



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO  
ELECTRO PANGO S.A. - PANGO, 2021**

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

**AUTOR**

**DOLORES POMIANO, EDILBERTO EUFRACIO**

**ORCID: 0000-0002-1598-7368**

**ASESORA**

**ALCAHUAMAN VILLANUEVA, JENY**

**ORCID: 0000-0003-1033-6328**

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2022**



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERÚ: CASO  
ELECTRO PANGO S.A. - PANGO, 2021**

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

**AUTOR**

**DOLORES POMIANO, EDILBERTO EUFRACIO**

**ORCID: 0000-0002-1598-7368**

**ASESORA**

**ALCAHUAMÁN VILLANUEVA, JENY**

**ORCID: 0000-0003-1033-6328**

**CHIMBOTE –PERÚ**

**2022**

**Equipo de trabajo**

**AUTOR**

Dolores Pomiano, Edilberto Eufrazio

ORCID: 0000-0003-1598-7368

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

**ASESORA**

Alcahuamán Villanueva, Jeny

ORCID: 0000-0003-1033-6328

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

**JURADO**

Baila Gemín, Juan Mercado

ORCID ID: 0000 0002 -0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID ID: 0000 0002 -1620-5946

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000 0002-6880-1141

**Firma del jurado y asesora**

---

Mgtr. Juan Marco Baila Gemín  
PRESIDENTE

---

Mgtr. Julio Javier Montano Barbuda  
MIEMBRO

---

Mgtr. Juana Maribel Manrique Plácido  
MIEMBRO

---

Mgtr. Jeny Alcahuamán Villanueva  
ASESORA

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la salud que tengo, y el esfuerzo frecuente de mi persona de querer alcanzar lo deseado, estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor con una convicción de servicio ante la sociedad, sin olvidar el respeto que engrandece a la persona.

Agradezco a todos mis profesores ya que ellos me instruyeron valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mi esposa e hijos porque de ellos recibí su comprensión y apoyo moral en los días más difíciles como estudiante.

## **Dedicatoria**

A Dios, a mi esposa y a mis hijos, con todo mi cariño y mi amor, quienes me impulsaron e hicieron todo para que yo pudiera realizar mis sueños anhelados por años, quienes me motivaron de darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

## Índice de contenido

Carátula.....	iii
Equipo de Trabajo.....	iii
Firma del jurado y asesor.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Índice de contenido.....	vii
Índice de cuadros.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I.Introducción.....	13
II.Revisión de Literatura.....	17
2.1. Antecedentes.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	20
2.1.3. Antecedentes Regionales.....	30
2.1.4. Antecedentes Locales.....	33
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	34
2.2.1. Teoría de control interno.....	34
2.2.2. Teorías de las empresas.....	37
2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeña empresa.....	38
2.2.4. Teoría del Sector Servicios.....	42
2.2.5. Teoría de Sectores económicos.....	45
2.2.6. Descripción de la empresa en estudio.....	47

2.3. Marco Conceptual .....	52
2.3.1. Definiciones del control interno .....	52
2.3.2. Definiciones de empresa.....	52
2.3.3. Definición de la Micro y Pequeñas empresas.....	53
2.3.4. Definiciones de Servicios .....	54
III.Hipótesis .....	55
IV. Metodología.....	55
4.2. Población y muestra .....	56
4.2.1. Población .....	56
4.2.2. Muestra .....	56
4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores .....	57
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
4.4.1. Técnicas .....	60
4.4.2. Instrumentos .....	60
4.5. Plan de Análisis.....	60
4.6. Matriz de consistencia.....	62
4.7. Principios éticos .....	64
V. Resultados y Análisis de Resultados.....	66
5.1. Resultados .....	66
5.1.1. Respecto al Objetivo Especifico 01:.....	66
5.1.2. Respecto al Objetivo Especifico 02:.....	70
5.1.3. Respecto al Objetivo Especifico 03:.....	74
5.2. Análisis de resultados.....	78
5.2.1. Respecto al objetivo específico 01 .....	78

5.2.2. Respecto al objetivo específico 02. ....	79
5.2.3. Respecto al objetivo específico 03 .....	81
VI. Conclusiones.....	83
6.1. Respecto al Objetivo específico 01 .....	83
6.2. Respecto al Objetivo específico 02 .....	83
6.3. Respecto al Objetivo específico 03 .....	84
6.4. Conclusión General .....	84
VII. Aspectos complementarios.....	86
7.1. Referencias bibliográficas .....	86
Anexo: .....	93
Anexo 01: Modelos de fichas bibliográficas .....	933
Anexo 02: Instrumento de validación.....	94
Anexo 03: Cuestionario aplicado al gerente .....	97
Anexo 04: Solicitud de Aceptación .....	100
Anexo 05. Carta de Aceptación .....	101
Anexo 06: Protocolo de Consentimiento .....	102
Anexo 07: Evidencias fotográficas .....	103

## Índice de cuadros

CUADRO 01: Respecto al objetivo específico 01.....	66
CUADRO 02: Respecto al objetivo específico 02.....	70
CUADRO 03: Respecto al objetivo específico 03.....	74

## Resumen

La presente investigación, tiene como problema, falta de implementación de un sistema de control interno en las MYPE, y empresa en investigación, a nivel organizacional, presenta deficiencias, impactos negativos en su actividad, perjudicando el objetivo de la empresa; La investigación tiene por objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Electro Pangoa S.A. – Pangoa 2021. Se utilizó la metodología cualitativa, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, técnicas de revisión bibliográfica y encuesta, se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas, cuestionario de preguntas cerradas: Obteniéndose las conclusiones: **O.E. 01:** Los autores consideran, en la actualidad, existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno en las MYPE, **O.E. 02:** Entrevistado al gerente de la empresa Electro Pangoa S.A. De los resultados obtenidos, la empresa debe acogerse a un sistema de control interno, estructurar la organización definida con metas y objetivos, aplicar los instrumentos de gestión con responsabilidad, capacitación frecuente al personal para buena gestión. **O.E. 03.** Acuerdo a los resultados del objetivo específico 1 y 2, respecto a los componentes, es establecer un adecuado sistema de control interno, apropiado y conveniente. **Conclusión:** Revisado las investigaciones adecuadas de los resultados, del presente informe, se puede concluir tanto en las MYPE del Perú, como en la empresa, Electro Pangoa S.A. consideran que la implementación de un control interno adecuado, confiable y oportuno mejoraría su actividad.

**Palabras Clave:** Control interno, Micro y Pequeñas Empresas

## **Abstract**

The present investigation has as a problem, lack of implementation of an internal control system in the MYPE, and company under investigation, at the organizational level, presents deficiencies, negative impacts on its activity, harming the objective of the company; The general objective of the research is: To identify the opportunities of Internal Control that improve the possibilities of micro and small companies in Peru: Case of Electro Pangoa S.A. – Pangoa 2021. The qualitative methodology, non-experimental, descriptive, bibliographic and case design, bibliographic review techniques and survey were used, the instruments of bibliographic records, questionnaire of closed questions were used: Obtaining the conclusions: O.E. 01: The authors consider, at present, there are many shortcomings regarding the implementation of an internal control system in MYPE, O.E. 02: Interviewed the manager of the company Electro Pangoa S.A. From the results obtained, the company must adhere to an internal control system, structure the organization defined with goals and objectives, apply the management instruments with responsibility, frequent training of personnel for good management. O.E. 03. According to the results of specific objective 1 and 2, regarding the components, it is to establish an adequate, appropriate and convenient internal control system. Conclusion: Reviewing the appropriate investigations of the results of this report, it can be concluded both in the MYPE of Peru, and in the company, Electro Pangoa S.A. they consider that the implementation of an adequate, reliable and timely internal control would improve their activity.

**Keywords:** Internal control, Micro and Small Businesses.

## **I. Introducción**

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. Mendoza (2018).

El control interno es un apoyo instrumental para toda organización. Ya que la responsabilidad corresponde a todo componente humano de la institución, la gestión empresarial se convierte en el reflejo del monitoreo imperante. Espinoza (2020)

El control interno ha venido potenciando su importancia en las organizaciones que tienen la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo que integran las entidades. Los cambios estructurales y tipológicos de las empresas han ocasionado que se generen nuevas medidas y estrategias para adaptarse a las necesidades del medio. Rojas (2020)

Mata Sotelo (2020). El Control interno en la micro y pequeñas empresas es un componente de gran consideración para toda entidad que pretende lograr una gestión correcta en sus respectivas áreas, que les generen beneficios y cumplimiento de sus metas. El Perú es el país más afectado en la región a causa de la pandemia en términos económicos. El extenso período de cuarentena y el deterioro de sus cuentas fiscales han originado que las perspectivas de crecimiento económico sean de (-12%), para el 2020, (Zúñiga, 2020).

Placencia (2021), El autor nos menciona, un adecuado Sistema de Control Interno, es parte significativo de una empresa bien constituida, ya que garantiza proteger los bienes y crear confiables los estados financieros de la contabilidad, acciones precisas para la buena marcha de cualquier organización, grande o pequeña.

El control interno en las empresas es una tarea necesaria para aquellos que desean lograr competencia, porque en muchas empresas en donde se implementa control interno

disminuyen la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogan como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generan un impacto positivo en su negocio. Desde este marco referencial, en este párrafo se pretende determinar la aplicación del control interno y medidas de desempeño en la Empresa Distribuidora de Servicio Público de Electricidad, Electro Pangoa S.A. del distrito de Pangoa, Provincia de Satipo, Región Junín.

La Micro y pequeña empresa, Electro Pangoa S.A, fue constituida para prestar servicio de electricidad, en la ciudad de San Martín de Pangoa capital del distrito de Pangoa, tiene más de 30 años desarrollando su actividad. El principal problema que carece la empresa es la implementación de control interno en las oficinas que viene desarrollando de acuerdo su actividad.

Lo precisado en lo anterior se plantea el enunciado del problema que es el siguiente: ¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Electro Pangoa S.A.- Pangoa, 2021?

Para dar respuesta al enunciado del problema sea planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso Electro Pangoa S.A. - Pangoa, 2021

Del objetivo general se desprenden los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú.
2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de Electro Pangoa S.A. - Pangoa, 2021
3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Electro Pangoa S.A. – Pangoa 2021

La presente investigación se justifica, que el control interno admite localizar los medios de un adelanto perene en las micro y pequeñas empresas, apoyando la buena dirección de las mismas para lograr los resultados. La instalación e implementación de un sistema de control interno en la empresa, optimizará los estados financieros, atención al cliente, se fortalecerá un mejor perfeccionamiento, toma de decisiones y lograr los objetivos y fines de la empresa Electro Pangoa S.A. El control interno le accederá encontrar las deficiencias en las áreas de la empresa, al que será confiada al personal competente para su perfeccionamiento, para que el Directorio pueda tomar importantes decisiones prioritarias. Finalmente, este proyecto servirá como antecedentes para posteriores trabajos de investigación a fines al tema en sector servicios de distribución de servicio público de electricidad del distrito de Pangoa, provincia de Satipo y departamento de Junín.

La presente investigación será de tipo cualitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, bibliográfica, documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento se utilizó las fichas bibliográficas y un cuestionario con preguntas cerradas al Gerente.

Como resultado: **Respecto al objetivo específico 1:** En base a los antecedentes, nacionales, regionales y locales, los autores consideran, se puede evidenciar en la actualidad, existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas por falta de desconocimiento de los beneficios que podría acarrear, en su mayoría de las micro y pequeñas empresas del Perú necesitan de un sistema de control interno y las escasas que aplican, son incorrectos.

**Respecto al objetivo específico 2:** La empresa Electro Pangoa S.A. debería acoger a un sistema de control interno y estructurar la organización definida con metas y objetivos, con código de ética y aplicar los instrumentos de gestión con responsabilidad y realizar

capacitación frecuente al personal para la buena gestión. Con ello, la empresa desarrollaría sus actividades y cumple con sus objetivos y metas, a la vez los trabajadores se desenvolverían en un ambiente de control adecuado. **Respecto al objetivo específico**

**3:** Las oportunidades de los objetivos específicos 1 y 2, respecto a los componentes, es instaurar un adecuado sistema de control interno, en las micro y pequeñas empresas, la empresa en investigación debe de acogerse en un sistema de control interno apropiado y conveniente. Se demuestra que la implementación adecuada y oportuna del control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú y para la empresa en investigación es de suma importancia para cumplir operaciones sin riesgos, estableciendo una base para el beneficio de los objetivos.

**Se concluye:** Después de revisar las investigaciones pertinentes de los resultados encontrados en el presente informe de investigación, se puede concluir tanto en las micro pequeñas empresas del Perú, y caso, Electro Pangoa S.A. consideran que la implementación de un sistema de control interno adecuado, confiable y oportuno va permitir que mejore la obligación de las actividades desarrolladas por la empresa, y que pueda identificar los peligros agrupados a cada área de trabajo y establecer un plan de contingencia en la organización ante eventualidades que alcancen suceder.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, elaborado por algún investigador en los países del mundo, menos en el Perú, sobre la variable, componentes de análisis y parte de la investigación.

