inicio de las actividades planificadas en la empresa?		X
	3. ¿Se realiza la comprobación de que los empleados se adhieran al código de conducta de la empresa?		X
	4. ¿Se lleva a cabo una supervisión por parte del sector correspondiente en la empresa?		X
	5. ¿Se llevan a cabo auditorías en las diversas secciones de la organización empresarial?		X

Fuente: Elaborado por el investigador

VIAVIA CAFE AYACUCHO S.A.C.
RUC: 20494478332

Dante Arostegui Gutierrez
ADMINISTRADOR



Anexo 3 – Validación de instrumento

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023								
N°	CONTROL INTERNO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
	La empresa ViaVia Café Ayacucho S.A.C., cuenta con un sistema de control interno.	X		X		X		Sin Observación
	Ambiente de Control							
1	¿Existe en la organización un organigrama que se encuentre debidamente estructurado?	X		X		X		Sin Observación
2	¿Se encuentra establecido en la empresa un conjunto de principios éticos bajo un código ético?	X		X		X		Sin Observación
3	¿Se ha comunicado a los empleados el contenido del código ético de la empresa?	X		X		X		Sin Observación
4	¿Existe en la organización un documento que detalla las funciones y la estructura organizativa llamado Manual de Organización y Funciones?	X		X		X		Sin Observación
5	¿La organización lleva a cabo informes con precisión, integridad y confiabilidad en su contenido?	X		X		X		Sin Observación
6	¿La empresa valora las aportaciones de los empleados en la toma de decisiones?	X		X		X		Sin Observación
7	¿Se implementa en la empresa un procedimiento de selección al momento de contratar nuevos empleados?	X		X		X		Sin Observación
	Evaluación de riesgo							
1	¿Se han identificado y registrado en la empresa los riesgos potenciales tanto internos como externos?	X		X		X		Sin Observación
2	¿La empresa ha fijado de manera precisa sus objetivos organizacionales?	X		X		X		Sin Observación

3	¿La empresa ha tenido en cuenta las posibles consecuencias de los riesgos que ha identificado?	X		X		X		Sin Observación
4	¿La organización ha establecido los protocolos para abordar y resolver los riesgos potenciales que ha identificado?	X		X		X		Sin Observación
5	¿Están todas las divisiones de la empresa al tanto de los riesgos existentes?	X		X		X		Sin Observación
6	¿La organización ha desarrollado algún plan de contingencia para hacer frente a posibles riesgos?	X		X		X		Sin Observación
Actividad de Control								
1	¿La organización ha establecido protocolos para alcanzar sus metas?	X		X		X		Sin Observación
2	¿La información en la empresa se protege físicamente mediante medidas de control adecuadas?	X		X		X		Sin Observación
3	¿Se lleva a cabo la supervisión física de las operaciones en la empresa durante el desarrollo de las actividades?	X		X		X		Sin Observación
4	¿La organización cuenta con un conjunto de normativas y políticas establecidas para el personal?	X		X		X		Sin Observación
5	¿Las funciones y responsabilidades de todo el personal en la empresa están claramente definidas?	X		X		X		Sin Observación
6	¿Se lleva a cabo la verificación física de inventarios en la empresa al menos una vez al año?	X		X		X		Sin Observación
Información y Comunicación								
1	¿La organización cuenta con la habilidad de generar informes financieros tanto anuales como intermedios?	X		X		X		Sin Observación
2	¿La empresa recibe información clave para tomar decisiones oportunas?	X		X		X		Sin Observación
3	¿En la empresa se promueve una comunicación fluida, idónea y puntual entre sus diferentes áreas?	X		X		X		Sin Observación
4	¿Se implementan métodos para recabar información acerca de la satisfacción de los usuarios en la empresa?	X		X		X		Sin Observación

5	¿La empresa implementa programas de capacitación destinados a su personal?	X		X		X		Sin Observación
Supervisión o Monitoreo								
1	¿Se distribuye el informe financiero a las áreas pertinentes dentro de la empresa?	X		X		X		Sin Observación
2	¿Se efectúan coordinaciones internas y externas al inicio de las actividades planificadas en la empresa?	X		X		X		Sin Observación
3	¿Se realiza la comprobación de que los empleados se adhieran al código de conducta de la empresa?	X		X		X		Sin Observación
4	¿Se lleva a cabo una supervisión por parte del sector correspondiente en la empresa?	X		X		X		Sin Observación
5	¿Se llevan a cabo auditorías en las diversas secciones de la organización empresarial?	X		X		X		Sin Observación

Recomendaciones:

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: **C.P.C. Jimmy José Quispe Cisneros** DNI: **70179815**



Jimmy José Quispe Cisneros
CPC N° 012/1800



Anexo 4: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **MALLCCO RAFAEL, JOSUE ELIESER**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: **JOSUEELIESERMALLCCORAFRAEL@GMAIL.COM** o al número 900 165 675. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico **ciei@uladech.edu.pe**