Gómez, Pérez y Ramírez (2017), en su tesis presentada, Guía de mejores prácticas de control interno en la Micro y pequeñas empresas, en Medellín, Colombia; Tiene por objeto general; Determinar en qué medida se encuentra el control interno en las Micro y pequeñas empresas, con respecto a la aplicación de la normatividad existente en el país y que permita diseñar una guía de aplicación de las normas de control interno. La presente investigación tiene por metodología el análisis cualitativo acerca del control interno de la Pymes. Se concluye, se puede evidenciar en la actualidad existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno en las microempresas por falta de desconocimiento de los beneficios que podría acarrear, el control interno en las empresas, es muy importante dentro de los procesos organizacionales, para detectar las irregularidades en las áreas de la empresa, para tomar las medidas correctivas necesarias. Se puede determinar que no solo los administradores de las microempresas deben ejercer el control interno, también todos los trabajadores para evitar la aparición de riesgos. Como resultado de esta investigación se concluye que las micro y pequeñas empresas deben tener un panorama completo y claro de qué áreas debe de controlarse necesariamente para su desarrollo eficaz de su actividad.

Suárez (2018), en su tesis de investigación titulada, Análisis de control interno en la gestión de inventarios del año 2017 en la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil. El objetivo General, es analizar el control interno en la gestión de inventarios 2017, que aplica la empresa Comautor S.A. de la ciudad de Guayaquil, a través de la revisión de los principios de Coso I, Para su aplicación y consecución de sus objetivos corporativos. Para lo cual, la metodología de investigación fue descriptiva no experimental mixto. La población estuvo conformada 16 trabajadores de diferentes departamentos. La técnica que se utilizó: fue la entrevista. El instrumento, cuestionario. El resultado: La organización cuenta con un manual y funciones que no ha sido difundido ni realizado por la administración, este manual debe ser registrado, sustentado y aprobado por la dirección y difundir a cada una de las áreas pertinente, para que de esa forma para que tengan un mejor control para el cumplimiento y asignación de responsabilidad. Esta investigación se concluyó: La gestión de inventarios cuenta con las herramientas necesarias que sustenta una adecuada y eficiente aplicación de control interno para el cumplimiento de Coso I, se requiere como mínimo manuales de funciones, políticas, procedimientos, debidamente formalizados, y que contenga información apropiada y oportuna para evidenciar en la empresa Comutor S.A

Yaremi & Guadalupe, (2021), En su trabajo de investigación denominado Diseño de control interno para las pequeñas y medianas empresas Pachuca, México. Cuyo objetivo es: Mostrar un modelo de control interno para empresas con pequeña capacidad administrativa que permita un mejor desarrollo de los procesos, mayor eficiencia en la operación del negocio y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. Cuya metodología

fue: El diseño de investigación fue descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; la técnica fue; revisión bibliográfica. Proponen que: al establecer un sistema de Control Interno las Pequeñas empresas mejoraran sus finanzas y serán competitivas, cumpliendo siempre con sus objetivos preestablecidos haciéndolo mediante la verificación permanente del Control interno , siendo una alternativa viable para todos aquellos Pequeños y Medianos Empresarios que requieren conocer la situación actual de sus organizaciones y contar con información confiable, veraz y oportuna, que los apoye en la toma de decisiones adecuadas para la mejora y el desarrollo de las mismas.

Ferraro (2020) En su trabajo de investigación titulada: Análisis del sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. Guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba. El objetivo general fue analizar el Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO y brindar una guía para su evaluación e implementación en las empresas del sector de la Construcción de la ciudad de Córdoba. Su metodología fue exploratorio bibliográfico. Entre las conclusiones se menciona que al analizar las herramientas del control interno y proponer al modelo COSO como alternativa, el objetivo no es reemplazar las demás herramientas existentes para desarrollar un control interno eficiente, sino brindar información y analizar herramientas alternativas para incorporar y poder implementar controles de gestión y administrativo. Pudiendo ser adaptables a empresas calificadas como Pymes en el rubro de la construcción, teniendo en cuenta que es poco frecuente el uso de esta herramienta y que puede significar un valor agregado en ellas.

Pedroza, Gómez (2021), en su trabajo de grado denominado Dificultades de la Implementación de un Sistema de Control Interno en las MiPymes del Sector

Industrial en el barrio Carvajal de Bogotá, tiene por Objetivo General, Determinar cuáles son las dificultades que enfrentan las empresas MiPymes del sector industrial del barrio Carvajal en Bogotá en cuanto a la implementación de un sistema de control interno, Este proyecto tiene por metodología, de corte cualitativo y cuantitativo, por lo cual se inscribe en el paradigma de las ciencias sociales, por su parte, el diseño metodológico corresponde a una investigación descriptiva correlacional. Se concluye, Los empresarios no consideran que la adecuada implementación de un sistema de control interno deja en evidencia el grado de compromiso de los empleados, identificando las fallas y las posibles consecuencias sobre las operaciones y resultados esperados, de acuerdo con la investigación, evidenciamos que si ejecutan actividades de control al interior de la compañía que permiten el logro de los objetivos de la compañía. Finalmente, se puede concluir que los empresarios de las MiPymes requieren tener acceso a capacitaciones relacionadas al control interno,

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación, elaborado por algún investigador en el Perú, menos en la Región Junín, sobre la variable, componentes de análisis y parte de la investigación.

Meléndez (2019), En su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa de multiservicios Ubrikue S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019, El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Multiservicios Ubiriki

S.A.C. – Villa Rica-Oxapampa, 2019. La investigación fue descriptiva – bibliográfica – documental y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y la entrevista el instrumento fue fichas bibliográficas y el cuestionario; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico N° 01: Los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, asimismo las empresas son vulnerables por la falta de valores, responsabilidades. Respecto al Objetivo específico N° 02: se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización. Respecto al Objetivo específico N° 03: se puede observar que en todos los componentes del control interno comparados sí coinciden; por lo tanto, se concluye que los antecedentes mencionados no cuentan con un sistema de control interno al igual que la empresa. Conclusión general: se propone elaborar un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) mediante el cual identifique los factores internos y externos que influyen en el desarrollo de actividades de la empresa.

Tripul Ortega (2020), En su tesis titulada, Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa ferretería Nunura E.I.R.L. - Tumbes, 2020. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Caso empresa Ferretería Nunura E.I.R.L. - Tumbes, 2020. Para realizar este informe y alcanzar este objetivo se utilizó la

metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan entre ambos, se define que un sistema de control interno es una herramienta fundamental para el desarrollo y crecimiento de toda MYPE. Obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: Según los autores estudiados en este trabajo de investigación consideran que las Mypes deben implementar un sistema de control interno. Respecto al objetivo 02, Según el cuestionario aplicado al Gerente de la empresa Ferretería Nunura E.I.R.L., se puede afirmar que al no contar con un sistema de control interno generara deficiencias en el desarrollo de las actividades empresariales por ello se recomienda crear diferentes procedimientos que ayuden a alcanzar sus objetivos y poder minimizar los riesgos encontrados. Respecto al Objetivo específico 03: Conclusión general: La empresa Ferretería Nunura E.I.R.L. necesita implementar un sistema de control interno que este de acorde al desarrollo de sus actividades por ello se propone realizar y aplicar un cuestionario aplicando los 5 componentes.

Robles (2020), En sus tesis titulado: El control interno y su efecto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso ferretería e inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021. Con el objetivo general: Determinar y describir el efecto del control interno en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú y de la empresa: ferretería e inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021, donde la

metodología utilizada fue cualitativa, de investigación, no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. Obteniendo como resultado; Objetivo 1: Los autores coinciden en sus resultados, que, por la falta de implementación de un sistema de control interno, siendo esta fundamental para el desarrollo de la empresa comercial, es indispensable implementar manuales de organización y reglamentos ya que permitirá lograr una buena gestión en el ambiente empresarial al favorecer a la rentabilidad con el desarrollo de la gestión. Objetivo 2: Según el cuestionario aplicado al gerente de la empresa Ferretería E Inversiones Jaimito S.A.C. Desconoce en su totalidad los 5 componentes del control interno y tampoco se aplican. Objetivo 3: En el Perú más del 80% de las micro y pequeñas empresas no aplican un sistema de control interno, por tal motivo suceden las quiebras y pérdidas, es lo mismo que sucede con la empresa estudiada. Se llegó a la conclusión donde la empresa estudiada no maneja un sistema de control interno por lo cual no se podría decir el efecto que tiene en ella, tampoco orientan a su personal ya sea en actividades y responsabilidades. Las MYPE del Perú tampoco manejan los componentes de un sistema lo que conlleva a no prevenir riesgos sea internos como externos, por ende, se recomienda fomentar más con este tema, para una mejor rentabilidad empresarial de ellas en todo el territorio nacional peruano.

Vásquez (2021), En su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Importaciones Patricia S.A.C. – Juanjuí, 2019, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Importaciones Patricia S.A.C. - Juanjuí, 2019. El diseño de la investigación fue

no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Respecto a los resultados de la Mypes, los autores nacionales, regionales y locales, establecen que el control interno es el factor clave para la buena marcha de toda institución sin excepción, resguardando y evitando las pérdidas de los recursos; Respecto a la empresa del caso, estos resultados evidencian que la empresa no aplica los componentes del control interno ya que su control lo realizan de manera empírica, además nos afirma que en el componente ambiente de control, no cuenta con código de ética y por consiguiente no se difunde. Respecto al objetivo 3, Se propone que establezcan formalmente sus estatutos, normas, objetivos y metas de manera clara y precisa y dar a conocer al personal que labora en la empresa, Conclusión General, se propone a la empresa Importaciones Patricia S.A.C. implementar un sistema de control interno adecuado que permita evaluar cada una de las áreas que conforman su negocio.

Huamán Orbegoso (2021), En su tesis denominado, Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021, tiene por objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las Mypes nacionales: Caso Empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021. El diseño de la investigación fue no experimental, cualitativo, bibliográfico- documental y de casó. Los resultados de ambos objetivos específicos concuerdan que la adopción del control interno en las micro y pequeñas empresas es de vital importancia porque le permitirá obviar el riesgo, es fundamental para apoyar el logro de los objetivos, mejorar y proteger a la empresa. En conclusión, el control interno también crea una ventaja

competitiva ya que una empresa con un control efectivo puede afrontar los riesgos que se presenten. Por lo tanto, es de relevancia la información de riesgos continuo, las que, en adelante, se convierten en un canal de comunicación en las empresas. Es importante cumplir con cada uno de los componentes y esto se verá reflejado en las operaciones cotidianas de la empresa para que así afecte de manera efectiva el desarrollo y crecimiento y que sea sostenible en el tiempo.

Cabanillas (2021), En su tesis Titulada Propuestas de mejora para el control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso ferretería Pasquelito – Chimbote, 2021. Tiene por Objetivo General, identificar las propuestas de mejora para el control interno de las de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Ferretería Pasquelito-Chimbote, 2021. 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 cerrada; como resultado, los autores señalan muchas Mypes, no cuentan con un sistema de control interno, se basan en controles empíricos que ciertamente son controles, pero no aseguran su eficacia por cuanto no se encuentran normados ni mucho menos son monitoreados. Respecto a la empresa en investigación, no cuenta con un sistema de control interno y tampoco conoce que existe o que sea necesario, situación que pone en riesgo la existencia del negocio, su sostenibilidad y la posibilidad de lograr año a año sus metas, existiendo alto riesgo en el control de existencia, recursos y sobre todo en sus resultados. Haciendo una comparación, la mayoría de las Mypes, así como la empresa del caso no cuentan con un sistema de control interno que en un ámbito global les

representa un altísimo riesgo de no continuidad en la actividad empresarial. Se concluye, que la mayoría de las empresas y también la empresa en investigación, no cuentan con un sistema de control interno, asimismo la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de organización y funciones y de procedimientos perjudicaría a las empresas en su logros de sus objetivos trazados, por lo tanto debe tener en cuenta el control de las actividades para mejorar la eficiencia, eficacia y el cumplimiento de las operaciones para las mejoras en la gestión empresarial, de igual manera se debe identificar y minimizar los riesgos para que las empresas continúen en marcha. El sistema de control interno implementado, como una herramienta sirve y ayuda a la gestión a corregir los errores, debilidades, deficiencias que puedan estar expuestas e interfiriendo en el buen desarrollo, asimismo se debe evaluar los procedimientos a seguir para salvaguardar los activos, verificando la razonabilidad y confiabilidad de la información, permitiendo así alcanzar sus objetivos ya sea a corto o largo plazo.

Guerra (2021), En su tesis titulada: Propuestas de mejora del control interno en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso microempresa ferretería Cesítar E.I.R.L.- Trujillo, 2021. Tiene como, objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en el área de almacén que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la microempresa Ferretería Cesítar E.I.R.L.- Trujillo, 2021. La investigación fue descriptivo, bibliográfico y de caso, para el recojo de información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y la entrevista, como instrumento se utilizó un cuestionario. Obteniendo como resultados; Los autores refieren que la implementación del control interno permite tomar medidas correctivas

oportunas en caso existan posibles irregularidades, minimizando riesgos, y cumpliendo con sus objetivos. Empresa en investigación, los resultados de la entrevista realizada al gerente describen las oportunidades de la empresa al implementar un sistema de control interno de almacén, ya que actualmente carece de control interno y sus procesos son deficientes. Al analizar el cuadro de los factores relevantes de los objetivos específicos 1 y 2, nos permite explicar que las microempresas no cuentan con la aplicación de un control interno adecuado y oportuno, lo cual limita la posibilidad de una gestión eficiente y confiable. Se concluye que, en su mayoría las empresas no tienen implementado un control interno en el área de almacén, por lo que se propone a la empresa en investigación, implementar el control interno con el fin de tomar decisiones correctivas que originan desconciertos en la empresa.

Huamán (2021), En su tesis titulada, Propuestas de mejora del sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Valera S.R.L. - Chachapoyas, 2021., tiene por objetivo general: Identificar las oportunidades de un sistema de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Inversiones Valera S.R.L. - Chachapoyas, 2021, La investigación fue; de diseño no experimental - bibliográfica - documental y de caso; para el recojo de información se utilizó las fichas bibliográficas, el cuestionario de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa a través de la entrevista. Como resultado, las oportunidades de control interno en las micro y pequeñas empresas, Los autores afirman que, un sistema de control interno es una herramienta de gestión, necesario en una empresa, influye de manera positiva en las entidades, evitando o reduciendo los fraudes, riesgos y conductas

inadecuadas que puedan surgir, brindando seguridad razonable y confiabilidad en la información financiera y administrativa. La empresa en estudio, los resultados indican que no cuenta con un sistema de control interno implementado formalmente dentro de sus instalaciones. Respecto a que si el control interno mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa en estudio; no coinciden, porque las empresas no aplican el control interno dentro de las organizaciones o no cuenta con uno implementado. Concluye, que las empresas del Perú o como en la empresa del caso, el control interno no se aplica formalmente dentro de las organizaciones, ya que como la empresa en estudio no cuentan con un sistema de control interno implementado, lo que implica que no se cumple con la aplicación adecuada de los componentes del control interno. Mucho de esto puede ser por el desconocimiento de las oportunidades que genera su implantación, en el cumplimiento de sus objetivos.

Delgado Zavaleta (2021), En su tesis denominado Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Electronic Store S.A.C. – Trujillo, 2021. Tiene por objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Electronic Store S.A.C. – Trujillo, 2021. La metodología, diseño de investigación fue no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista y análisis de propuesta de mejora; asimismo se aplicó un cuestionario de 20 preguntas cerradas al sub Gerente General de la empresa. Los Resultados en base a los resultados obtenidos del objetivo

específico 1 y el objetivo específico 2, que en base a los componentes del control interno las micro y pequeñas empresas no tienen implementado un manual de organizaciones y funciones, no cuentan con un buen sistema de control que se logre detectar los riesgos, dado por la falta de conocimientos y el escaso interés de capacitar de implementar políticas y procedimientos a su personal de las distintas áreas, tampoco cuenta con un organigrama estructurado que indique las áreas de trabajo de cada empleado. En Conclusión, que en la actualidad las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas carecen de formalidad, y no evalúan los riesgos asociados a cada área de trabajo. El control interno es importante para todas las empresas porque permite tener un adecuado manejo de los bienes dentro de la organización, con el fin de obtener y alcanzar los objetivos y metas.

Romero (2021), En su tesis denominado Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Matilde Blas S.A.C. – Chimbote, 2021. Tiene como Objetivo General: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa Matilde Blas S.A.C Chimbote, 2021. Tiene por metodología, el diseño de investigación fue: No experimental, descriptivo, bibliográfica, documental y de caso, se presenta un cuestionario con preguntas relacionadas a la investigación aplicada al Gerente de la Empresa del caso; tiene como resultado; Los autores establecen que el control interno mejora las posibilidades de la gestión. Asimismo, es necesario implementar el sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas y en todas las empresas, que

tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de la empresa. La empresa en investigación; no tiene implementado un sistema de control interno, para lo cual sirve para ayudar a la gestión a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo. Finalmente se concluye que todas empresas deben tener implementado un sistema de control interno, debido que la mayoría de las Mypes, son empresas familiares que no cuenta con gente profesional, que no tienen mucha idea en el manejo de la empresa. EL control interno en la Mypes, es la herramienta práctica de gestión que sirve para ayudar a corregir a todos los errores, debilidades, deficiencias, que se encuentren expuestas a riesgos e interfieran con el desarrollo de la gestión, utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo

### **2.1.3. Antecedentes Regionales**

Se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación, elaborado por algún investigador en la Región Junín, menos en la provincia de Satipo, sobre la variable, componentes de análisis y parte de la investigación. Huiza Valdiviezo (2019), En su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventario de las empresas nacionales: caso constructores consultores y contratistas Aaradhya S.A.C. Junín 2019, tiene como objetivo Identificar las oportunidades del

control interno que mejoran la Gestión de Inventario de las empresas nacionales: Caso constructores Consultores y Contratistas Aaradhya S.A.C. Junín 2019. La investigación se ha realizado usando un diseño no experimental - bibliográfico – documental y de caso, para dicha información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica, en su gran mayoría los autores afirman que el control interno es muy importante para las empresas constructoras para identificar los puntos críticos, minimizando los riesgos y maximizando las oportunidades para el logro de los objetivos y así mismo establecer lineamientos de control que permitan entregar una información confiable para la toma de decisiones. Respecto al caso, se pudo evidenciar que la empresa Consultores y Contratistas Aaradhya no está empleando correctamente los componentes del control interno puesto que no cuenta con un buen de Control Interno por ello es necesario su implementación. Concluyendo hoy en día la mala gestión en algunas empresas constructoras nacionales es debido a la falta del control interno puesto que no existe un control que garantice y respalde la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus operaciones, por lo tanto, se recomienda la implementación de un buen sistema del control interno junto con sus componentes para disminuir los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra y tomar las medidas necesarias que subsanar dichos riesgos.

Vilcahuaman Ramos (2020), En su tesis titulada Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. - Huancayo, 2020, El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo

general: Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. - Huancayo, 2020. 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 cerrada; respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se concluye que la mayoría de los autores nacionales, regionales y locales, no cuentan con un sistema de control interno, se sugiere que las micro y pequeñas empresas deben implementar un sistema de control interno. Respecto al Objetivo Específico N° 02: Se concluye que la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L., nos menciona que no cuenta con un sistema de control interno, lo cual es necesario que implemente dicho sistema, para el buen funcionamiento de la empresa, asimismo se describe los factores relevantes del control interno. Respecto al Objetivo N° 3. Se concluye de acuerdo a los resultados, revisión y de los objetivos específicos 01 y 02, en donde se muestra que la implementación de un sistema de control interno. Conclusión general: Se propone a la empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L., adicionar planes y estrategias que ayuden a la implementación para así mejorar y cumplir con los objetivos y metas trazadas. Cucho Pérez (2018), En su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del

Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, encontrando las siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1: de la revisión bibliográfica la mayoría de las micro y pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno, por falta de conocimiento y no contar con personas capacitadas por el alto costo que implica la implementación. Respecto al objetivo específico 2: la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico es por ello la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos, bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales. Respecto al Objetivo Especifico 3: Finalmente se concluye que tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa objeto de estudio no tienen implementado un sistema de control interno lo que ha generado en muchos casos el no cumplimiento de sus metas. Conclusión General: implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa

#### **2.1.4. Locales**

En este proyecto, se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación. Realizado por algún investigador en la provincia de Satipo, sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación. Hasta la fecha no se ha encontrado trabajos relacionados con la variable de estudio.

## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

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

Monzón (2018), Señala que el control interno es estimado como una herramienta de gestión, con aplicación en el contorno de las finanzas y la administración; es decir, el control interno es un medio para obtener un fin y no un fin en sí mismo; por lo tanto, no se trata simplemente de manuales de organización y procedimientos, se trata de una herramienta práctica para informar y manifestar malos manejos, fraudes y hurtos en las diferentes áreas de las empresas, así como el uso eficiente y eficaz de los insumos y recursos productivos, y la minimización de los riesgos; lo que a su vez permite una mejora en la productividad, rentabilidad y competitividad de las mismas.

Tóala (2019), El control interno en las empresas es una tarea ineludible para aquellos que desean lograr competitividad, por lo que en muchas instituciones en donde se implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera, los entes reguladores lo catalogarán como una empresa que cumple las leyes y regulaciones y a su vez generarán un impacto positivo en su negocio, pudiendo inclusive atraer a inversionistas que apuesten al crecimiento del mismo.

Marín (2018), El control interno percibe la técnica de organización, todos los métodos sistematizados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos. Verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la práctica ordenada por la gerencia (p.88)

### **2.2.1.1. Sistema de control interno**

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptados dentro de una empresa con el fin de salvaguardar los activos y verificar la confiabilidad de los datos contables, Camacho Villota (2017)

#### **• Componentes de control interno**

Rivas Márquez (2017), El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados:

- 1. Ambiente de control;** Un ambiente de control adecuado, permite que las organizaciones tengan la seguridad de llevar a cabo procesos que se encuentren exentos de fallas significativas, que permiten el adecuado uso y evitan el uso no autorizado de los recursos, de la realización y registro eficiente de las operaciones y en consecuencia se obtendrán también estados financieros razonables que son una real representación de la situación económica y financiera de las organizaciones (Escalante, 2014).
- 2. Evaluación de riesgos;** Es importante el análisis de los riesgos en los que puede incurrir la organización, este análisis puede convertirse en un método sistemático que permite la planeación, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de la información que se encuentran asociados a las actividades organizacionales; este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades (Vanegas & Pardo, 2014).
- 3. Actividad de control;** Son las normas y procedimientos que se constituyen en las acciones necesarias en la implementación de las políticas que pretenden asegurar el cumplimiento de las actividades que pretenden evitar los riesgos. Las actividades de control se realizan en todos

los niveles y en todas las funciones de la organización, donde se incluye aspectos como los procesos de aprobación y autorización, las iniciativas técnicas, los programas y las conciliaciones (Castañeda, 2014)

**4. Información y comunicación;** La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y permita además asumir las responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de los sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control. (Gómez, Blanco, & Conde, 2013).

**5. Supervisión o monitoreo;** La supervisión y el monitoreo son herramientas de política que hacen parte del ambiente de las organizaciones. Ambos presentan un enfoque de mejora continua que a través de la evaluación, monitoreo y supervisión se encargan de la eficacia y eficiencia del Control Interno a partir del seguimiento; la supervisión identifica si las acciones realizadas en cada nivel del proceso llevan hacia otros niveles; mientras que el monitoreo incluye actividades de supervisión realizadas directamente por diferentes estructuras de dirección dentro de la organización previniendo hechos que generen pérdidas o actividades costosas (Vega & Nieves, 2016).

**Vega de la Cruz (2016),** El procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno que consta de cuatro etapas, a las que se les especifican las pautas a seguir para su posterior implementación y reflejan claramente el ciclo de gestión. El éxito de este procedimiento radica en el enfoque de mejora continua. (p.17)

## **2.2.2. Teorías de las empresas**

La historia de la empresa comprende desde las dinámicas de los fenicios hasta las complejas estructuras que están en funcionamiento hoy en día. Es importante entender que una empresa es una unidad económica formada por personas y capital destinada a obtener un beneficio económico. (Rodríguez, 2019)

Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos en la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país. García y Taboada (2019)

Asimismo, la empresa se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores; obteniendo de esta actividad una ganancia. Para el correcto desempeño de la producción estas se basan en planificaciones previamente definidas, estrategias determinadas por el equipo de trabajo (Raffino, 2019).

### **2.2.2.1. Funciones de la empresa**

La empresa en una economía de mercado cumple con las siguientes funciones generales:

- a) Organiza y dirige básicamente el proceso de producción, si bien, a veces, se le marcan o regulan ciertos aspectos y líneas de actuación de su actividad por los organismos estatales de planificación y dirección económica.
- b) Asume ciertos riesgos técnico-económicos inherentes a la anterior función, riesgos que se matizan por los principios de responsabilidad y control de la empresa.

#### **2.2.2.2. Objetivos de la empresa**

Sydle (2022), para alcanzar los resultados que un negocio espera, los objetivos deben ser medibles para que sea posible evaluar su desempeño en cada uno de los departamentos o para toda la empresa así como se puede definir para los trabajadores y para mantener con adecuado control interno en una empresa, es preservar el negocio, salvaguardar los recursos, eficiencia y efectividad en las operaciones, cumplir con las leyes, reglamentaciones, cumplir con los objetivos planteados en la empresa, confiabilidad.

#### **2.2.2.3. Clasificación de las empresas**

Corona (2013), Las empresas se pueden clasificar de diversas formas, pero lo más comunes son, según la actividad económica, por su dimensión, por el sector geográfico en que desarrolla su actividad, según el origen de capital y la estructura jurídica entre otros.

#### **2.2.2.4. Tamaños de empresas**

Múnich Galindo (2013), El tamaño o dimensión de la empresa quiere expresar el mayor o menor volumen de cada una de las magnitudes que sirven para explicar lo que es y lo que hace la unidad económica. En definitiva, este concepto se apoya en la medida de las magnitudes económicas explicativas de la estructura y de la actividad de la empresa.