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	DANTE AROSTEGUI GUTIERREZ
Firma del participante:	 VIAVIA CAFE AYACUCHO S.A.C. RUC: 20494471332 Dante Arostegui Gutierrez ADMINISTRADOR
Firma del investigador:	MALLCCO RAFAEL, JOSUE ELIESER
Fecha:	11-13-2023

Anexo 5 – Carta de autorización

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

CARTA DE AUTORIZACION

Señores
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
Presente. -

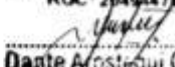
Asunto: AUTORIZACION PARA USO DE RAZON SOCIAL EN TRABAJO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a Ustedes para comunicarles, que en representación de mi empresa como Persona Jurídica Viavia Café Ayacucho S.A.C. con número de RUC: 20494478332, AUTORIZA al Bachiller Mallcco Rafael Josué Elieser, con código de Estudiante 3103142079, el uso de la razón social de nuestra empresa para su Trabajo de Tesis de Investigación que lleva como título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO VIAVIA CAFÉ AYACUCHO S.A.C. – AYACUCHO, 2023, así como su publicación en su Repositorio Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Ayacucho, 01 de diciembre del 2023

VIAVIA CAFE AYACUCHO S.A.C.
RUC - 20494478332

Dante Arostegui Gutierrez
ADMINISTRADOR

Anexo 6 – Fichas Bibliográficas

<p>Autor: Vasquez Norberto, Thania Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ramodec S.A.C. – Huánuco, 2020. Año: 2020</p>	<p>Ciudad: Huánuco País: Perú.</p>
<p>Tema: factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar las oportunidades de mejora en el control interno tanto para las micro y pequeñas empresas a nivel nacional como para la empresa Ramodec S.A.C. en Huánuco en el año 2020. La metodología empleada en esta investigación se caracterizó por ser no experimental y cualitativa, basada en enfoques bibliográficos, documentales y de estudio de caso. La recopilación de información se realizó mediante una revisión exhaustiva de la literatura pertinente, y se aplicó un cuestionario que constaba de 25 preguntas al Gerente General de la empresa Ramodec S.A.C. Las conclusiones del estudio revelaron que la empresa no ha establecido pautas para la atención de la motivación de los trabajadores ni ha promovido la ética en el entorno laboral, lo que ha llevado a una falta de integración entre los empleados</p>	
<p>Referencia Bibliográfica Vásquez, T. (2022) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Ramodec S.A.C. – Huánuco, 2020. Recuperado de: https://hdl.handle.net/20.500.13032/28132</p>	<p><i>Ficha N°1</i></p>

<p>Autor: Mendoza Hidalgo, Juvitza Pamela Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Sheridan Enterprises S.A.C. – Lima, 2020. Año: 2020</p>	<p>Ciudad: Lima País: Perú.</p>
<p>Tema: factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales El trabajo de investigación tuvo como objetivo la identificación de oportunidades destinadas a mejorar los sistemas de control interno en micro y pequeñas empresas a nivel nacional, centrándose en el caso de Sheridan Enterprises S.A.C. con sede en Lima, en el año 2020. El enfoque metodológico adoptado fue de carácter no experimental y cualitativo, involucrando una revisión exhaustiva de la literatura disponible, así como un análisis de caso específico. La información requerida para este análisis se recopiló a través de la administración de un cuestionario compuesto por 25 preguntas, dirigido al Gerente General de Sheridan Enterprises S.A.C.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica Mendoza, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Sheridan Enterprises S.A.C. – Lima, 2020. Recuperado de: https://hdl.handle.net/20.500.13032/26580</p>	<p><i>Ficha N°2</i></p>

<p>Autor: Vicente Rodríguez, Jorge Armando</p> <p>Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Kinax Perú S.A. – Lima, 2020</p> <p>Año: 2020</p>	<p>Ciudad: Lima</p> <p>País: Perú.</p>
<p>Tema: factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo identificar oportunidades de mejora en el control interno que pudieran beneficiar tanto a las micro y pequeñas empresas en el ámbito nacional como a KINAX PERU S.A. con sede en Lima en el año 2020. Las conclusiones derivadas del cuestionario aplicado a la gerente de KINAX PERU S.A. señalan que, aunque la empresa tiene un sistema de control interno implementado, se identifican deficiencias en algunos de sus componentes. Principalmente, existen problemas en la organización, debido a la falta de un manual de funciones que claramente defina responsabilidades frente a posibles riesgos. Además, la empresa no mantiene un registro efectivo de riesgos internos para prevenir y mitigar futuros problemas, lo que podría mejorarse con una gestión más eficiente. Las capacitaciones continuas son necesarias para mejorar la eficacia y habilidades de los empleados, y se recomienda fortalecer la comunicación interna.</p>	
<p>Referencia Bibliográfica</p> <p>Vicente, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Kinax Perú S.A. – Lima, 2020. Recuperado de: https://hdl.handle.net/20.500.13032/25251</p>	<p><i>Ficha N°3</i></p>