### **2.2.3. Teoría de las Micro y Pequeña empresa**

La Micro y pequeña empresa es la unidad económica constituido por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objetos desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes y servicios o prestación de servicios. (Calero, 2020)

Para conceptualizar a la Micro y pequeñas empresas los especialistas utilizan diferentes criterios, se toma referencia de la presencia del dueño al frente de la unidad productiva, haciéndolas veces de todo y en segundos plano la clasificación por el número de empleados, por ser uno de los criterios de mayor aceptación internacional. Moreno Placencia (2018)

Alvarado y Angulo (2020), La Micro y pequeña empresa, es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO, (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, Decreto Legislativo N° 1086.

### **2.2.3.1. Características de las micro y pequeñas empresas**

Calero (2020), Las MYPES deben reunir las siguientes características recurrentes:

<b>Concepto:</b>	<b>Micro Empresas</b>	<b>Pequeñas Empresas</b>
Ventas Anuales	Hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias UIT	Hasta el Monto máximo de 1,700 Unidades Impositivas Tributarias UIT.

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

A efectos de acogerse al Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa, así como a los demás beneficios tributarios, financieros, Establecidos a través del Decreto Supremo N° 013-2013- PRODUCE, es preciso inscribirse en el Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa - REMYPE, el cual se

encuentra disponible a través de la página web del Ministerio de Trabajo. (MTPE-2021)

Este registro tiene como finalidad acreditar que una unidad económica califica como micro o pequeña empresa, autorizar el acogimiento de la micro y pequeña empresa a los beneficios y registrar a las micro y pequeñas empresas y dar publicidad de su condición de tales. (MTPE-2019)

Mogollón (2021) Para inscribirse en este registro se necesita unos requisitos elementales: - No pertenecer al rubro de bares, discotecas, casinos y juegos de azar.

#### **2.2.3.3. Objetivos de la Micro y Pequeñas empresas**

Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeñas Empresas, define como: La unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, **Moreno Plasencia (2020)**

#### **2.2.3.4. Tipos de la Micro y Pequeñas Empresas**

Espinoza Diana (2017), Tipos de Mypes, Régimen, Tributos y Laboral de Mypes, es promover la formalización de las Mypes que encuentra en distintas actividades.

##### **Micro empresas:**

Aquellos que tiene ingreso que no superen en el año 2021, S/. 660,000.00, ingresos 150 UIT.

##### **Pequeñas empresas:**

Aquellos que tienen ingreso que no superan en el año 2021, S/. 7, 480,000.00, sus ingresos que no superen 1700 UIT.

**Régimen tributario:**

La micro pequeñas empresa se encuentran en el Régimen MYPE Tributario - RMT.

**2.2.3.5. Ley 28015 (2003)**

Ley de Promoción y Formalización de la micro y pequeñas Empresas, es una unidad económica que en la cual está constituida por una persona natural o jurídica, donde bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, Nuvecont (2021)

La Ley que fue promulgada el 3 de julio del 2003 está conformada por la promoción de la formalización, competitividad y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas es por ello que incrementa el empleo sostenible, donde se da la productividad, rentabilidad, la contribución al PBI, el desarrollo del mercado interno y su contribución a la recaudación tributaria. Nuvecont (2021)

**2.2.3.6. Ley 30056 (2013)**

**Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y Crecimiento Empresarial**

El 02 de Julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Su objetivo es establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas MIPYME. Ministerio de la Producción (2013)

#### **2.2.4. Teoría del Sector Servicios**

Romero Amado (2017) El sector servicios es un importante, generador de empleo y representa una gran parte del PIB total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano

Campos D. (2021), nos indica, la importancia creciente del sector servicios dentro de la economía mundial y en especial para Perú, lo que constituye una oportunidad para aquellas empresas que opten por abrazar la relación con los clientes como estrategia tanto de crecimiento como de defensa. Las empresas distribuidoras de servicio público de electricidad. La tendencia al alza del sector se explica por dos motivos superpuestos. Por un lado, surgen nuevos servicios a ser consumidos y también observamos como los productos cuentan con prestaciones asociadas, como posventa, seguros complementarios, líneas de consulta, apps, delivery.

COMEXPERU (2020) Los servicios con los que cuentan los negocios, ya sea que su presencia dependa de la propia capacidad del empresario o del nivel de acceso en la localidad donde operan, determinan en gran parte la productividad de sus operaciones o el nivel de su oferta de servicios. Asimismo, servicios como agua potable, red de desagüe, luz, red telefónica e internet son un reflejo de la capacidad de estos negocios para hacer frente a su demanda y del nivel de ingresos, madurez y potencial tamaño al que pueden llegar. De acuerdo con la Enaho, los porcentajes de tenencia de estos servicios en 2020 se mantuvieron en niveles considerablemente bajos en cuanto al acceso a teléfono (1.9%),

internet (3.3%) o red de desagüe (7.1%). Sin embargo, estas Características del negocio resultados se ven influenciados por el alto porcentaje de Mypes que no cuentan con un local dedicado exclusivamente al negocio. Al considerar solo las que cuentan con un local de operaciones, el 59.7% tiene acceso a luz por red pública; el 24.2%, a agua potable; el 14%, a red de desagüe, y solo el 6.6% cuenta con acceso a internet y el 3.8% con un teléfono fijo, mayormente de uso compartido con otro negocio

Witei (2021), La clasificación de tipos de servicios más utilizada y se estructura en virtud de los diferentes sectores en los que los servicios tienen cabida. En este sentido, puedes encontrar servicios de atención al cliente, de asistencia técnica, de transporte o movilidad, de hostelería, financieros, sanitarios, educativos, inmobiliarios, sociales, de marketing. El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios. En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

#### **2.2.4.1. Funciones del sector servicios**

Se dedica a todas las actividades que ofrecen servicios intangibles. Es encargado del aumento de la productividad y del crecimiento económico de las empresas, así como del capital humano. Es el responsable de la educación, la salud y el desarrollo de tecnología dentro de un país.

#### **2.2.4.2. Objetivos del sector Servicio**

Para hacer frente a estos problemas, las empresas encuestadas plantean los siguientes objetivos estratégicos, Realizar los procesos y optimizar las cadenas de suministros; mejorar la colaboración y el servicio; Focalizar los esfuerzos

en conocer mejor las necesidades de los clientes, modernizar la tecnología infraestructura y aplicaciones

#### **2.2.4.3. Clasificación del Sector Servicios**

**M González (1989)**, señala que los servicios están clasificados por los transportes, las telecomunicaciones, las instituciones financieras, los servicios sociales y personales y todos los servicios a las empresas, es por ello que todos estos servicios son muy diferentes unos de otros, puede hacerse una distinción entre los servicios públicos y los privados, los mercantiles o destinados a la venta y los no mercantiles.

#### **2.2.4.4. Tipo de Sector servicios**

**Witei (2021)**, Los tipos de servicio están clasificados en diferentes sectores es por ello que los servicios tienen cabida, en este sentido se encuentran los servicios de atención al cliente, los transporte o movilidad, la asistencia técnica, la hostelería, financieros, sanitarios, educativos, inmobiliarios, sociales, de márketing.

El sector servicios es enormemente heterogéneo, en él se engloban actividades muy diversas que se pueden clasificar siguiendo diferentes criterios. En primer lugar, teniendo en cuenta quien gestiona el servicio, podemos distinguir dos grandes grupos:

**Servicios públicos:** prestados por las administraciones públicas con los ingresos obtenidos por los impuestos. En algunos casos, el Estado tiene el monopolio de ese servicio: administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado es principal proveedor de esos servicios: sanidad y educación.

**Servicios privados:** prestados por empresas privadas en busca de un beneficio económico. Aquí estarían los demás servicios (transporte, turismo, ocio, comercio, actividades financieras, etc.). En segundo lugar, podemos distinguir diversos grupos, según el tipo de servicio prestado:

**Servicios sociales:** administración pública, educación, sanidad. Estas actividades son gestionadas mayoritariamente por el Estado.

**Servicios de distribución:** comercio, transportes, comunicaciones, correo.

**Servicios al consumidor:** hostelería, restauración, ocio, cultura, doméstico, etc. · **Servicios a las empresas:** bancos, seguros, etc. Estos servicios también son prestados a los particulares.

### **2.2.5. Teoría de Sectores económicos**

Ardity, A. (2016) El sector económico se le conoce como una ciencia que está basada en teorías donde se encarga de administrar y distribuir los recursos escasos para satisfacer las necesidades de los individuos que en la cual están conformadas por la microeconomía que estudia el comportamiento de todos los consumidores, empresas y macroeconomía que estudia forma general.

#### **2.2.5.1 Funciones de los sectores económicos**

Creditea (2021), Los sectores productivos, o lo que es lo mismo, los sectores de la economía, se utilizan para establecer una clasificación de la actividad económica de una región en función del tipo de proceso productivo que la caracteriza. En la actualidad, existen cinco tipos de sectores económicos que, a su vez, se dividen en diferentes ramas de producción: sector primario, secundario, terciario, cuaternario y quinario. Estos dos últimos, se consideran, por parte de algunos estudiosos, como parte del sector terciario.

### **2.2.5.2. Objetivos de los sectores económicos**

El objetivo que tiene los sectores económicos es estudiar la correcta distribución de todos los recursos escasos es por ello para satisfacer sus necesidades de todas las personas es importante que la economía estudia las leyes que rigen la producción, distribución, la circulación y el consumo de los seres humanos. El objetivo de la economía consistente en la aplicación de recursos humanos y materiales para la obtención de bienes y servicios capaces de satisfacer necesidades humanas

### **2.2.5.3. Clasificación de los sectores económico**

**Sánchez Galán (2021)**, En la actualidad, existen cinco tipos de sectores económicos que, a su vez, se dividen en diferentes ramas de producción: sector primario, secundario, terciario, cuaternario y quinario, Los sectores productivos, es lo mismo, los sectores de la economía, se utilizan para establecer una clasificación de la actividad económica de una región en función del tipo de proceso productivo que la caracteriza.

### **2.2.5.4. Tipos de sectores económicos**

Los tipos de sectores económicos, es considerado como sector de servicios:

Sector transportes.

Sector comunicaciones.

Sector Energético.

Sector turístico.

Sector sanitario.

Sector educativo.

Sector de las artes.

Sector financiero

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

La empresa Electro Pangoa S.A., - EPASA, con RUC. N° 20129531275, con domicilio Legal en la Av. España N° 698, de la ciudad de San Martín de Pangoa, Distrito de Pangoa, Provincia de Satipo, Región Junín. Su actividad principal es, Empresa Distribuidora de Servicio Público de Electricidad. por decisión propia de los ciudadanos de la ciudad de San Martín de Pangoa, inicia como comité de gestión de servicio de electricidad a falta de energía eléctrica en esta ciudad en los años de 1988; En el año 1990 se convierte en una empresa de interés local, reconocida por el Gobierno de la Región Junín, en los años 1991 se convierte en una empresa accionariado por decisión de mayoría de los aportantes en defensa de sus inversiones realizadas. Es una empresa privada, constituida como sociedad anónima regulada por la Ley General de Sociedades Ley N° 26887.

#### **Constitución de la Empresa:**

La empresa, Electro Pangoa S.A. EPASA, se constituye en la ciudad de San Martín de Pangoa, Provincia de Satipo, departamento de Junín, el 14 de Setiembre del 1991, cuya escritura se realiza ante el notario Público de la provincia de Satipo, Dr. Juan Mario Leyva Valdivia, e inscrito ante los Registros Públicos de Satipo con fecha 13 de enero de 1992, tomo/ ficha 39, folio 400, Asiento 01. Por escritura pública de aclaración extendida ante el Notario Público de Satipo. Dr. Rubén Elías Rocha Marinos, del 29 de octubre de 1998, en cumplimiento a la Junta General de accionista de fecha 10 de setiembre de 1998, se acordó el saneamiento de los accionistas, saneamiento del capital social y modificación total del Estatuto por adecuación a la nueva ley de Sociedades, se acordó la reducción del capital social a S/. 45,600.00

aportes de 304 accionista con valor nominal de cada acción de S/. 150.00, cada una.

**Política de la Empresa y de suministro de energía:**

La empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, se suministra de energía eléctrica de la empresa de Generadora de Electricidad SAN GABAN S.A. Ubicado en el distrito de San Gabán, Carabaya, Puno.

**Ubicación de la Empresa:**

La empresa Electro Pangoa S.A - se encuentra ubicado, en la Av. Cafetaleros N° 698, de la ciudad de San Martín de Pangoa, distrito de Pangoa, provincia de Satipo, departamento y Región Junín.

**Actividad Económica de la Empresa**

Actividad Económica Principal: con código de CIUU 3510 – **Generación, Trasmisión y Distribución de Energía Eléctrica.**

**Misión:**

Contribuir a generar desarrollo económico y bienestar a la población usuaria en toda nuestra área de influencia, suministrando energía de forma confiable, eficiente y sostenible, generando una rentabilidad atractiva a nuestros accionistas.

**Visión:**

Ser reconocida como la mejor empresa en el distrito de Pangoa, brindando un servicio de calidad en la distribución y suministro de energía eléctrica a todos los usuarios.

**Capital Social:**

El capital social de la empresa es de S/. 45,600.00, representado por 304 acciones sociales de S/. 150.00 cada acción, suscritas y pagadas al cien por ciento.

### **La Administración:**

La empresa Electro Pangoa SA. – EPASA, es una empresa concesionaria del servicio público de electricidad que tiene como ámbito de área poligonal en la capital del distrito de Pangoa, de la ciudad de San Martín de Pangoa y expansiones urbanas; Cuenta actualmente con la Concesión de Distribución autorizada por el Ministerio de energía y minas en cumplimiento a la Ley N° 25844, Ley de concesiones eléctricas. La empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, se ciñe al objetivo establecido en su estatuto, administrativamente, económica, financiera y técnica de acuerdo las normas vigentes establecidas por el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería - Osinergmin.

La actividad que realiza la Empresa Distribuidora de Servicio Público de Electricidad a los usuarios finales le permite administrar los movimientos económicos de ingresos y egresos de acuerdo las funciones y niveles jerárquicos que permite desarrollar su actividad con eficiencia y eficacia en las operaciones.

### **Importancia:**

La importancia de la administración en la empresa Electro Pangoa S.A. EPASA, es cumplir las normas establecidas en la empresa, el estatuto, reglamento y los acuerdos tomados en la Junta General de Accionistas y toma de decisiones del Directorio. La empresa busca una excelencia en el servicio que brinda a los usuarios con el objetivo de agregar valor y superar las metas

trazadas, velando por la sostenibilidad de sus iniciativas y el cumplimiento responsable de su compromiso, basados en principios éticos siendo consecuentes, honestos, veraces y justos. Promoviendo la mejora y continua con el objetivo de generar mayor valor, incorporando nuevas herramientas que le permite optimizar el proceso y alcanzar mayor eficacia y eficiencia.

### **Organización de la empresa**

La empresa es una persona jurídica de tipo Sociedad Anónima –S.A., con capital social netamente propio considerado como Micro y Pequeña Empresa – Mype, inscrito en el Ministerio de trabajo y promoción social cumpliendo con todos los requisitos y acreditado en REMYPE. La estructura orgánica administrativa de la empresa es vertical tiene un esquema funcional lineal organizada por departamentos de acuerdo a la actividad y responsabilidad que cumplen estando en la parte superior del organigrama siguiendo en jerarquía el Directorio, la Gerencia, y área técnica y administración.

Tienes fines de organización de inmediatos y mediatos, servicio de suministro de energía eléctrica en las expansiones urbanas e instalación de redes, además cuenta con el servicio de instalaciones domiciliarias a todo costo, servicio y venta de materiales a fines.

### **Estructura Organizacional:**

#### **La Junta General de Accionistas:**

La junta general de accionista es el órgano supremo de la sociedad, los accionistas constituidos en Junta General debidamente convocada y con el quorum correspondiente, deciden por la mayoría que establece la Ley y los asuntos propios de su competencia en la Junta General y Junta obligatoria anual de acuerdo el objetivo señalada en los Estatutos, como las atribuciones,

requisitos de convocatoria, derechos que le corresponde contemplando el quórum simple, calificado y adopción de acuerdos y contemplación de la presidencia y secretaria de la junta.

### **Directorio de la Empresa.**

El Directorio de la empresa Electro Pangoa S.A. – EPASA, es el órgano colegiado elegido por la Junta General Anual de Accionistas establecida en el objetivo de la Junta obligatoria anual del estatuto, el número de directores es de cuatro (4) miembros titulares y (2) dos suplentes o alternos, el cargo de director sea titular o alterno es personal, duración de los miembros del directorio es de un (1) año renovándose 50% al término de su mandato. El directorio en su primera sesión elegirá entre sus miembros al presidente del directorio, la retribución corresponde a la Junta Obligatoria Anual, determinar las dietas de los directores.

El Directorio de la empresa de acuerdo al estatuto está facultada a realizar la convocatoria, contemplando el quórum de asistencia, acuerdos a tomar y la forma de llevar las actas, el directorio debe proporcionar a los accionistas las informaciones suficientes, fidedignas y oportunas que la ley determine respecto a la situación legal, económica y financiera de la sociedad. Es responsabilidad del directorio el cumplimiento de los acuerdos de la junta General, Los directores son solidariamente responsables por las irregularidades que estos hubieran cometido.

### **Gerente General**

El gerente general es designado por el directorio de la empresa, es facultado para la ejecución de todo acto y/o contrato correspondiente al objeto de la

sociedad y realizar los Actos que le faculden el Estatuto y la Ley General de Sociedades.

## **2.3. Marco Conceptual**

### **2.3.1. Definiciones del control interno**

El control interno se define al conjunto de norma mediante las cuales se lleva a cabo la administración dentro de una organización. El control interno es, en una forma u otra, un factor básico de operación para la dirección de cualquier organización.

El control interno es una tarea de todos es por ello importante alcanzar metas y lograr la competencia, una empresa que posee un control interno es eficaz porque disminuye la ocurrencia de errores y fraude. (Uninorte, 2018)

“El control interno es el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados, aplicados para proteger los activos, verificar la exactitud y fidelidad de la información, promover la eficiencia y fomentar el cumplimiento de las directrices establecidas”. (Escuela Europea de Excelencia, 2019)

El control interno es conocido como un proceso que se encarga de ejecutar el directorio, la gerencia y el personal, donde es el principal para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos de la entidad. Acosta Mónica (2020)

### **2.3.2. Definiciones de empresa**

La empresa viene a ser una unidad productiva o de servicios que, constituida según aspectos prácticos o legales, se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos. Guzmán Carlos (2020)

Desde el enfoque del derecho, la empresa es una persona jurídica, es decir, un ente ideal creado y formado por personas naturales y/o jurídicas, cuenta con

personalidad jurídica, por ello disfruta de derechos y a la vez tiene obligaciones. Trigos Suarez (2019)

Las empresas son organizaciones o instituciones dedicadas a actividades con fines económicos y comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los demandantes, buscando asegurar la continuidad de la estructura productiva comercial, así como sus necesarias inversiones. (Mi Propio Jefe, 2017)

### **2.3.3. Definición de la Micro y Pequeñas empresas**

La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. (Perú contable, 2017)

Las Micro y pequeñas empresas, en otras palabras, es un tipo de organización. Esta recibe su nombre porque presenta unas dimensiones reducidas frente a otras tipologías de empresa. (Coll Morales, 2021)

La definición se deriva de que el término micro, al igual que los términos pequeño y mediano, se usa para expresar dimensión o tamaño. Algunas definiciones cualitativas propuestas por diversos autores, presentan la indeterminación de que pueden ser aplicables a los demás tamaños de empresas. Se concluye que el término microempresa da cuenta de empresas muy pequeñas en relación a las demás y su desarrollo está asociado a factores que no necesariamente están condicionados a su tamaño. (Gonzales Alvarado, 2017)

#### **2.3.4. Definiciones de Servicios**

Tal como lo indica su nombre, una empresa de servicios es aquella que proporciona elementos intangibles (servicios) que cubren necesidades específicas del consumidor final. (Quintal Paola, 2022)

Las empresas de servicios ofrecen elementos intangibles a sus clientes que satisfagan una necesidad puntual, Su fin, al igual que las empresas que ofrecen productos, es el lucro. Por ejemplo, las empresas que proporcionan gas, agua o luz o vinculadas al turismo, hotelería, cultura o comunicaciones. (Inés, 2022)

Por definición, una empresa de servicios es aquella que genera sus ingresos al proveer servicios específicos en vez de productos materiales. No obstante, este tipo de servicios intangibles son vitales para el buen funcionamiento de las comunidades, por lo que las personas están dispuestas a pagar por ellos. (Mejías Arón, 2020).

Se llama servicio a toda aquella actividad económica orientada a satisfacer alguna necesidad de las personas, que no se encuadra en la producción de bienes materiales, es decir, en los sectores primario o secundario de la economía. En este sentido, se conoce como sector terciario al de servicios. Como tal, este sector incluye actividades como el comercio, los transportes, las comunicaciones, el turismo, los servicios públicos prestados por el Estado o por el sector privado, entre otros. (Andrea Imaginario, 2017)

### **III. Hipótesis**

En la presente investigación no tiene hipótesis por ser tipo cualitativo, no experimental, bibliográfico - documental y de caso.

Es aquella investigación que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación. Su propósito es la descripción de las cualidades de hecho o fenómeno. Las investigaciones cualitativas se interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural (Barbour, 2013).

### **IV. Metodología**

#### **4.1. Diseño de la Investigación**

Diseño no experimental, descriptivo, Bibliográfico, Documental y de caso.

No experimental. No se manipula deliberadamente las variables que busca interpretar, basta solamente con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para después describirlos y analizarlos sin necesidad de copiarlos en un entorno. (Equipo Editorial, 2021)

Bibliográfico, documental; Consistió en la verificación de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. (Matos, 2020)

Caso, Se trató de un método utilizado para minimizar un campo muy amplio de investigación hasta lograr un tema sencillamente investigable. Es importante para probar si las teorías y modelos científicos realmente sirven en el mundo real. (Shuttleworth, 2021)

## **4.2. Población y muestra**

### **4.2.1. Población**

La población estuvo conformada por las Micro y Pequeñas Empresas del Perú.

Para Arias (2012), define como población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. (p.81)

### **4.2.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por la empresa Electro Pangoa S.A.

La muestra, según Balestrini (2008), se define como: Una parte o subconjunto de la población (p.130).

### 4.3. Definición y Operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición de variable	Dimensiones	Indicadores	Si	No
<b>Control Interno</b>	El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. <b>Acosta Mónica (2020)</b>	<b>Ambiente de control</b>	1. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada por la empresa? 2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la visión, misión, metas y objetivos de la empresa? 3. ¿El manual de organización y funciones y los demás instrumentos de gestión y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del personal es difundido por la empresa? 4. ¿En la empresa Realizan capacitación frecuentemente al personal?		
		<b>Evaluación de Riesgo</b>	1. ¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos? 2. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa? 3. ¿Tiene implementado medidas de prevención ante posibles problemas potenciales? 4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		

		<p><b>Actividades de Control</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?</li> <li>2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?</li> <li>3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?</li> <li>4. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?</li> </ol>		
		<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Ha originado el uso de sistema informáticos que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa?</li> <li>2. ¿Existe una adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal?</li> <li>3. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente?</li> </ol>		

			4. ¿Los sistemas de información que dispone la empresa facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones?		
		<b>Supervisión o Monitoreo</b>	<p>1. ¿El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal?</p> <p>2. ¿Los problemas detectados se registran y comunican con premura a los responsables de la empresa?</p> <p>3. ¿Existe supervisión continua en la empresa?</p> <p>4. ¿Cree usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si se adecuan al objetivo y fines de en la empresa?</p>		

**FUENTE:** Elaboración Propia del investigador

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

##### **4.4.1. Técnicas**

La técnica que se empleó a la investigación fue la de revisión bibliográfica y documental, mediante la recolección de información de fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet, explicar las oportunidades.

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

En cuanto a los instrumentos se utilizó, las fuentes de información documentaria y bibliográfica se utilizaron fichas bibliográficas como instrumento de ubicación de la información. Para obtener los datos e información relevante a la empresa de caso, se realizó una previa entrevista con cuestionarios ya establecidas sobre el control interno al gerente de la empresa Electro Pangoa S.A.

#### **4.5. Plan de Análisis**

Para obtener, los **resultados del objetivo específico N° 01**, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumento fichas bibliográficas; luego los resultados fueron detallados en el cuadro 01 de la presente investigación. Para hacer el análisis de resultados el investigador observará los resultados del cuadro 01 con la finalidad de descubrir los similares de los antecedentes, nacionales, regionales considerados según autores en dicho cuadro y los resultados similares.

Para cumplir, los **resultados del objetivo específico N° 02**, se utilizó la técnica de entrevista con cuestionarios establecidas sobre el control interno, elaborado en base a preguntas relacionadas con antecedentes y las bases teóricas, al Gerente de la empresa Electro Pangoa S.A. Dichos resultados fueron especificados en el cuadro 02

en la presente investigación, para análisis de resultados. El investigador consideró los resultados de cada componente del control interno.

Para conseguir, **los resultados del objetivo específico N° 03**, se aplicó un análisis y se describió las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de la empresa Electro Pangoa S.A. – Pangoa 2021, se aplicó la técnica de un análisis y explicaciones de las oportunidades procurando que la comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo de cada componente.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del Problema	Objetivos General	Hipótesis	Variables	Metodología
Propuestas de Mejora de los Factores Relevantes del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Perú: Caso Electro	¿Las oportunidades del Control Interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Electro	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Identificar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú: caso Electro Pangoa S.A. - Pangoa, 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <p>1. Establecer las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú.</p>	Por ser una investigación cualitativa la presente investigación no ha formulado hipótesis	Control Interno	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Cualitativo</p> <p><b>Nivel de Investigación</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>No experimental, Transversal, Bibliográfico, Documental y de caso</p> <p><b>Población y Muestra</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>Las Micro y Pequeñas Empresas del Perú</p> <p><b>Muestra:</b></p>

<p>Pangoa S.A. Pangoa, 2021</p>	<p>Pangoa S.A.- Pangoa, 2021?</p>	<p>2. Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de Electro Pangoa S.A. - Pangoa, 2021</p> <p>3. Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Electro Pangoa S.A. – Pangoa, 2021</p>			<p>La empresa de Electro Pangoa S.A.</p> <p><b>Técnica e Instrumento</b></p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Revisión Bibliográfica- Documental</li> <li>-Entrevista</li> <li>-Análisis comparativo</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Fichas Bibliografías</li> <li>-Cuestionario</li> <li>-Cuadro de propuestas, análisis y explicaciones</li> </ul>
-------------------------------------	---	--	--	--	--

**FUENTE:** Elaboración Propia del investigador.

#### 4.7. Principios éticos

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

**Protección a las personas.** – Este principio no solo involucra que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también implica el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - En toda investigación se debe describir con la expresión de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas, como sujetos investigados o titular de los datos, permita el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

**Justicia.** – Se reconoce que el equilibrio y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación, derecho a acceder a sus resultados. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en la investigación.

**Beneficencia no maleficencia.** - La beneficencia hace que el investigador sea responsable del bienestar físico, mental y social del encuestado. De hecho, la principal responsabilidad del investigador es la protección del participante. Esta protección es más importante que la búsqueda de nuevo conocimiento o que el interés personal, profesional o científico de la investigación. Nuestras acciones deben ser motivadas por buenas intenciones o cuando menos la voluntad de no causar daño a los demás.

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

## V. Resultados y Análisis de Resultados

### 5.1. Resultados

#### 5.1.1. Respecto al Objetivo Especifico 1:

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú.

#### CUADRO N° 01:

#### Resultado de los Antecedentes

Factores Relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades/ Debilidades
<b>Sistema de Control Interno</b>	Meléndez (2019) Robles (2020) Vásquez (2020) Huamán Orbegoso (2021) Cabanillas (2021) Guerra (2021) Delgado Zavaleta (2021) Romero (2021)	Loa autores indicados, aseveran que no cuenta con un sistema de control interno	Toda empresa que cumpla en implementar un sistema de control interno mejora sus movimientos y su cometido empresarial
<b>Ambiente de Control</b>	Meléndez (2019) Huamán Orbegoso (2021) Cabanillas (2021) Delgado Zavaleta (2021)	Los autores consideran, se puede evidenciar en la actualidad existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno	Las empresas deben establecer un adecuado Ambiente de control interno. una estructura

	Romero (2021)	en las micro y pequeñas empresas por falta de desconocimiento de los beneficios que podría encaminar. No cuentan con una estructura organizacional y manual de organización y funciones y demás instrumentos de gestión y carecen de un código de ética.	organizacional definida a los objetivos de la empresa y realizar capacitación frecuente al personal
<b>Evaluación de Riesgo</b>	Robles (2020) Vásquez (2020) Guerra (2021) Romero (2021) Huamán Orbegoso (2021)	Según evaluación realizado los autores plantean, no hay un plan implementado medidas de prevención que identifique los riesgos que puedan afectar o poner en riesgo a las Micro y pequeñas empresas.  El control interno que maneja las micro y pequeñas empresas es deficiente, en el cual se evidenció que no cuenta con normas, mecanismos y	Para las empresas que haga Una buena evaluación de riesgo e implementación del sistema con sus componentes hará que los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra entre otras disminuyan y puedan tomar las medidas

		sistemas suficientes para mitigar los riesgos que se presentan.	necesarias que subsanen dichos riesgos.
<b>Actividades de Control</b>	Huamán (2021) Delgado Zavaleta (2021) Huiza Valdivia (2019) Chuco Pérez (2018) Guerra (2021)	Los autores mencionan, que no se han evaluado los ordenamientos apropiados para así lograr los objetivos planificados a corto y largo plazo de las micro y pequeñas empresas, no consideran que la adecuada implementación de un sistema de control interno deja en evidencia el grado de compromiso de los trabajadores que si ejecutan actividades de control al interior de las empresas que permiten el logro de los objetivos.	Las empresas deben diseñar los procedimientos adecuados que incluyan las actividades de control suficiente para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado.
<b>Información y Comunicación</b>	Guerra (2021) Robles (2020) Vásquez (2020) Cabanillas (2021)	Los autores señalan, La micro y pequeñas empresas no cuentan con las herramientas necesarias que sustenta una adecuada	Las empresas que implementen un sistema de información y comunicación,

	Tripul Ortega (2020)	y eficiente aplicación de control interno para una apropiada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa respecto a los avances del trabajo del personal	con sus componentes que traban juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones.
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	Vilcahuaman Ramos (2020) Vilcahuaman Ramos (2020) Huiza Valdivia (2019) Meléndez (2019)	De acuerdo a los autores mencionados, nos afirman que no se monitorean las actividades y ello puede ser dañino para los objetivos de las empresas. En constante monitoreo utilizando los métodos y procedimientos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información financiera, permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto,	Las empresas que supervisa y monitorea en forma continua, por el Gerente de la empresa y lleva un registro de medidas y adopte responsabilidades para desarrollar oportunidades de mejora en sus objetivos y metas

		largo o mediano plazo, El sistema de control interno requiere de supervisión, es decir un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo de tiempo	
--	--	---	--

**FUENTE:** Elaborado por el investigador en base a los antecedentes nacionales y regionales y locales.

### 5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:

Describir las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de Electro Pangoa S.A. - Pangoa, 2021

## CUADRO 02

### Resultados del cuestionario

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado		Oportunidades/ Debilidades
		Si	No	
	<b>La empresa ELECTRO PANGO S.A., cuenta con un Sistema de Control Interno</b>		X	
	1. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada por la empresa?		X	La empresa Electro Pango S.A. debería acoger a un sistema de
	2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la visión,		X	

<b>Ambiente de Control</b>	misión, metas y objetivos de la empresa?			control interno y estructurar la organización
	3. ¿El Manual de Organización y Funciones y los demás instrumentos de gestión y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del personal es difundido por la empresa?	X		definida con metas y objetivos, con código de ética y aplicar los instrumentos de gestión con responsabilidad y realizar capacitación frecuente al personal para la buena gestión
	4. ¿En la empresa realizan capacitación frecuentemente al personal?		X	
	1. ¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos?	X		La empresa Electro Pangoa S.A. debería determinar sus objetivos proyectados y definidos mediante
	2. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa?		X	
	3. ¿Tiene implementado medidas de prevención ante posibles problemas potenciales?		X	

<b>Evaluación de Riesgo</b>	4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X	evaluación de riesgos implementando medidas de prevención identificando sus riesgos internos y externos para el logro de sus fines
<b>Actividades de Control</b>	1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X	La empresa Electro Pangoa S.A. necesita
	2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?		X	realizar los procedimientos que incluyan actividades de
	3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X	control suficiente para asegurar la protección física
	4. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?		X	de la información de la empresa.

<b>Información y Comunicación</b>	1. ¿Ha originado el uso del sistema informático que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa?		X	La Empresa Electro Pangoa S.A. debería describir con
	2. ¿Existe una adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal?		X	frecuencia la información y comunicación que ayuden a
	3. ¿Las actividades de control implementados contribuyan a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz y oportuna accesible y transparente?		X	recopilar información oportuna, actual y accesible para cumplir con los
	4. ¿Los sistemas de información que dispone la empresa facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones?	X		compromisos de cada trabajador con adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa.
	1. ¿El encargado del área, controla y supervisa las actividades asignadas al personal?		X	Electro Pangoa S.A. debería realizar

<b>Supervisión o Monitoreo</b>	2. ¿Los problemas detectados se registran y comunican con premura a los responsables de la empresa?	X		supervisión o monitoreos en las oficinas por parte de la gerencia, en este contexto no se implementan las recomendaciones de los auditores
	3. ¿Existe supervisión continua en la empresa?		X	
	4. ¿Cree Usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si se adecuan al objetivo y fines de la empresa?	X		

**FUENTE:** Elaborado por el investigador en base al cuestionario realizado al gerente de la empresa Electro Pangoa S.A.

### 5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:

Explicar las oportunidades del Control Interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú y de Electro Pangoa S.A. – Pangoa 2021

### CUADRO 03

#### Resultado de los Objetivos Específicos N° 01 y 02.

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01</b>	<b>Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N°. 02</b>	<b>Análisis o explicaciones</b>
	Las empresas deben establecer un adecuado Ambiente	La empresa Electro Pangoa S.A. debería acoger a un sistema	Establecer un adecuado sistema de control interno y la

<p><b>Ambiente de Control</b></p>	<p>de control interno. una estructura organizacional definida a los objetivos de le empresa y realizar capacitación frecuente al personal</p>	<p>de control interno y estructurar la organización definida con metas y objetivos, con código de ética y aplicar los instrumentos de gestión con responsabilidad y realizar capacitación frecuente al personal para la buena gestión</p>	<p>estructura organizacional la empresa mejora en su gestión empresarial cumpliendo sus metas y objetivos y código de ética bajo un clima laboral, capacitación frecuente de personal mejora la actividad de la empresa</p>
<p><b>Evaluación de Riesgo</b></p>	<p>Para las empresas que haga Una buena evaluación de riesgo e implementación del sistema con sus componentes hará que los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra entre otras disminuyan y puedan tomar las medidas necesarias que</p>	<p>La empresa Electro Pangoa S.A. debería determinar sus objetivos proyectados y definidos mediante evaluación de riesgos implementando medidas de prevención identificando sus riesgos internos y</p>	<p>En cuanto al segundo componente, es establecer finalidades dentro del control interno, que advierte y detecta malos manejos en la empresa. Se tiene que precisar un asunto emprendedor y participativo para identificar los riesgos</p>

	subsanan dichos riesgos.	externos para el logro de sus fines	formando una base para el logro de sus finalidades.
<b>Actividades de Control</b>	Las empresas deben diseñar los procedimientos adecuados que incluyan las actividades de control suficiente para asegurar que el acceso y la administración de la información se realicen por el personal facultado.	La empresa Electro Pangoa S.A. necesita realizar los procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la protección física de la información de la empresa.	La empresa debe de establecer un método importante para el cumplimiento de los reglamentos y procedimientos de actividad de control de la empresa y necesita realizar operaciones de control en la autorización y aprobación de las labores para garantizar el cumplimiento de sus fines
<b>Información y comunicación</b>	Las empresas que implementen un sistema de información y comunicación, con	La Empresa Electro Pangoa S.A. debería describir con frecuencia la información y	La empresa debe Establecer una información precisa y una comunicación que ayude a recopilar

	<p>sus componentes que trabajan juntos para recopilar, procesar almacenar y difundir información para apoyar la toma de decisiones.</p>	<p>comunicación que ayuden a recopilar información oportuna, actual y accesible para cumplir con los compromisos de cada trabajador con adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa.</p>	<p>información que permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus funciones; de los trabajadores para su mejor desarrollo de sus actividades de la empresa</p>
<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>Las empresas que supervisa y monitorea en forma continua, por el Gerente de la empresa y lleva un registro de medidas y adopte responsabilidades para desarrollar oportunidades de</p>	<p>La empresa Electro Pangoa S.A. debería realizar supervisión o monitoreos en las oficinas por parte de la gerencia, en este contexto no se implementan las recomendaciones de los auditores</p>	<p>La supervisión o monitoreo es la causa de valorar la calidad de desempeño por medio de las acciones permanentes de supervisión, a los trabajadores de la empresa para desarrollo de sus funciones en</p>

	mejora en sus objetivos y metas		beneficio de la empresa acorde a sus actividades empresariales.
--	---------------------------------	--	---

**Fuente:** Elaborado por el investigador en relación al objetivo específico 01, y objetivo específico 02.

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Respecto al objetivo específico N° 01

De los resultados obtenidos en las investigaciones de los diferentes autores conseguimos prevalecer los más significativos y son los siguientes:

Los autores mencionados, Meléndez (2019), Huamán Orbegoso (2021), Cabanillas (2021), Delgado Zavaleta (2021), Romero (2021), señalaron, se puede evidenciar en la actualidad existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas por falta de desconocimiento de los beneficios que podría acarrear, el control interno en las micro y pequeñas empresas, es muy importante dentro de los procesos organizacionales. Así mismo, la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de organización y funciones y de procedimientos perjudicaría a las empresas en sus logros de sus objetivos trazados, por lo tanto, debe tener en cuenta el control de las actividades para mejorar la eficiencia, eficacia y el cumplimiento de las operaciones para las mejoras en la gestión empresarial. El control interno también crea una ventaja competitiva ya que una empresa con un control efectivo puede afrontar los riesgos que se presenten, es por ello que una buena implementación del sistema junto con sus componentes hará que los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra

entre otras, disminuyan y puedan tomar las medidas necesarias que subsanen dichos riesgos. El control interno que maneja las microempresas es deficiente, en el cual se evidenció que no cuenta con normas, mecanismos y sistemas suficientes para mitigar los riesgos que se presentan. Lo afirman los autores, **Guerra (2021)** que las micro y pequeñas empresas no cuentan con la aplicación de un control interno adecuado y oportuno, lo cual limita la posibilidad de una gestión eficiente y confiable, su mayoría las empresas no tienen implementado un control interno con el fin de tomar decisiones correctivas que originan desconciertos en las empresas, **Monzón, (2018)**. Los controles internos se delinean a fin de identificar, en un plazo deseado, cualquier desviación en relación a los objetivos establecidos para cada organización y de prevenir cualquier acontecimiento que pueda evitar el logro de los objetivos, la obtención de información confiable y oportuna y el cumplimiento de leyes y reglamentos

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico N° 02.**

Para alcanzar los resultados del objetivo específico 2, se utilizó una encuesta mediante cuestionario adecuado, ejecutado al Gerente de la empresa Electro Pangoa S.A.

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

La empresa Electro Pangoa S.A. debería acoger a un sistema de control interno y estructurar la organización definida con metas y objetivos, con código de ética y aplicar los instrumentos de gestión con responsabilidad y realizar capacitación frecuente al personal para la buena gestión. Con ello, la empresa desarrollaría sus actividades y cumple con sus objetivos y metas, a la vez los trabajadores se desenvolverían en un ambiente de control adecuado.

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

La empresa Electro Pangoa S.A. debería determinar sus objetivos proyectados y definidos mediante evaluación de riesgos implementando medidas de prevención identificando sus riesgos internos y externos para el logro de sus fines. Implicaría importante cumplir con el componente y esto se verá reflejado en las operaciones cotidianas de la empresa para que así conmueva de manera efectiva el desarrollo y crecimiento y que sea sostenible en el tiempo.

### **Respecto al componente Actividades de Control**

La empresa Electro Pangoa S.A. necesita realizar los procedimientos que incluyan actividades de control suficiente para asegurar la protección física de la información de la empresa. Requiere efectuar instrucciones de control, evaluación y gestión de las tareas para garantizar el cumplimiento y el compromiso de los trabajadores de acuerdo las funciones, determinar las finalidades bajo las instrucciones de la gerencia para el cumplimiento de los objetivos que la empresa se ha trazado

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

La Empresa Electro Pangoa S.A. debería describir con frecuencia la información y comunicación que ayuden a recopilar información oportuna, actual y accesible para cumplir con los compromisos de cada trabajador con adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa. La gerencia manifiesta es muy importante la información obtenida y sea difundida a todos, el objetivo no es reemplazar las demás herramientas existentes para desarrollar un control interno eficiente, sino brindar información y analizar herramientas alternativas para incorporar y poder implementar controles de gestión y administrativo.

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

Electro Pangoa S.A. debería realizar supervisión o monitoreos en las oficinas por parte de la gerencia, en este contexto no se implementan las recomendaciones de los auditores, La empresa a través de su gerente propone adicionar planes y estrategias que ayuden a la implementación para así mejorar y cumplir con los objetivos y metas trazadas.

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

Para manifestar, si el control interno mejora las posibilidades de las micro y pequeñas empresas del Perú, y de la empresa Electro Pangoa S.A. – Pangoa, 2021, se efectuó una comparación entre los resultados del, Objetivo específico 1 y 2, y hemos logrado lo siguiente:

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

Establecer un adecuado sistema de control interno y la estructura organizacional la empresa mejora en su gestión empresarial cumpliendo sus metas y objetivos y código de ética bajo un clima laboral, capacitación frecuente de personal mejora la actividad de la empresa. El control interno es importante para todas las empresas porque permite tener un adecuado manejo de los bienes dentro de la organización, con el fin de obtener y alcanzar los objetivos y metas.

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

En cuanto al segundo componente, es establecer finalidades dentro del control interno, que advierte y detecta malos manejos en la empresa. Se tiene que precisar un asunto emprendedor y participativo para identificar los riesgos formando una base para el logro de sus finalidades. El control interno también

crea una ventaja competitiva ya que una empresa con un control efectivo puede afrontar los riesgos que se presenten.

#### **Respecto al componente Actividades de Control.**

La empresa debe de establecer un método importante para el cumplimiento de los reglamentos y procedimientos de actividad de control de la empresa y necesita realizar operaciones de control en la autorización y aprobación de las labores para garantizar el cumplimiento de sus fines. Finalmente, la investigación realizada favorece a reflejar la importancia de control interno, implantándola en la organización como un sistema de control que favorece y acelera la consecución de metas y objetivos planteados.

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

La empresa debe Establecer una información precisa y una comunicación que ayude a recopilar información que permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus funciones; de los trabajadores para su mejor desarrollo de sus actividades de la empresa. Se requiere como mínimo manuales de funciones, políticas, procedimientos, debidamente formalizados, y que contenga información apropiada y oportuna para evidenciar en la empresa.

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

La supervisión o monitoreo es la causa de valorar la calidad de desempeño por medio de las acciones permanentes de supervisión, a los trabajadores de la empresa para desarrollo de sus funciones en beneficio de la empresa acorde a sus actividades empresariales. La investigación realizada favorece a reflejar la importancia de control interno implantándola en la organización como un sistema de control que favorece y acelera la consecución de metas y objetivos planteados.

## **VI. Conclusiones**

Posteriormente de la investigación bibliográfica y del análisis de resultados de los objetivos específicos se ha logrado las siguientes conclusiones:

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

Según los autores considerados, logramos concluir que las oportunidades de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú, se puede evidenciar en la actualidad existen muchas falencias en cuánto a la implementación de un sistema de control interno por falta de desconocimiento de los beneficios que podría acarrear, el control interno en las micro y pequeñas empresas, es muy importante dentro de los procesos organizacionales. Mayoría de las micro empresas no cuentan con un sistema de control interno, asimismo la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de organización y funciones. El control interno también crea una ventaja competitiva ya que una empresa con un control efectivo puede afrontar los riesgos que se presenten, es por ello que una buena implementación del sistema junto con sus componentes hará que los riesgos de pérdidas, fraudes y quiebra entre otras disminuyan y puedan tomar las medidas necesarias que subsanen dichos riesgos. Con el resultado que; El control interno que maneja las micro y pequeñas empresas es deficiente, en el cual se evidenció que no cuenta con normas, mecanismos y sistemas suficientes para mitigar los riesgos que se presentan.

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

Se concluye, la empresa en investigación, Electro Pangoa S.A., después de haber delineado el cuestionario del control interno, el cual fue interrogado al Gerente General de la empresa, con los resultados obtenidos, se concluye que la empresa Electro Pangoa S.A. No cuenta con un sistema de control interno implementado. Ya que este instrumento es indispensable para el desarrollo de una gestión; Así mismo

se puede realizar bajo autoevaluación de actividades y mecanismos para implantar un control interno que es de vital importancia porque le permitirá obviar el riesgo, es fundamental para apoyar el logro de los objetivos, mejorar y proteger a la empresa.

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

Se concluye que los resultados encontrados en los antecedentes de la literatura y los de la empresa en caso, Electro Pangoa S.A. de la presente investigación, que las micro y pequeñas empresas del Perú y la empresas Electro Pangoa S.A. en la actualidad existe muchas falencias en cuanto a la implementación de control interno, lo que confunde que no se cumple con la aplicación apropiada de los componentes del control interno, ello puede ser por desconocimiento de oportunidades que genera su implantación, concluyentemente las oportunidades son muchas, se puede identificar los riesgos internos y externos, se tendrá que implementar políticas y procedimientos que garanticen el éxito de la empresa.

### **6.4. Conclusión General**

Después de revisar las investigaciones pertinentes de los resultados encontrados en el presente informe de investigación, se puede concluir tanto en las micro y pequeñas empresas del Perú, como en la empresa, Electro Pangoa S.A. consideran que la implementación de un control interno adecuado, confiable y oportuno va permitir que mejore la obligación de las actividades, se faculte a los trabajadores, recoger y puntualizar la información obtenida, evaluar el control y formalizar el seguimiento de los procesos y realizar los acuerdos necesarios, utilizando los procedimientos y métodos para salvaguardar los activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de la información , permitiéndoles alcanzar sus objetivos ya sea a corto, largo o mediano plazo.

**Propuesta de mejora:**

Se propone a la empresa Electro Pangoa S.A. implementar un sistema de control interno, mediante evaluación y procedimientos, para que la empresa obtenga una buena gestión empresarial, con el objeto, que cuente con un sistema de control eficaz, el cual viabilice tener mayor eficacia en su operación, permitiéndole alcanzar sus objetivos y metas trazadas. El cual admitirá a base a los componentes de control interno con propuestos que consisten en la supervisión, vigilancia y verificación de los actos y resultados de las áreas, en atención al grado de eficiencia, efectividad, transparencia y economía en el uso y destino de los recursos y bienes de la empresa, así como del cumplimiento de los principios de control.

## VII. Aspectos complementarios

### 7.1. Referencias bibliográficas

**Barbour (2013)**, Los grupos de discusión en Investigación Cualitativa. Obtenido de:

<https://dokumen.pub/los-grupos-de-discusion-en-investigacion-cualitativa.html>

**Cabanillas (2021)**, Propuestas de mejora para el control interno de las micro y pequeñas

empresas del Perú: caso ferretería Pasquelito – Chimbote, 2021. Obtenido de:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25961>

**Camacho Villota (2017)**, Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento

en las empresas. Obtenido de:

[https://econpapers.repec.org/article/ervobserv/y\\_3a2017\\_3ai\\_3a229\\_3a33.htm](https://econpapers.repec.org/article/ervobserv/y_3a2017_3ai_3a229_3a33.htm)

**Castañeda, L. (2014)**. Los sistemas de control interno en la Mipymes y su impacto en la

efectividad empresarial. En Contexto (2), 129-146. Obtenido de

<http://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/139/124>

**Cucho Pérez (2018)**, Caracterización del control interno de las micro y pequeñas

empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa transportes Ricardo Hilario

E.I.R.L.–Junín, 2018. Obtenido de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/10852>

**Delgado Zavaleta (2021)**, Propuesta de mejora de los factores relevantes del control

interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Electronic Store

S.A.C. – Trujillo, 2021. Obtenido de:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25961>

**Espinoza Cruz (2020)**, Control interno y gestión empresarial de centros comerciales

peruanos en tiempos de la actual pandemia. Obtenido de:

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/180680>

**Ferraro (2020)** Análisis del sistema de Control Interno basado en el modelo COSO. Guía para su evaluación e implementación en las empresas constructoras de la ciudad de Córdoba. Obtenido de:

[https://www.google.com/search?q=Ferraro+\(2020\)](https://www.google.com/search?q=Ferraro+(2020))

**García Garnica &Taboada Ibarra (2019)**, Teoría de la empresa: Las propuestas de Coase, Alchian y Demsetz, Williamson, Penrose y Nooteboom. Obtenido de:

<https://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n36/n36a2.pdf>

**Gómez, Pérez y Ramírez (2017)**, Guía de mejoras prácticas de control interno en las micro empresas, Medellín -Colombia. Obtenido de:

[https://www.google.com/search?q=G%C3%B3mez%2C+P%C3%A9rez+y+Ram%C3%ADrez+\(2017\)](https://www.google.com/search?q=G%C3%B3mez%2C+P%C3%A9rez+y+Ram%C3%ADrez+(2017))

**Guerra (2021)**, Propuestas de mejora del control interno en el área de almacén de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso microempresa ferretería Cesítar E.I.R.L.- Trujillo, 2021. Obtenido de:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27396>

**Huamán (2021)**, Propuestas de mejora del sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Valera S.R.L. - Chachapoyas, 2021. Obtenido de:

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25925>

**Huamán Orbegoso (2021)**, Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D' Gestins S.A.C. Chimbote, 2021. Obtenido de:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25938>

**Huiza Valdiviezo (2019)** propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en la gestión de inventario de las empresas nacionales, Junín 2019. Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Huiza+Valdiviezo+\(2019\)](https://www.google.com/search?q=Huiza+Valdiviezo+(2019))

**Mara Sotelo (2020)**, Control interno en micro y pequeñas empresas: una revisión de la literatura científica de los últimos 10 años (Trabajo de investigación). Obtenido de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25422?show=full>

**Marín Letty (2018)**: Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco). Obtenido de: [https://scholar.google.es/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=es&user=8ZGtoAsAAAAJ&citation\\_for\\_view=8ZGtoAsAAAAJ:roLk4NBRz8UC](https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=8ZGtoAsAAAAJ&citation_for_view=8ZGtoAsAAAAJ:roLk4NBRz8UC)

**Meléndez (2019)**, propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa de multiservicios Ubrikue S.A.C. Villa Rica-Oxapampa, 2019. Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Mel%C3%A9ndez+\(2019\)](https://www.google.com/search?q=Mel%C3%A9ndez+(2019))

**Mendoza Zamora (2018)**, El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Obtenido de: [google.com/search?q=Mendoza+Zamora+\(2018\)%2C+El+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+administrativa+del+sector+p%C3%BAblico.&oeq](https://www.google.com/search?q=Mendoza+Zamora+(2018)%2C+El+control+interno+y+su+influencia+en+la+gesti%C3%B3n+administrativa+del+sector+p%C3%BAblico.&oeq)

**Monzón (2018)**, El control interno en las empresas privadas como herramienta de gestión. Obtenido de: <https://tesis.unsm.edu.pe/handle/11458/2689>

**Paola Quintal (2022)**, Como crear una empresa de servicios, en 2022. Obtenido de: <https://www.tiendanube.com/blog/mx/empresas-de-servicios-2022/#:~:text=>

**Pedraza Gómez (2021), Dificultades de la Implementación de un Sistema de Control Interno en las MiPymes del Sector Industrial en el barrio Carvajal de Bogotá**

Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Pedraza+G%C3%B3mez+\(2021](https://www.google.com/search?q=Pedraza+G%C3%B3mez+(2021)

**Plasencia Asorey (2021), El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos,** Obtenido de: [http://docplayer.es/87008255-Cuba-plasencia-asorey-carolina-el-sistema-de-control-interno-garantia-del-logro-de-los-objetivos-](http://docplayer.es/87008255-Cuba-plasencia-asorey-carolina-el-sistema-de-control-interno-garantia-del-logro-de-los-objetivos-medisan-vol-14-num-5-2010-pp.html)

[medisan-vol-14-num-5-2010-pp.html](http://docplayer.es/87008255-Cuba-plasencia-asorey-carolina-el-sistema-de-control-interno-garantia-del-logro-de-los-objetivos-medisan-vol-14-num-5-2010-pp.html)

**Rivas Márquez (2017), Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos.** Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

**Robles (2020), El control interno y su efecto en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso ferretería e inversiones Jaimito S.A.C. de Chimbote, 2021.** Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Robles+\(2020\)](https://www.google.com/search?q=Robles+(2020))

**Rodríguez Daniela (2019), Según la revista Liferder, Publicado por Rodríguez, Historia de la empresa: antecedentes, orígenes y evolución.** Obtenido de: <https://www.liferder.com/historia-de-la-empresa/>

**Rojas Salvatierra (2020), Componentes del control interno en pequeñas y medianas Empresas.** Obtenido de:

<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10>

**Romero (2021), Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa Matide Blas S.A.C. – Chimbote, 2021.** Obtenido de:

[https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23585.](https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/23585)

**Suárez, (2018), Análisis de Control Interno en la Gestión de Inventarios del año 2017 en la empresa COMAUTOR S.A. de la ciudad de Guayaquil.** Obtenido de:

[https://www.google.com/maps/search/Su%C3%A1rez,](https://www.google.com/maps/search/Su%C3%A1rez)

Tóala Mendoza (2019) Control interno y medidas de desempeño en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Agencia Chone, Obtenido de: <https://www.google.com/search?q=Control+interno+y+medidas+de+desempe%C3%B1o+en+la+Corporaci%C3%B3n+Nacional+de+Electricidad+CNEL+EP+Agencia+Chone&rlz=1C1VDKB>

**Tripul Ortega (2020)**, Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa ferretería Nunura E.I.R.L. - Tumbes, 2020. Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Tripul+Ortega+\(2020](https://www.google.com/search?q=Tripul+Ortega+(2020)

**Vásquez (2021)**, Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Importaciones Patricia S.A.C. – Juanjuí, 2019. Obtenido de: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19314>

**Vega de la Cruz (2016)**, Procedimiento para la Gestión de la Supervisión y Monitoreo del Control Interno. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181543577007.pdf>

**Vilcahuaman Ramos (2020)**, Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa Inversiones New Virgen de Cocharcas E.I.R.L. - Huancayo, 2020. Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Vilcahuaman+Ramos+\(2020\)](https://www.google.com/search?q=Vilcahuaman+Ramos+(2020))

**Yaremi & Guadalupe, (2021)**, Diseño de control interno para las pequeñas y medianas empresas, Pachuca, México. Obtenido de: [https://www.google.com/search?q=Yaremi+%26+Guadalupe%2C+\(2021\)%2C](https://www.google.com/search?q=Yaremi+%26+Guadalupe%2C+(2021)%2C)

**Zúñiga (2020)**, La economía global en tiempo de crisis del COVID-2019. Obtenido de:

<https://www.evistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p33.pdf>

**Zúñiga (2020)**, Incidencia del control interno en la gestión administrativa de la empresa automotriz valle Sagrado Cusco – 2020.

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4125>

# **ANEXOS**

## **Anexo 01: Modelos de fichas bibliográficas**

**Delgado Zavaleta (2021)**

**Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa ELECTRONIC STORE S.A.C. – Trujillo, 2021**

Respecto con el cuestionario que se realizó a la empresa Electro Pangoa S.A., según los resultados obtenidos, la empresa no cuenta con control interno, por falta de desconocimiento de los beneficios que podría acarrear en beneficio de la empresa, asimismo la falta de documentación de procesos y la ausencia de un manual de organización y funciones. El gerente describe que la empresa tiene que implementar un sistema de control interno adecuado a la actividad de la empresa, El control interno es importante para todas las empresas porque permite tener un adecuado manejo de los bienes dentro de la organización, con el fin de obtener y alcanzar los objetivos y metas.

**Huamán Orbegoso (2021)**

**Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa D' GESTINS S.A.C. Chimbote, 2021.**

Respecto con el cuestionario que se realizó a la Empresa Electro, Pangoa S.A. Según los resultados obtenidos, la empresa, Tiene determinado sus fines para alanzar el objetivo; debe de implementar tácticas para identificar los riesgos, ya que esto incluye la revisión de elementos tanto internos como externos para el logro de las metas. La adopción del control interno en la Mypes es de vital importancia porque le permitirá obviar el riesgo, es fundamental para apoyar el logro de los objetivos, mejorar y proteger a la empresa. El control interno también crea una ventaja competitiva ya que una empresa con un control efectivo puede afrontar los riesgos que se presenten.

## Anexo 02. Instrumento de validación

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MG.CPC. GABINA ELEUTERIA CARHUAZ RODRIGUEZ

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: CONTADOR

1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PANGOA

1.5. Cargo que desempeña: CONTADOR DE LA MUNICIPALIDAD

1.6. Denominación del instrumento: CONTROL INTERNO

1.7. Autor del instrumento: EDILBERTO EUFRACIO, DOLORES POMIANO

1.8. Carrera: CONTABILIDAD

#### II. VALIDACIÓN:

##### Ítems correspondientes al Instrumento 1

N° de Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Dimensión 1: AMBIENTE DE CONTROL</b>							
1. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada por la empresa?	X		X		X		
2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la visión, misión, metas y objetivos de la empresa?	X		X		X		
3. ¿El manual de organización y funciones y los demás instrumentos de gestión y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del personal es difundido por la empresa?	X		X		X		
4. ¿En la empresa Realizan capacitación frecuentemente al personal?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: EVALUACION DE RIESGO</b>							

1. ¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos?	X		X		X		
2. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa?	X		X		X		
3. ¿Tiene implementado medidas de prevención ante posibles problemas potenciales?	X		X		X		
4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?	X			X		X	
<b>Dimensión 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>							
1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?	X		X		X		
2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?	X		X		X		
3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?	X						
4. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?	X		X			X	
<b>Dimensión 4: INFORMACION Y COMUNICACION</b>							
1. ¿Ha originado el uso de sistema informáticos que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa?	X		X		X		
2. ¿Existe una adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal?	X		X		X		
3. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz,	X		X		X		

oportuna, accesible y transparente?							
4. ¿Los sistemas de información que dispone la empresa facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones?	X		X		X		
<b>Dimensión 5: SUPERVISION O MONITOREO</b>							
1. ¿El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal?	X		X		X		
2. ¿Los problemas detectados se registran y comunican con premura a los responsables de la empresa	X		X		X		
3. ¿Existe supervisión continua en la empresa?	X		X		X		
4. ¿Cree usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si se adecuan al objetivo y fines de en la empresa?	X		X		X		



*Gabina Eleuteria Carhuaz Rodríguez*  
 Gabina Eleuteria Carhuaz Rodríguez  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 Matrícula N° 08-2729

FIRMA

MG. CPC. GABINA ELEUTERIA CARHUAZ RODRÍGUEZ

DNI N° 21116452

### Anexo 03: Cuestionario aplicado al gerente



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO ELECTRO PANGO S.A. - PANGO, 2021**

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

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
	<b>La empresa ELECTRO PANGO S.A., cuenta con un Sistema de Control Interno</b>		X
<b>Ambiente de Control</b>	1. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada por la empresa?		X
	2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la visión, misión, metas y objetivos de la empresa?		X
	3. ¿El manual de organización y funciones y los demás instrumentos de gestión y de carácter técnico para el desempeño de las funciones del personal es difundido por la empresa?	X	
	4. ¿En la empresa Realizan capacitación frecuentemente al personal?		X
<b>Evaluación de Riesgo</b>	1. ¿La empresa tiene objetivos proyectados y definidos?	X	
	2. ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos de la empresa?		X
	3. ¿Tiene implementado medidas de prevención ante posibles problemas potenciales?		X
	4. ¿La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos?		X
<b>Actividades de Control</b>	1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?		X
	2. ¿Los procedimientos incluyen actividades de control suficientes para asegurar la protección física de la información de la empresa?		X

	3. ¿Los procedimientos incluyen actividades de supervisión física durante el desarrollo de las operaciones?		X
	4. ¿Tiene implementados controles para asegurar que el acceso y la administración de la información se realice por el personal facultado?		X
<b>Información y Comunicación</b>	1. ¿Ha originado el uso de sistema informáticos que permitan cumplir adecuadamente las funciones laborales dentro de la empresa?		X
	2. ¿Existe una adecuada comunicación e información de los objetivos y metas de la empresa, respecto a los avances de trabajo del personal?		X
	3. ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible y transparente?		X
	4. ¿Los sistemas de información que dispone la empresa facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la toma de decisiones?		X
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	1. ¿El encargado del área controla y supervisa las actividades asignadas al personal?	X	
	2. ¿Los problemas detectados se registran y comunican con premura a los responsables de la empresa?	X	
	3. ¿Existe supervisión continua en la empresa?		X
	4. ¿Cree usted que se debe evaluar los componentes del control interno, para ver si se adecuan al objetivo y fines de en la empresa?	X	

  
 -----  
**Jesús A. Escobar Vásquez**  
 GERENTE GENERAL  
 ELECTRO PANGO S.A.

## Anexo 04: Solicitud de Aceptación

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Marín de Pangoa, 27 de Julio del 2022

SEÑOR:

FRANKLIN GERSON ALHUA MOYA

ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA ELECTRO PANGO S.A.



**Asunto** : Autorización para usar y compartir su información

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a Usted para saludarle cordialmente al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

Que, soy alumno de la **Universidad Católica los ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas**, de la carrera profesional de **Contabilidad**, me dirijo a Usted, para solicitarle la **Autorización para usar y compartir su información de servicio suya en un estudio de investigación**, le pido la autorización para permitirme investigar y sacar información de su empresa de **ELECTRO PANGO S.A.**, que es usted representante Administrativa que está a su cargo como Administrador de la Empresa, siendo requisito indispensable para elaborar un Proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público en ciencias contables y financieras y administrativas, le entregamos una copia digital.

Me despido, agradeciéndole por la confianza y la oportunidad que se me pueda dar en su digna empresa.

Atentamente

Edilberto Eufrazio Dolores Pomiano

Solicitante

## Anexo 05. Carta de Aceptación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Martín de Pango, 27 de Julio del 2022

**CARTA N° 342 - 2022 - GG - EPASA.**

**Sr. EDILBERTO EUFRACIO DOLORES POMIANO**

**Alumno de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad.  
Ciudad. -**

De mi especial consideración:

Yo, **FRANKLIN ALHUA MOYA**, con DNI. 44019083, Administrador de empresa, ELECTRO PANGO S.A. con RUC. N° 20129531275, con domicilio legal en la Av. España N° 698, de la ciudad de San Martín de Pango, distrito de Pango, Provincia de Satipo, región Junín.

Autorizo al Alumno, **EDILBERTO EUFRACIO, DOLORES POMIANO** con DNI. N° 21000265, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote - Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, con código N° 3003171002, para que pueda usar y compartir información de la empresa arriba mencionadas

Atentamente

  
ELECTROPANGO  
RUC. 20129531275  
Franklin Alhua Moya  
INGENIERO E. ELECTRICISTA  
C.P. N° 151075

Cel.: Oficina: ☎ 934 464 052 Emergencia: ☎ 934 564 145

✉ adm.epasa@electropangoa.com.pe 🌐 www.electropangoa.pe

## Anexo 06: Protocolo de Consentimiento



### PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS (Ciencias Sociales)

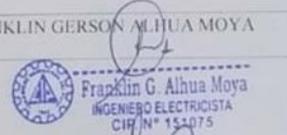
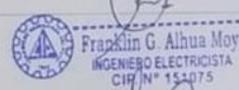
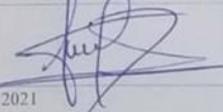
Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **EDILBERTO EUFRACIO DOLORES POMIANO**, que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

La investigación denominada: **Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Electro Pangoa S.A. Pangoa, 2021**

- La entrevista durará aproximadamente 45 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: [dolorespomiano1457@hotmail.com](mailto:dolorespomiano1457@hotmail.com) o al número **954482071**. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad.

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	FRANKLIN GERSON ALHUA MOYA
Firma del participante:	 
Firma del investigador:	
Fecha:	27 de Julio del 2021

## Anexo 07: Evidencias fotográficas



# INFORME

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

0%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[repositorio.uladech.edu.pe](https://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

7%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo