



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES

RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS

MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:

CASO EMPRESA CREDITO MOVIL S.A.C. –

CHIMBOTE, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

ZAGACETA ZA VALETA, JHONATAN SKIG

ORCID: 0000-0002-8419-9664

ASESOR

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:
CASO EMPRESA CREDITO MOVIL S.A.C. –
CHIMBOTE, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

ZAGACETA ZA VALETA, JHONATAN SKIG

ORCID: 0000-0002-8419-9664

ASESOR

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

ORCID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Título

Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.

Equipo de trabajo

Autor

Zagaceta Zavaleta, Jhonatan Skig

ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Chimbote, Perú.

Asesor

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

Código ORCID: 0000-0002-2286-4606

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e
Ingeniería Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional
de Contabilidad, Chimbote, Perú.

Jurado evaluador

Baila Gemin, Juan Marco

ORCID :0000-0002-0762-4057

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Manrique Placido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

Hoja de firma del jurado y asesor

Mgtr. Baila Gemin, Juan Marco

Presidente

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

Miembro

Mgtr. Manrique Placido, Juana Maribel

Miembro

Mgtr. Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

Asesor

Agradecimiento

Doy gracias a Dios, por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación.

A todos los que colaboraron y/o participaron e hicieron posible la culminación de mi tesis de investigación, a mi familia por apoyarme en cada decisión y por sus consejos, a la vida porque me demuestra lo hermosa que es y lo justa que puede llegar a ser.

Dedicatoria

A Dios, Que me guio y me dio fortalezas para alcanzar mis propósitos para lograr la culminación de mi tesis de investigación, por darme la fuerza y la Fe que necesito por la hermosa vida que me regalo por las personas más importantes en mi vida que siempre me apoyan y están conmigo.

A mis padres que nos tuvieron mucha paciencia, que dieron todo su amor, su afecto, su apoyo incondicional y sus consejos sabios, a lo cual aprendimos a no rendirnos, porque gracias a ellos, hoy en día soy lo que soy como persona, como hijo y como profesionales, por mis valores, mis principios inculcados, y todo ello con una gran dosis de amor.

A mi familia, por su apoyo en cada paso que doy, cada integrante de la familia que se preocupó por mi bienestar tanto psicológico, físico y económico.

Muchas gracias.

Resumen

La investigación tuvo como problemática: ¿Las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021?; el cual fue desarrollado bajo el objetivo principal: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021. La metodología que se utilizó fue un diseño cualitativo, no experimental, descriptivo, bibliográfica y documental. Se obtuvo el siguiente resultado: La empresa evidencia que si cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), no obstante, no cuenta con un Manual de Principios Éticos, Plan Operativo, Plan Estratégico y en términos generales tiene serias debilidades en cuanto a su organización. Se concluye que la empresa no contaba con un sistema de control interno e identificó vacíos y deficiencias que afectaban el desarrollo del negocio; algunas de las áreas más afectadas son que no cuentan con un control eficiente, debido a que no presentan planes estratégicos ni un plan operativo; casos de riesgos que no son evaluados más allá de un plan de contingencia para los riesgos crediticios; en las actividades control solo demuestra un forma empírica sin medios correctos ni suficientes para su evaluación y para la comunicación y supervisión de la información que se recoge en la empresa, refiere que no cuenta con medios suficientes para asegurar su coordinación por el volumen que maneja.

Palabras Claves: Control interno, micro y pequeña empresa.

Abstract

The research had as a problem: The opportunities of internal control that improve the possibilities of growth of micro and small national companies and of the company CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021?; which was developed under the main objective: Identify internal control opportunities that improve the possibilities of micro and small national companies and the company CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021. The methodology used was a qualitative, non-experimental, descriptive, bibliographic and documentary design. The following result was obtained: The company shows that it does have an Organization and Functions Manual (MOF), however, it does not have a Manual of Ethical Principles, an Operational Plan, a Strategic Plan and, in general terms, it has serious weaknesses in terms of Her organization. It is concluded that the company did not have an internal control system and identified gaps and deficiencies that affected the development of the business; Some of the most affected areas are that they do not have efficient control, due to the fact that they do not present strategic plans or an operational plan; cases of risks that are not evaluated beyond a contingency plan for credit risks; in the control activities it only demonstrates an empirical form without correct or sufficient means for its evaluation and for the communication and supervision of the information that is collected in the company, it states that it does not have sufficient means to ensure its coordination due to the volume it handles.

Keywords: Internal control, micro and small business.

6. Contenido

Título.....	iii
Equipo de trabajo	iv
Hoja de firma del jurado y asesor	v
Agradecimiento.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
6. Contenido.....	x
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	xii
I. Introducción	13
II. Revisión a la literatura	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Internacionales.	19
2.1.2 Nacionales.	21
2.1.3 Regionales.....	24
2.1.4 Locales.	27
2.2 Bases teóricas de la investigación	30
2.2.1 Marco teórico.	30
2.2.2. Descripción de la empresa en estudio.	45
2.2.3. Marco conceptual.....	45
III. Hipótesis.....	48
IV. Metodología.....	49
4.1 Diseño de la investigación.....	49
4.2 Población y muestra.....	49
4.2.1 Población.....	49

4.2.2 Muestra.....	49
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	49
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
4.4.1 Técnicas.....	52
4.4.2 Instrumentos.....	52
4.5 Plan de análisis	52
4.6 Matriz de consistencia	52
V. Resultados	56
5.1 Resultados.....	56
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	56
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	57
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	59
5.2 Análisis de los resultados	60
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	60
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	63
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	66
VI. Conclusiones.....	69
6.1 Respecto al objetivo específico 1	69
6.2 Respecto al objetivo específico 2	69
6.3 Respecto al objetivo específico 3	70
6.4 Conclusión general.....	70
Aspectos complementarios	71
Propuestas de mejora	71
Referencias bibliográficas.....	73
Anexos	88
Anexo 01: Cronograma de actividades.....	88

Anexo 02: Presupuesto.....	90
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	91
Anexo 04: Consentimiento informado.....	95

7. Índice de gráficos, tablas y cuadros

Cuadro 01	56
Cuadro 02	57
Cuadro 03	59

I. Introducción

La relevancia de las Mipymes en México radica en los casi 5 millones de establecimientos que pertenecen a este sector y contribuyen a la generación de empleo y autoempleo en un país con falta de oportunidades laborales para la población económicamente activa. Sin embargo, dentro de los retos que enfrentan las Mipymes se encuentran el alto nivel de competencia ante una economía de mercado abierto y, la falta de preparación ante un mercado cada vez más complejo y con distintas estrategias de captación de clientes; además, el aparato gubernamental lejos de ayudar inhibe la inversión de estas economías de mercado. No obstante, la otra cara de la moneda refleja el potencial de crecimiento de estos negocios en donde su tamaño no es un obstáculo más bien este factor puede ser aprovechado en la organización y estructura. Por ello, se sugiere una mayor inclusión de las Mipymes en los planes y programas gubernamentales enfocados a propiciar espacios para la capacitación, gestión, mercadotecnia y financiamiento con políticas públicas adecuadas a su entorno (Rivera y Marcial, 2021).

Las características de las mipymes en ambas regiones tienen un comportamiento similar en cuanto a que son negocios familiares, con predominio de las actividades de comercio y servicio, tomando en cuenta el nivel de escolarización medio de los dueños, quienes son relativamente jóvenes. Además, se destaca que las microempresas participantes en el estudio acumulan como promedio una experiencia de más de diez años en ambas regiones, lo que permite una buena experiencia de los microempresarios que contestaron el instrumento diseñado. Esta situación provoca que estas variables de identificación no tengan influencia determinante en los resultados. Los resultados evidencian que no existen diferencias significativas en

relación con el control interno en las mipymes de las dos regiones estudiadas (Velásquez et al, 2021).

En consecuencia, se considera que cuando las características regionales son similares, como es el caso de las regiones analizadas, no tienen una incidencia directa en la implementación del control interno en este tipo de empresas. Los subsistemas de activos fijos e inventarios reflejan la existencia de un buen control interno implementado en estas empresas, al igual que el relacionado con los impuestos por pagar, ingresos, gastos, compras y costo de ventas. Sin embargo, aspectos importantes relacionados con caja y banco, clientes, proveedores, acreedores y deudores diversos reflejaron serias deficiencias de control interno que pueden llevar a estas empresas al fracaso empresarial o crear condiciones para que se cometa fraude (Velásquez et al, 2021).

Las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) no pueden quedar al margen de este proceso. Más aún, su peso en el tejido productivo (el 99% de las empresas formales latinoamericanas son mipymes) y en el empleo (el 61% del empleo formal es generado por empresas de ese tamaño) las vuelve un factor central para garantizar la viabilidad y eficacia de la transformación generadora de una nueva dinámica de desarrollo que permita un crecimiento económico más rápido y continuo, que al mismo tiempo sea incluyente y sostenible (Dini y Stumpo, 2020)

Si las PYMES analizadas no optan por manejar el control interno de forma consecuente generaran un deficiente desempeño. Por lo cual se requieren de metodología y acciones en la gestión de los recursos, veracidad en la información y valores de convivencia social e institucional, deben acceder a herramientas de acuerdo a los objetivos y procesos nacionales e internacionales (Sanabria, 2021).

En las Pymes observadas sino proceden de forma oportuna generaran la vulnerabilidad a su control interno, ya que se requiere normas y métodos que sirvan al optimo desarrollo de la organización, con el objetivo de la transparencia de la información financiera y la comunicación adecuada a los usuarios (Sanabria,2021).

El control interno permite mejorar la gestión en las empresas; sin embargo, es necesario reorientar esta herramienta de gestión para enfrentar los escenarios de malas prácticas en la contabilidad de las pymes de Panamá; esta actualización constante del control interno expresada en nuevos esquemas o modelos deben estar orientados a minimizar las infracciones en los resultados de las Pymes (Cortez, 2019).

En el entorno del marco documental vinculado al control interno esto con lleva asegurar resultados positivos, ya que en los análisis en los procesos de la entidad brindan criterios excelentes para el rendimiento (Camilo y Castro, 2020).

Es significativo que el control interno sea monitoreado por la gerencia para detectar irregularidades de manera oportuna y así ofrecer integridad a los registros financieros. Considerando minimizar los riesgos en un estándar aceptables y que con lleven a la plena colaboración para efectuar de manera inopinada las evaluaciones (Tamez et al, 2019)

La relevancia en el informe COSO (El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) ha mostrado recientes procedimientos en el control interno, consistiendo en el sector empresarial mexicano. Teniendo en cuenta su informalidad persistente y la carencia del control interno a procesos relevantes como caja y bancos, ingresos y acreedores. Hacen que su contabilidad este direccionada a lo fiscal por ende se manifiesta sus errores en el control interno contable (Pelayo et al, 2019).

En el análisis de la estructura del control interno en correlación a sus procesos con la finalidad de explorar los costos y beneficio, se manifiesta en el nivel de ejecución para la reducción del riesgo y la repercusión que este genera (López y Pesántez, 2017).

El control interno es de decisivo en la operatividad de las empresas, ya que al no llevarlas a cabo generara posibilidades negativas en los distintos ámbitos de su estructura. Las empresas privadas no mantienen estándares de seguridad a amenazas que puedan colapsar su vigencia. En la empresa Capasepri el cumplimiento del control interno dio como consecuencia un excelente resultado con el fin de salvaguardar su integridad financiera y administrativa (Manosalvas et al, 2019).

En el ámbito empresarial de México encabezadas por las micro empresas, las cual realizan una administración experimental incurren en relevantes dificultades en control interno,

El enfoque bajo el conocimiento internacional, especialistas y la administración experimental, dio como resultado los valores, capacidad de los colaboradores, mitigación de riesgos y las aplicaciones del control interno, ya que el mayo factor es el parentesco y conflictos que generan (Pelayo et al, 2021).

Las Pymes en el oriente atioqueño tienen diversos puntos observados en la metodología del control interno que ayude de forma positiva y global a las empresas. No se ha fijado una medición constante en los obstáculos, ya que, en mayor proporción empresarial, este control debe ser más rígido y sea aplicado de manera preventiva; así se aprovechará su capacidad en brindar óptimos resultados (Castaño et al, 2021).

El control interno es importante porque sostiene y evalúa los riesgos, con el fin de salvaguardar los activos y procesos, que son efectuados de acuerdo a la

administración. Ante la obligación de un sistema de control interno en Pymes de la provincia de Barranca por los impasses financiero que involucran al aspecto contable y la urgencia de brindar un sistema de control interno conveniente a las necesidades y realidad de la empresa. (Valverde et al, 2017).

Por lo expuesto, se plantea el siguiente enunciado del problema: **¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021?**

A fin de dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.

Para poder conseguir el objetivo general, se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1 Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
- 2 Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.
- 3 Explicar las oportunidades del control interno que mejoran las de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.

La micro y pequeña empresa se enfrentan a una diversidad de problemas que limitan su crecimiento y desarrollo, sim embargo, el problema más relevante es el control interno. Es de gran interés conocer las características del Control interno y el

uso eficiente del mismo. Se analiza el tema del control interno a nivel nacional y a nivel local, la vía casi de estudio de una mype en particular. la investigación busca proporcionar información que sea útil a los gestores de las MYPE y la sociedad en general. Esta investigación servirá de base para realizar otros proyectos o futuras investigaciones que serán utilizadas con fines de orientar una óptima gestión en la micro y pequeña empresa.

Además, la presente investigación se justifica porque mediante el desarrollo y aprobación de la misma, me permitirá lograr obtener mi título profesional. presentar la propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno, para una adecuada implementación de la misma.

II. Revisión a la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En el presente trabajo se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo realizado en alguna ciudad de algún país del mundo, menos del Perú sobre aspectos relacionados con nuestra unidad de análisis y temas relacionados a mi variable de estudio.

Pedroza (2021) en su tesis titulada: Dificultades de la implementación de un sistema de control interno en las mipymes del sector industrial en el barrio Carvajal de Bogotá, 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, metodología: este proyecto es 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, conclusiones: de acuerdo con las encuestas realizadas se identificó que una de las principales dificultades que presenta las MiPymes del sector industrial del barrio Carvajal corresponde al tamaño de las empresas, ya que como se indicó durante el desarrollo del trabajo algunas de las compañías MiPymes son administradas por su propietario, las cuales no generan ingresos suficientes para implementar un sistema de control interno eficiente. Sin embargo, a partir de las encuestas realizadas al grupo de empresarios se podría concluir que las empresas catalogadas como MiPymes del sector consideraría implementar un sistema de control interno si su costo no fuera tan elevado, dado que las utilidades se invierten en la

consecución de sus objetivos económicos y no tienen un flujo de efectivo apropiado para realizar este proceso.

Avilés y San Miguel (2021) en su tesis titulada: Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020, el objetivo general es investigación es: Evaluar el sistema del control interno de los procesos contables en las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020. metodología: En el presente capítulo se detalla el diseño de investigación, tipo y enfoque, así como también las fuentes de información y técnicas de recolección de datos que se utilizaron para la fundamentación del desarrollo de propuesta de evaluación de control interno mediante un manual de procedimientos contables, posteriormente se realizó la recolección y el análisis respectivo de los datos obtenidos mediante las entrevistas realizadas a las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil. Conclusión: De las entrevistas realizadas se pudo notar que el personal administrativo no tenía mucho conocimiento sobre los objetivos de la empresa y la existencia de manuales de procedimientos que les permitirían una adecuada ejecución de sus funciones, esto se debe en gran medida a la poca comunicación existente entre trabajadores y empleadores. Muchas de las PYMES al considerarse pequeñas y medianas empresas no consideran necesario la aplicación de controles internos y lo que conlleva la aplicación de sus procedimientos.

Vera (2022) en su tesis titulada: Control interno de las actividades operativas y comerciales de la Empresa Inplanet SA sucursal Babahoyo, el objetivo general: Analizar el grado de cumplimiento de los procesos que se efectúan al aplicar el control interno y determinar los errores para dar soluciones oportunas; el presente caso de estudio se desarrolló bajos dos métodos de investigación, el método deductivo y el

método inductivo, basado en el control interno en las actividades operativas y comerciales de INPLANET S.A., el método inductivo permitirá la evaluación a los procesos que se realizan relacionados con el objeto de la aplicación del caso de estudio y con la información obtenida expresar las sugerencias y recomendaciones necesarias para tener una fluidez en el control interno y que la gerencia tome buenas decisiones financieras y 5 comerciales. Conclusión: se debe de realizar un ajuste en el cumplimiento al ejecutar los procesos, implementar un manual de funciones y procesos, capacitar al personal y definir el alcance de los departamentos involucrados. Con el fin de alcanzar los objetivos a corto plazo y mejorar la fluidez comercial de la empresa, también se dieron recomendaciones para un eficiente control interno.

2.1.2 Nacionales.

En el presente trabajo se entiende por antecedentes nacional a todo trabajo realizado en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash, sobre aspectos relacionados con nuestra unidad de análisis y variable de estudio.

Leguía (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa hermano Julca e Hijos S.A.C. - Cañete, 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 Hermano Julca e Hijos S.A.C. - Cañete, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cualitativo y el diseño 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; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto

al objetivo específico 01: Según los autores revisados de los antecedentes, la mayoría de las micro y pequeñas empresas tiene la oportunidad de recurrir al control interno de terceros. Respecto al objetivo 02, el cuestionario realizado al Gerente, decimos que la empresa cuenta con un sistema de control interno; se establece requisitos para la contratación del personal, el código de ética de la empresa, el cual ayuda para mantener un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso adecuado. Respecto al Objetivo específico 03: Los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que obtienen Control Interno. Conclusión general: Se propone a la empresa que la intención de la presente será diagnosticar las mejores propuestas que brindará una correcta aplicación de los factores relevantes del Control Interno, asimismo esta implementación nos permitirá tomar buenas determinación clara y objetiva, garantizando la efectividad, eficacia y resultados de los procesos.

Flores (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Agrícola Ferticampo E.I.R.L. - Piura, 2020, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar las propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Agrícola Ferticampo E.I.R.L. - Piura, 2020. para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa, porque se limitará solo a describir las variables del estudio, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, utilizándose los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: Según

los autores mencionados, afirman que la falta de código de ética, Manual de Organización y Funciones, así como, la ausencia de controles internos afecta al desarrollo de las actividades y logro de los objetivos planteados, perjudicando económica y funcionalmente a la empresa, Respecto al objetivo 02, del cuestionario realizado al gerente de la empresa Agrícola Ferticampo E.I.R.L., podemos afirmar que la empresa cuenta con un sistema de control interno deficiente, dado que los mecanismos y políticas establecidas, no son puestas en práctica por los directivos y personal de la empresa, Respecto al objetivo específico 03: De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas afirmando que el control interno es deficiente. Conclusión general: Se propone que la empresa Agrícola Ferticampo E.I.R.L., mejore los componentes deficientes de su sistema de control interno, otorgando estabilidad administrativa y operativa, e implementación de los componentes inexistentes lo mismo que coadyuvaran al desarrollo óptimo de las actividades productivas.

Raymundo (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa Humicos Ibericos Peruanos S.A.C. – Lima, 2020, el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa Humicos Ibericos Peruanos S.A.C. – Lima, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 1: De acuerdo a los autores de la investigación que hemos realizado, nacionales, regionales y locales. Se dice que todas las mypes del Perú

no cuentan con un sistema de control interno, por eso es muy importante la implementación del control interno para poder reducir los riesgos internos y externos. Respecto al objetivo específico 2: Respecto al trabajo de investigación realizado al gerente de la empresa Húmicos Ibéricos Peruanos S.A.C. al no contar con buenas pautas el código de ética no está funcionando como debe de ser. Por eso la motivación es uno de los factores muy importante, ya que en la evaluación de riesgo nos dice que hay objetivos dados, pero no los aplican. Respecto al objetivo específico 3: Los micros empresarios nos cuentan que al no contar con un sistema de control interno pensaron que las empresas iban en buen camino, pero se dieron cuenta de la realidad y vieron los errores, los defectos y fallas que hay en las empresas. Por eso es de suma importancia la implementación de un sistema de control interno para detectar los errores que hay.

2.1.3 Regionales.

En el presente trabajo se entiende por antecedentes regionales, todo trabajo de investigación realizado en cualquier ciudad de Chimbote, menos de la provincia del Ancash, relacionados con nuestra unidad de análisis y variable de estudio.

Palomino (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa “Constructora & Consultora Ciedras” E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019, Su objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno, que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa “Constructora & consultora CIEDRAS” E.I.R.L. del Distrito de Huaraz, 2019; se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental, con una muestra de 10 participantes, como instrumento el cuestionario

estructurado, obteniéndose así los siguientes resultados más resaltantes: el 85% afirmó que los jefes tratan con respeto y dignidad a sus empleados, con ello evitan abusos entre jefe y empleados, el 68% precisó que el personal que ocupa cada cargo en su trabajo cuenta con las competencias establecidas en su perfil de cargo, el 77% precisó que en dicha empresa hay comunicación eficaz y oportuna, de ese modo comunican los objetivos a lograr a todo el personal evitando riesgos en la gestión. Su conclusión: La empresa constructora en estudio a comparación con las mypes nacionales considera importante el control interno, porque al aplicar los componentes y poniéndolo en práctica mejora la gestión. Como aporte de la investigadora se pudo ver que todos los empleados ponen en práctica el control interno, debido a ello se recomienda seguir concientizando a todos los empleados el control interno con la dirección del gerente.

Mendoza (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso Empresa Representaciones Generales Hector E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018, 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 del sector comercio del Perú y de la empresa Representaciones Generales Héctor E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental-descriptivo- bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevistas y análisis de propuesta de mejora; asimismo, se utilizó los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de 21 preguntas cerradas aplicado al Titular Gerente de la empresa. Se ha encontrado los siguientes

resultados. Respecto al objetivo específico 1: Los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, se pide a las empresas que deben implementar un sistema de control interno de acuerdo a las normas vigentes. Respecto al objetivo específico 2: dicha empresa en estudio debe implementar un sistema de control interno, sabiendo que mejora la calidad de la empresa en sus aspectos empresariales. Respecto al objetivo específico 3: se concluye que de los cinco componentes se tiene una implicancia negativa en la empresa. Conclusión general: Mantener una revisión y evaluación, identificando los controles débiles e insuficientes que pueda tener la empresa para dar inmediata solución. Se debe 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.

Rupay (2021) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Ferreyani E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 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 Ferreyani E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2020. Para la elaboración de este informe se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, además de instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 01: Se concluye que todos los autores estudiados en los antecedentes, coinciden que el control interno mejora las posibilidades de las

micro y pequeñas empresas nacionales, porque permitirá un adecuado manejo de los recursos de la empresa. Respecto al objetivo 02, de acuerdo al cuestionario realizado al gerente de la empresa Inversiones Ferreyani E.I.R.L., se ha podido evidenciar que la empresa carece de un sistema de control interno, solo lo realizan alguno de los componentes de manera empírica. Respecto al objetivo específico 03: De los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, se pudo determinar que las empresas de la revisión de la literatura y la empresa en estudio no cuentan con un sistema de control interno en el manejo de sus actividades. Conclusión general: Se propone a la empresa Inversiones Ferreyani E.I.R.L., implemente un sistema de control interno a fin de llevar un adecuado orden y control detallado de sus actividades a fin de prevenir riesgos.

2.1.4 Locales.

En el presente trabajo se entiende por antecedentes locales, todo trabajo de investigación realizado en el distrito de Chimbote, relacionados con nuestra unidad de análisis y variable de estudio.

Rodríguez (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa inversiones Florida S.R.L. - Chimbote, 2020, el 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 Florida S.R.L – Chimbote, 2020. Para la elaboración de este informe se utilizó la metodología cualitativa y de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, en la preparación del presente trabajo para el recojo de la información se han utilizado: la revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y como

instrumentos la ficha bibliográfica y un cuestionario con preguntas cerradas; obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 01: Los autores nacionales, regionales y locales revisados en la mayoría no cuentan con un sistema de control interno, se pide a las empresas que deben implementar un sistema de control interno de acuerdo a las normas vigentes. Respecto al objetivo específico 2: Respecto al cuestionario realizado al gerente de la empresa Inversiones Florida S.R.L, debe implementar un sistema de control interno. Respecto al objetivo específico 3: los resultados de ambos concuerdan en que el sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas es de suma importancia. Conclusión general: Se propone que la empresa debería contar con un sistema implementado de control Interno para la mejora de la empresa porque ayuda a detectar algunos inconvenientes dentro de los procesos y garantiza una buena toma de decisiones y poder cumplir con las metas y objetivos.

Leyva (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda S.R.L” de Chimbote, 2019, la presente 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 “Jake moda S.R.L” de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfica y entrevista a profundidad y como instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; encontrando los siguientes resultados: Respecto a la implementación del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: La gran mayoría de los autores revisados (nacionales, regionales y locales) establecen que las micro y pequeñas

empresas no tienen implementado un sistema de control interno en su organización y el mínimo de estas empresas que cuentan con este instrumento no es el adecuado; esto se debe a la falta de conocimiento de las bondades del control interno. Respecto al control interno de la empresa “Jake moda S.R.L.”; no cuenta con un sistema de control interno adecuado que cumpla en su totalidad, debido a que la empresa realiza un control empírico mas no lo tiene formalizado en su organización, es por ello los componentes del control interno no se cumplen al máximo, por ende, afecta la influencia positiva. Finalmente se concluye que, las micro y pequeñas nacionales y la empresa del caso no cuentan con un sistema de control interno adecuado y formal, debido a que no cumplen con los aspectos básicos de los componentes de dicho control.

Llucho (2022) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa multicopias Mary E.I.R.L Chimbote, 2021, la presente investigación tuvo por objetivo general: Identificar los factores relevantes del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Multicopias Mary E.I.R.L, respecto al año 2021. Para alcanzar el objetivo establecido se implementó una metodología cuantitativa, descriptiva, documental, bibliográfica y de caso. Así mismo para la recopilación de información se realizó una encuesta y planteándose un cuestionario con preguntas cerradas, las cuales permitieron llegar a los siguientes resultados. La empresa de estudio presentó dificultades en el uso correcto de los componentes del control interno, determinando que la empresa utiliza mecanismos de control de acuerdo a sus necesidades e intereses, originando deficiencias en áreas de gran importancia que contribuyen a un mejor desarrollo y crecimiento del negocio. Referente a los componentes del control interno, la empresa

demonstró ausencia y dificultad para su uso eficaz, estableciendo que la empresa no cuenta con un manual de organización de funciones, técnicas de control, supervisión y monitoreo y no realiza capacitaciones y charlas que ayude a la difusión de objetivos, metas y posibles deficiencias a mejorar. Llegando como conclusión, que la incorporación de los componentes del control interno y el uso correcto de cada uno de ellos, crea oportunidades de mejora, desarrollo y crecimiento, permitiendo a las micro y pequeñas empresas nacionales y a la empresa de caso, encontrarse con la capacidad de afrontar y prevenir futuros riesgos, dentro y fuera de la empresa.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Marco teórico.

2.2.1.1. Teorías del control interno.

Los ciclos contribuyeron a las mejoras del control interno marcados por las disputas del mercado empresarial y de sostener su economía vinculados a su visión, generó la evolución de este campo centrada en los informes del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de Normas llevado a la práctica por otros países. Ya que el control interno se adhiere a las condiciones actuales, pues se debe orientar a un trabajo completo (Vega y Marrero, 2020).

Ya sea que haya pasado el tiempo, los gerentes modernos están orientados a mejorar el manejo interno relacionado con el propósito de la empresa. Dado que no siempre es factible medir lo que no se controla, se busca mitigar los riesgos operacionales (Meléndez, 2016).

2.2.1.1.1 Importancia del control interno

La gestión interna de una empresa permite mejorar sus métodos mediante la identificación y realineación de las técnicas a realizar, dicha gestión puede ser

muy beneficiosa a la hora de tomar medidas gerenciales ya que establece parámetros absolutamente legítimos y poderosos para la mejora de la organización (Arroyo et al, 2019).

Es trascendental que todas las empresas busquen poner en vigencia controles internos que faciliten el éxito en sus propósitos montados a través de altos controles dentro del alcance de su precisa planeación estratégica. Crucialmente, los controles internos son parte de la forma organizacional y de la misma manera contribuyen a su funcionamiento, información y cumplimiento, incluso en la búsqueda razonable de proteger los activos (Vásquez, 2016).

El control interno es una herramienta que ayuda a determinar con elocuencia los márgenes de error con el fin de preservar el bienestar de la empresa en su correcto funcionamiento. (Camacho, et al.,2017)

2.2.1.1.2 Objetivos del control interno.

El Control Interno es un proceso que es realizado por el grupo de colaboradores en cada nivel de la organización, de tal forma que se pueda generar una seguridad razonable tras el cumplimiento de varios objetivos. Dentro de estos objetivos están los de lograr la eficiencia y eficacia en las operaciones, generar un grado de alta confiabilidad en la generación de la información, en especial la financiera y finalmente lograr el objetivo de cumplimiento de todo tipo de normatividad que está asociada a la naturaleza de las operaciones que realiza la empresa en un periodo (Vásquez, 2016).

Luego vino la necesidad de auditores y contadores, de manifestar modificaciones en el control interno, determinado por una serie de métodos o

normas instauradas a una organización cuyo objetivo principal es prevenir el fraude y evitar errores de los colaboradores (Vega y Marrero,2021).

2.2.1.1.3 Características del control interno

Precisa el COSO, el control interno está orientado en 5 elementos primordiales en su mecanismo: ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último las actividades de monitoreo y seguimiento (Vásquez, 2016).

Meléndez (2016) menciona las características principales, ser: Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno. Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR (La Contraloría General de la República). Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos. Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental

2.2.1.1.4 Objetivos del control interno

Es un proceso continuo o también es una herramienta de gestión realizado por la alta dirección, gerencia y todo el personal de la empresa coordinadamente para proporcionar seguridad y confianza, respecto al logro de objetivos. (Meléndez, 2016, p.25)

Su objetivo es de mantener controles internos apropiados en el negocio es: i) proteger el negocio: proteger los recursos; ii) operar de manera eficiente y

eficaz; iii) cumplir con las leyes y reglamentos; iv) lograr los objetivos establecidos por la empresa; confianza (Urdanegui,2018).

2.2.1.1.5 Informe COSO (referencial).

COSO, comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992, tras cinco años de estudio y discusión, de modo que surgió un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes en ese momento (Quinaluisa et al, 2018).

Se expone que el COSO es un documento que contiene las directrices para establecer, gestión de un sistema de control. Debido a su amplia aceptación desde su publicación en 1992, el informe COSO se ha convertido en el estándar referencial a replicar, por lo consiguiente hay 2 versiones del informe COSO. Las ediciones de 1992 y 2004 incorporan los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley en sus modelos. Se estructuró en el fin de reducir riesgos (Salvador, 2016).

2.2.1.1.6 Tipos de control interno

Control interno preventivo: Este tipo de control tiene como objetivo prevenir riesgos de errores o fraudes; es decir, se utiliza para evitar que ocurra un evento que afecte los objetivos de la organización y ayude a prevenir la pérdida de activos. El primer paso para implementar un control interno preventivo es establecer la visión y misión de la empresa, acompañada de un código de conducta en el cual se pongan las reglas claras de lo que la organización espera de cada uno de sus colaboradores (CONTPAQi, 2022).

Control interno de detección: Este tipo de control ayuda a identificar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos y ayudan a detectar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuentos de inventario físico, registro de activos y el cumplimiento en las obligaciones fiscales (CONTPAQi, 2022).

Control interno correctivo: Es necesario que tu negocio implemente controles correctivos para solucionar los problemas que fueron detectados cuando el control preventivo falló. Se trata de la corrección de algo no deseado. Cuando se identifica un error o irregularidad, las actividades de control correctivo deben ofrecer soluciones y establecer nuevas medidas para evitar errores (CONTPAQi, 2022).

2.2.1.1.7 Componentes del control interno.

Meléndez (2016), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados:

Entorno de control: Establecido por normas y métodos que contribuyen al origen del control interno de una empresa. Recalcan los valores institucionales bajo la composición de responsabilidades para la determinación las competencia y beneficios a nuestros colaboradores.

Evaluación de riesgos: El analizar las posibilidades de riesgos externos e internos, contribuye a mantener criterios estándar al margen de error que se mantendrá, para no afectar la continuidad de la gestión, ya que estos están relacionados a la dirección, ya que ella rige las bases, normas y procesos en la que se regulan.

Actividades de control: Es la aplicación de las normas o métodos que aseguran mantener los estándares de margen de error ya sean preventivas o detección, rigen a todas las áreas de la organización en sus actividades, en aquellas observaciones por segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Información y comunicación: Es indispensable para la dirección contar con la información veraz y de soporte, tanto como tipo interna, ya que esta promueve la responsabilidad a toda la estructura de la organización. Y el tipo externa que tiene 2 propósitos, información externa relevante y proporcionar información interna, en función al interés externo.

Actividades de supervisión: Las evaluaciones permanentes proponen preservar los cinco componentes, teniendo en cuenta los principios de los mismo. Las evaluaciones permanentes en los procesos del negocio brindan información diligente. Ya que las evaluaciones independientes que se dan cada cierto tiempo varían en su ámbito y proporción del riesgo. Los resultados se revisan bajo los criterios determinados de la organización, ello se manifiesta a la dirección o al consejo.

2.2.1.2. Teoría de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

Lima tiene la mayor concentración de mypes del país (13,4%), lo que se asocia a la mayor densidad poblacional de la capital. En cambio, en la costa peruana, desde Piura hasta Moquegua, y en las regiones selváticas del norte de Loreto y Ucayali (4% a 12% del total nacional), se encuentra un segundo grado de concentración. Las micro y pequeñas empresas se encuentran dispersas en la

sierra peruana, así como en el norte y sur del país, donde el menor porcentaje estaría en la sierra central (Sociedad de Comercio Exterior del Perú, 2019).

Las micro y pequeñas empresas son las que originan la mayor contribución al empleo ya que impulsan la producción en el sector económico local. Ya que representa la base de las empresas de los países; en Centroamérica encabezan ms del 90% las pymes ya que colaboran aproximadamente con el 20% del PIB y que obtiene hasta el 50%. Ya que están centrado al mercado local del sector comercio y el industrial. El Centro del Comercio Internacional (CCI) hace mención que el 5% al 10% se dedican a la exportación. Dando así la opción de internacionalizarse con acuerdos comerciales (Álvarez, 2009).

2.2.1.2.1. Importancia de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

Es realmente importante, no solo teniendo en cuenta su aporte a fomentar trabajo, así como su contribución en el mejoramiento socioeconómico de su región (Avolio et al, 2018).

2.2.1.2.2. Formalidad de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

En otras palabras, se entenderá que la MYPE contribuye a la formalidad si posee el mínimo señalado de personal en planilla y además no ha sido sancionada por la inspección laboral, al menos durante dos años previos a su contratación con el Estado (Conexión Escuela de Administración de Negocios para Graduados, 2021).

De manera adicional, el Decreto dispone que las MYPE deben presentar el número del RUC de las personas naturales con negocio o jurídicas que subcontraten para servicios complementarios, así como un compromiso de colaborar con la autoridad inspectiva laboral. Con este punto se exige a la micro

y pequeña empresa que contraten proveedores formales (Conexión ESAN, 2021).

2.2.1.2.3. Objetivos de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

Según la SUNAT: la presente ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones y su contribución a la recaudación tributaria (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, s.f.).

Dentro del marco legal las Micro y Pequeña Empresa, se origina con una persona natural o jurídica, con el propósito de impulsar el trabajo de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicio. Promulgando la sociedad que consideren (Mares,2017).

2.2.1. 2.4. Características de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

Las micro y pequeña empresa aun cuando constituyen la mayor parte del tejido empresarial peruano y están categorizadas bajo un mismo umbral de ventas anuales, muestran características diferenciadoras del resto en cuanto al perfil de los empresarios, las características físicas del negocio y las características del empleo. Así, resulta significativo evaluar cada una de las particularidades de estos negocios para entender su situación en 2020 y fijar los indicadores de evaluación que se involucran en su formalización y productividad (ComexPeru,2020).

Según el Diario oficial el peruano (2019). comparten las cuatro características de las mipymes: Son de espíritu emprendedor; De acuerdo con el índice de

Actividad Emprendedora Temprana del Reporte 2019 del Global Entrepreneurship Monitor (GEM), el Perú se ubica en la quinta posición (de 48 economías del mundo) de los países con mayor cantidad de emprendimientos en fase temprana con una tasa del 22.4%.

Quieren mayor acceso al crédito; El Produce indica que solo el 6% de las mipymes tienen acceso al sistema financiero regulado. Un sondeo efectuado por Aprenda (2018) reveló que el 96% de jóvenes emprendedores considera que el crédito es una herramienta importante para el éxito de un emprendimiento.

Tienen confianza en el futuro; Un reciente sondeo de Aprenda y Citi (2019) destacó que el 83% de los empresarios de la microempresa considera que sus ventas aumentarán al 2021, año del Bicentenario de la Independencia del Perú.

Son generadoras de empleo; Las mipymes son también llamadas el motor de la economía; ello se debe a que son responsables del empleo del 90% de la población económicamente activa del sector privado.

2.2.1.2.5. Tipos de la micro y pequeñas empresas (MYPE).

El texto único ordenado de la ley de impulso al desarrollo productivo y al crecimiento empresarial decreto supremo N° 013-2013-PRODUCE: - Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). - Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). - Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT (El Peruano, 2022).

2.2.1.2.6. Ley 28015.

Según El instituto peruano de economía (2014) hace mención, la ley de promoción y formalización de las pequeñas y micro empresas fue adoptada en 2003 para promover la competitividad, formalización y desarrollo de las pequeñas y micro empresas, que representan el 98,6% de las empresas y generan el 77% de los puestos de trabajo, según los datos del departamento de producción. Dado el muy limitado impacto inicial de la referida ley, fue modificada a mediados de 2008 para facilitar la formalización de estas empresas, asegurar su competitividad y asegurar que proporcionen empleos en condiciones dignas. Como resultado, se han incrementado los topes de ventas y de trabajadores en la clasificación de pequeñas empresas, se han reducido los costos laborales (por ejemplo, salarios por reducción de vacaciones o despido sin motivo), así como se ha simplificado y reducido el proceso de formalización de empresas, hasta 72 horas; Los cambios están destinados a formalizar las pequeñas empresas sin perder su competitividad debido a los altos costos asociados a la contratación formal, además, el estado otorga subsidios parciales del 50% con una contribución máxima del 4% del salario mínimo legal para que los trabajadores y microempresarios puedan acceder a seguros sociales y pensiones (beneficios cambiados de opcionales a obligatorios). Finalmente, se ha aclarado que los beneficios de la nueva ley son eternos y no tienen fecha de caducidad.

Esta ley asigna al estado fomentar un ambiente favorable para la constitución, formalización, progreso y competencia de las MYPES, por medio de la administración pública. Se a realizado variaciones a favor para fomentar la formalidad de las personas y empresas, ya que en febrero del 2022 la Comisión

de la producción realizó modificaciones para generar mayores facilidades en el financiamiento y liquidez, como las mejoras productivas durante y después del estado de emergencia el COVID-19 (Canepa,2022).

2.2.1.2.7. Ley 30056.

Con la Ley 30056, la reforma las distintas normas para habilitar el capital, favorecer las mejoras de producción y la expansión empresarial, se modifica a la actual sigla Mipyme, que también rigen a las medianas empresas. (Zavala, 2020)

2.2.1.3. Teorías de las empresas.

Todas las empresas buscan obtener beneficios, pero se discute sobre metas a largo plazo con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Ya que no solo se debe tomar en cuenta las ganancias sino el medio ambiente, para cuidar su reputación frente a los clientes de consumo responsable (Westreicher,2020).

En la década de los noventa fue decisivo para el inicio de la tecnología con el internet. Dando un nuevo enfoque a los negocios ya que se tenía que vincular en sus actividades para subsistir. Se produjo una evolución social, laboral dando así unos excelentes resultados en sus métodos. Por lo tanto, esto nos brinda mayores facilidades empresariales (Rus, 2021).

En la actualidad se presenta una responsabilidad mayor por la experiencia del tiempo tanto en las empresa y empresarios, tomando relevancia las soluciones técnicas aplicadas a la realidad, ya que la carencia de los criterios éticos puede generar secuelas negativas para su desarrollo (González, 1989).

2.2.1.3.1. Importancia de las empresas.

Gracias a su proporcional tamaño es relativamente más barato su producción y mayor los beneficios que generan, por ende, su porcentaje de informalidad tributaria es mínima, ya que las 10,000 empresas grandes peruanas con ventas de más de 10 millones de soles por año, siendo sólo el 5% del número de empresas, aportan mucho más del 50% de los impuestos directos del país. Los cuales cubren el 100% de los beneficios laborales a su personal, al mismo tiempo las empresas deben estar orientada a responsabilidad tanto con sus consumidores y con el estado; pues es sumamente importante y relevante para la economía su forma de operar (Arellano, 2022).

Al aprender el enfoque empresarial nos ayudara a alinearse con la sociedad y a la formalización de actividades económicas, dando como respuesta positiva a progreso del rubro empresarial como del país (Trigoso, 2020).

2.2.1.3.2. Formalidad de las empresas.

Según La Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios (2022) se debe realizar de la siguiente manera:

- TIPO DE CONTRIBUYENTE • Persona natural, siendo usted el titular y responsable del negocio, o • Persona jurídica, como Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL); o Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) o Sociedad Anónima Cerrada (SAC), en las que participan dos o más personas.
- INSCRIPCIÓN AL RUC, Cuando decida iniciar sus actividades económicas, como persona natural o jurídica, debe acercarse al Centro de Servicios al Contribuyente de la SUNAT de su localidad, para solicitar su inscripción en el RUC.

- CLAVE SOL La SUNAT, se le genera un usuario para declaraciones su información tributaria.
- REGISTRO DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA - REMYPE (Opcional), puede optar con el Registro de la Micro y Pequeña Empresa – REMYPE.
- EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO, es un deber contar con la autorización pertinente de la SUNAT.
- REGÍMENES TRIBUTARIOS Y SUS REQUISITOS, se puede elegir cualquiera de los siguientes regímenes tributario Nuevo Rus, Régimen especial y Régimen general.
- OBLIGACIONES LABORALES, debe realizar la inscripción de sus trabajadores.
- MERCADERÍAS SUJETAS A CONTROL ADUANERO, debe tener en cuenta que la SUNAT verificará que la mercadería que está trasladando, comercializando, almacenando o que se encuentre bajo su custodia, haya sido declarada ante la SUNAT y se hayan cancelado los derechos y tributos aduaneros correspondientes.

2.2.1.3.3. Objetivos de las empresas.

Se hace mención que son rentabilidad, crecimiento y de poder en el mercado, estabilidad y adaptabilidad al entorno y responsabilidad social (Rojas, 2017).

El propósito de la empresa consiste en aumentar la rentabilidad, ya que esta se valora así misma, ya sean los dueños o socios a quien perteneciera (Grau,2014).

2.2.1.3.4. Características de las empresas.

Trigoso (2020) hace mención; Queda establecido que la clasificación de la empresa en el Perú tiene un tratamiento legal claro y específico, y que, si nos topamos con concepciones como Responsabilidad Social Empresarial o Empresas B, estos conceptos obedecen a una terminología vinculadas a la actividad empresarial y que no es otra cosa que la responsabilidad en el ejercicio de sus actividades que toda empresa debe tener a favor del propio Estado y con la sociedad en su conjunto.

2.2.1.3.5 Tipos de empresas.

Empresa Privada, que es una empresa propiedad de unos individuos. Su propósito principal de este tipo de empresas es producir bienes y servicios dentro de un mercado específico y, además, obtener ganancias, que es lo que llamamos ingresos. Además, al ser estas empresas la mayoría en el país, contribuyen en gran medida al desarrollo, ya que es a través de ellas que se generan los impuestos, que representan los ingresos del país y se utilizan para el bienestar social (Trigoso, 2020).

Empresa pública, que deben ser de propiedad del Estado y constituidas para operar como sociedades anónimas, se rigen por el tomo segundo de la Ley General de Sociedades. Entre sus objetivos podemos encontrar: garantizar el pleno empleo. – Mejorar las condiciones de trabajo – Fomentar el desarrollo económico – Todo lo anterior puede verse afectado por diferentes cuestiones, que pueden ser de corte político, financiero o incluso de gestión (Trigoso, 2020).

2.2.1.4. Teorías del sector servicio.

El estado modera el dinamismo del sector servicio, ya que este anteriormente estaba en monopolizado el mercado, la apertura del sector telecomunicaciones, aerolíneas, genero los subsectores. El gobierno local a promovido con mayor crecimiento los servicios jurídicos, de contabilidad, asesorías tributarias y certificación de calidad producto o del medio ambiente. Otros cambios institucionales surgen de la aparición de los servicios públicos prestados por los actores privados en América latina. Ya que el sector privado se está haciendo presente para satisfacer las demandas necesidad hasta el punto del asociaciones públicas-privadas (Olivari y Navarro,2016).

Las organizaciones son sistemas sociales en los que los colaboradores realizan coordinadamente diversas labores para lograr objetivos y la meta de la organización. En la experiencia, la forma más conveniente es colaboración con otros, para facilitar el cumplir de los propósitos organizacionales. Apreciando así la interacción laboral para alcanzar objetivos comunes. Es relevante prestar atención al capital humano en la organización ya que parte esencial del motor de la producción, ya que se debe cuidar mucho la imagen como el ambiente laboral y como se percibe entre sus colaboradores (Estupiñán, 2015).

2.2.1.4.1 Importancia del sector servicio.

Es de suma relevancia ya que genera que los sectores primario y secundario se vinculen para generar sinergia entre ellas, con el fin de optimizar su funcionalidad (Martínez, 2022).

En esta época difícil de la economía global, el que se a mantenido abiertamente ha sido el sector servicio ya que, con la compañía de la tecnología innovador, en el rubro financiero, seguros y salud. Se da una ola creciente de necesidad por

resolver la seguridad y el resguardo de la información (Cardona y Henríquez, 2017).

2.2.1.4.2. Características del sector servicio

Martínez (2022) afirma que 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.
- Siendo el principal pilar del Producto Interno Bruto de un país, afecta de manera positiva o negativa a la economía de un estado.
- Sus actividades se encuentran fuera de la industria y la agricultura.
- Lo que produce, al ser intangible, no requiere de almacenamiento, es decir, es perecedero.
- Bajo uso de maquinaria para realizar su labor.

2.2.2. Descripción de la empresa en estudio.

La empresa en estudio con razón social CREDITO MOVIL S.A.C. con RUC: 20602421806, con dirección fiscal Av. Pacifico Mza. J2 Lote. 23.

Misión: los sueños de nuestros clientes atendiendo sus necesidades financieras con sentido humano. Trabajamos para llevar oportunidades que promuevan su desarrollo y el de sus comunidades.

Visión: líderes en servicios financieros en Perú, ofreciendo servicios de ahorro, crédito, seguros y servicios de pago.

2.2.3. Marco conceptual.

2.2.3.1 Definiciones de control interno.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos (Quinaluisa et al, 2018).

Es el método para minimizar los riesgos aceptables en una empresa. Mediante este proceso disuade las estafas, pérdidas de activos e incumplimiento de las normas legales, falsificación, entre otros (Urdanegui,2018).

Es el instrumento de gestión que incluye los planes organizativos y la coordinación de todos los criterios y métodos adoptados o implantados en las actividades por la dirección, para que los colaboradores de la empresa estén orientados a conservar y proteger los activos de la empresa, mejorando su óptimo desempeño y beneficios (Meléndez, 2016).

2.2.2.2 Definición de la MYPE

Las Mype son personas naturales o jurídicas, que se constituyen como unidades generadoras de economía, además son transparentes y cumplen con la legalización vigente (Lupu, 2018).

Son la fuente económica formada por personas naturales o jurídicas que tiene el propósito de la comercialización, extracción, transformación, producción o prestación de servicios (Prestamype, 2022).

2.2.2.3 Definiciones de empresa.

Según Mero (2018), una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las

necesidades de bienes y/o servicios de la sociedad, a la par de asegurar la continuidad de la estructura.

Es una actividad de un emprendedor, el cual tiene fines económicos, está formado por propietarios, empleados, socios que obtienen ingresos y ganancias en base a su rubro, ya sea la venta de bienes o servicios que están sujetos a los impuestos (Suárez, 2019).

Persona natural o jurídica, pública o privada, con o sin fines de lucro, que toma iniciativa, toma de decisiones, innovación y riesgo, alinea los factores de producción de la forma más rentable y produce y distribuye bienes y servicios que cumplen con los requerimientos. para las necesidades de las personas, por lo que para la sociedad en su conjunto (Estupiñán, 2015).

2.2.2.4 Definiciones de sector servicio.

Acción nominal que no produce bienes tangibles. En la actualidad, las empresas de servicios de apoyo son uno de los activos más valiosos de la economía, tanto en términos de capital como de valor, ya que la industria es diversa, desde empresas orientadas a servicios, pasando por el cuidado de las personas, hasta el apoyo a diversos procesos industriales u/o empresas líderes en tecnología (Retos en Supply Chain, 2022).

III. Hipótesis

No aplicó la hipótesis a mi trabajo de investigación debido a tener un diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, y este tipo de trabajo no cuenta con una hipótesis aplicable; No todos los estudios deben tener hipótesis. Los estudios descriptivos “exploratorios”, para los cuales la información previa de la literatura es escasa, no necesariamente deben tener una hipótesis explícita. Los estudios cualitativos tampoco requieren una hipótesis formal (Tapia et al, 2019).

IV. Metodología

4.1 Diseño de la investigación

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; fue no experimental porque no se manipulo la variable, solo se limitó a analizar la variable en su contexto natural, será descriptivo porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de la variable de la investigación, será bibliográfico porque una parte de la investigación comprendió la revisión bibliográfica de los antecedentes pertinentes a dicha investigación, fue documental porque de ser necesario se utilizó algunos documentos para usarlo como fuentes de información para la investigación y finalmente fue de caso porque la investigación de campo se limitó a estudiar o investigar la situación de un lugar en particular.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población.

La población de esta investigación está conformada por todas las micro y pequeñas que pertenecen al sector de servicio del Perú.

4.2.2 Muestra.

La muestra está conformada por la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. que cuenta con 17 colaboradores.

4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Matriz de operacionalización de la variable e indicadores.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores
Control Interno	El control interno es un proceso efectuado por los directores de entidades, gerentes o administradores, con el objetivo de evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades (Estupiñán, 2015)	Componentes del control interno	Ambiente de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa? 2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores? 3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad? 4. ¿Se cuenta con un MOF? 5. ¿En la empresa difunden la dirección del control interno de los créditos? 6. ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?
			Evaluación de riesgos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa? 2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados? 3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado? 4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos? 5. ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área? 6. Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.
			Actividades de control	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos? 2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad? 3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades? 4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes? 5. ¿Existen procedimiento de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área de créditos donde usted trabaja? 6. Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja. 7. Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja. 8. ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?
			Información y comunicación	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?

				<ol style="list-style-type: none"> 2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas? 3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda? 4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)? 5. ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema? 6. El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo. 7. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones y de criterios?
			Supervisión y monitoreo	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas? 2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde? 3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa? 4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente? 5. Se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja. 6. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?

Fuente: Cuadro elaborado por el autor en base conceptual.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas.

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y para el recojo de información de la parte de la empresa CREDI MOVIL S.A.C. se utilizó la técnica de entrevista.

4.4.2 Instrumentos.

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizó como instrumento las fichas bibliográficas y para el recojo de la información se utilizó un instrumento llamado cuestionario que se aplicó al gerente de la empresa CREDI MOVIL S.A.C.

4.5 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se utilizó fichas bibliográficas, además de una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados por separado como: internacionales, nacionales, regionales y locales.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizó una herramienta de recolección de datos, denominado cuestionario que fue aplicado al gerente de la empresa CREDI MOVIL S.A.C.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se realizó un cuadro comparativo de análisis referente a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2.

4.6 Matriz de consistencia

Título	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Variable	Metodología
Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.	¿Las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas nacionales. 2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de crecimiento de la empresa CREDITO MOVIL S.A.C. – Chimbote, 2021 3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de crecimiento de las micro y pequeñas empresas 	Control interno	<p>Diseño: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso.</p> <p>Técnica: Revisión bibliográfica y encuesta.</p> <p>Instrumento: Fichas bibliográficas y cuestionario.</p>

Fuente: Elaborado por el investigador.

4.7 Principios éticos

Beneficencia: Se refiere a la obligación ética de maximizar el beneficio y minimizar el daño (47) El protocolo y el consentimiento informado – y cualquier modificación subsecuente – será revisado y aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote con respecto a su contenido científico y cumplimiento relacionados a investigación en seres humanos. Después de la aprobación ética, el protocolo y formatos serán revisados en caso de enmiendas al protocolo, o a actividades relacionadas al desarrollo de la investigación.

No maleficencia: Reducir al mínimo los riesgos que puedan ocurrir por la investigación en el participante (47, 48). En nuestro estudio el participante no representa ningún riesgo en la integridad física o mental. Además, no tendrá beneficios ni retribuciones por su participación.

Autonomía: Las personas serán capaces de deliberar sobre sus decisiones, además de mantener su información bajo seguridad, de esta manera se resguardará el respeto hacia ellos (as) (47, 48) En el estudio se formularon los siguientes puntos que correspondientes al principio antes mencionado:

Confidencialidad: Toda la información relacionada al estudio será almacenada de forma segura. Toda la información de los participantes será almacenada en bases de datos protegidas por contraseñas en computadoras accesibles solo a investigadores del estudio. Toda la información que resulte del presente estudio será tratada con estricta confidencialidad, y solamente los investigadores mencionados en el presente estudio, autoridades regulatorias locales, comités de ética, y aquellos que estas designen tendrán acceso a esta información. Los resultados de este estudio serán presentados

por los investigadores a revistas indizadas y revisadas por pares para su publicación.

Consentimiento Informado: Se preparará una guía de consentimiento informado para este estudio (Anexo 8.2). Antes de proveer consentimiento informado, se les dará a los participantes la oportunidad de formular preguntas hasta que comprendan en su totalidad el estudio. Personas elegibles que estén dispuestas a participar deberán dar su consentimiento oralmente. Se leerá el consentimiento informado, el entrevistador colocará sus nombres y apellidos, firma y fecha de realización de la encuesta. Todos los participantes tendrán asignados un único código de identificación. Se guardarán los datos de forma virtual en un software preparado para almacenar la información de las encuestas en una base de datos. La información electrónica será archivada, copiada y asegurada con contraseñas. La información personal, incluyendo el nombre del participante, su dirección, fecha de nacimiento y otros potenciales identificadores serán guardados en carpetas protegidas por contraseñas. Solamente personal del estudio tendrá acceso a esta información con fines relacionados al proyecto de investigación. Los entrevistadores consignarán en la guía de consentimiento si es que el participante accedió a entregar datos del cuestionario.

Justicia: Se refiere tratar a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, dar a cada uno lo debido (47).

V. Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1.

Cuadro 1:

Resultados de los antecedentes

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES /DEBILIDADES
	Todos los autores involucrados de los antecedentes Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022)	Se comentan que todas las empresas estudiadas por los autores no cuentan con un sistema de control interno, las herramientas que utilizan para controlar son de forma empírica.	El implementar un sistema de control interno, ayudara a generar una excelente gestión operativa y administrativa, plasmándose en un valor económico o margen de medición planificado.
Ambiente de Control	La mayoría de los autores involucrados de los antecedentes Leguía (2022), Mendoza (2020), Rodríguez (2022), Llucho (2022)	Las empresas que se estudiaron dan como resultado que no cuentan con un manual de organización y funciones (MOF), no aplicaban con un código de ética.	Se debe capacitar de formar adecuado a los trabajadores dando el pleno conocimiento de las herramientas que tiene, ya que son fundamentales para originar un adecuado clima laboral.
Evaluación de Riesgo	La mayoría de los autores involucrados de los antecedentes Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022)	Se aprecia que en las empresas en estudio no cuentan con una oficina de riesgos, no tienen identificado su mapa de riesgos, no tienen elaborados e implementados su plan de contingencia para así alcanzar las eventualidades empresariales.	Las empresas que implementan adecuadamente su oficina de riesgos, tienen mejores posibilidades de identificar y analizar los riesgos a los que están expuestas para el logro de sus objetivos. Dado que, tienen mejor capacidad de respuesta para enfrentarlos.
Actividad de Control	La mayoría de los autores involucrados de los antecedentes Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022)	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con políticas, disposiciones legales y procedimientos de control necesarios para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para el cumplimiento de los objetivos.	Se debe establecer el área o herramientas de control interno fundamentadas, para mitigar los riesgos en las actividades diarias con las adecuadas respuestas para la óptima gestión.
Información y Comunicación	La mayoría de los autores involucrados de los antecedentes	Se puede observar que no cuentan con procesos, canales, medios y herramientas que ayuden a regular la información en todas las direcciones de forma óptima.	El implementar una buena flujo e información ayuda a que los trabajadores realicen un adecuado desempeño bajo las premisas de los objetivos en común e individuales.

	Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Llucho (2022)		
Supervisión o Monitoreo	La mayoría de los autores involucrados de los antecedentes Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022)	Generan la percepción de que la supervisión y monitoreo se da de forma empírica.	La adecuada aplicación y monitoreo ayudara a direccionar de formar inmediata a los colaboradores dando como resultado mitigar los riesgos y los futuros costos por perdida de cualquier índole de las actividades de gestión administrativa y operativa.

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

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2.

Cuadro 2:

Resultados del cuestionario.

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado		Oportunidades /Debilidades
		Si	No	
	La empresa CREDITO MOVIL S.A.C., esta cuenta con un Sistema de Control Interno.		x	La gerencia debe incorporar el área de control interno, ya que el crecimiento exponencial del negocio lo amerita, para prevenir y mantener una adecuada gestión.
Ambiente de Control	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa? ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores? ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad? ¿Se cuenta con un MOF? ¿En la empresa difunden la dirección del control interno de los créditos? ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano? 	X...	X..... X..... X.....	La empresa CREDITO MOVIL S.A.C. debe implementar y capacitar de manera formal a todos los colaboradores y así tener como resultado un adecuado clima laboral. Teniendo en cuenta que el MOF ayuda a que el personal optimice su desempeño y el código ética mantenga sus criterios en su accionar diaria.
Evaluación de Riesgo	<ol style="list-style-type: none"> ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa? 	X...	Se requiere contar con el área de control interno con el fin de

	<p>2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</p> <p>3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificados?</p> <p>4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?</p> <p>5. ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?</p> <p>6. Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>X...</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>X.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>prever las actividades del negocio, ya que el volumen del mismo lo amerita. Tengamos en cuenta que llegar a las metas no amerita sobre pasar todos los lineamientos de los riesgos que se asumen en cada determinada área.</p>
Actividades de Control	<p>1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</p> <p>2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?</p> <p>3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p> <p>4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?</p> <p>5. ¿Existen procedimiento de autorización y aprobación cuando se realiza actividades en el área de créditos donde usted trabaja?</p> <p>6. Existe independencia de funciones en las labores de operación, registro y custodia en el área donde usted trabaja.</p> <p>7. Se realizan verificaciones periódicas para detectar y corregir errores o irregularidades en el área donde usted trabaja.</p> <p>8. ¿Se realiza la evaluación de desempeño laboral para medir la capacidad del personal que trabaja en el área donde usted trabaja?</p>	<p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>X.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Los colaboradores deben tener en claro los procedimientos y los criterios para obtener una adecuada respuesta frente a las actividades diarias en la empresa.</p>
Información y Comunicación	<p>1. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?</p> <p>2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?</p> <p>3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</p> <p>4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>	<p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>X...</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Se debe brindar canales de información, implementados desde el orden jerárquico con el fin de facilitar la fluidez y veracidad de la comunicación.</p>

	5. ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?	X...	
	6. El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.	X...	
	7. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones y de criterios?X...	
Supervisión o Monitoreo	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?	X..... X.....	Ya que el personal es el primer filtro del control interno, deben conocer sus herramientas plasmadas en normas que les ayuden a medir los posibles riesgos dentro de su área, teniendo en cuenta que se debe reportar al área de control interno el cual se recalca implementar.
	2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?	
	3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?	X... X...	
	4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	
	5. Se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja.	X...	
	6. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?	X...	

Fuente: Elaborado por el investigador en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3.

Cuadro 3:

Comparativo entre los resultados del objetivo 1 y 2.

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02	Explicación
Ambiente de Control	El implementar un sistema de control interno, ayudara a generar una excelente gestión operativa y administrativa, plasmándose en un valor económico o margen de medición planificado.	La empresa CREDITO MOVIL S.A.C. debe implementar y capacitar de manera formal a todos los colaboradores y así tener como resultado un adecuado clima laboral. Teniendo en cuenta que el MOF ayuda a que el personal optimice su desempeño y el código ética mantenga sus criterios en su accionar diaria.	La adecuada implementación de MOF y el código ético de acuerdo a los intereses de la empresa, ayudara que control interno se ajuste las actividades y pueda ayudar a corregir los posibles problemas, con el fin de mantener un adecuado clima laboral.
Evaluación de Riesgo	Las empresas que implementan adecuadamente su ambiente de control, atreves de su organización,	Se requiere contar con el área de control interno con el fin de prever las actividades del negocio, ya que el volumen del mismo lo amerita.	El contar con las herramientas de evaluación del riesgo ayuda a mantener una gestión optima de acuerdo a los criterios y normas

	mejoran su clima laboral y la productividad de sus trabajadores.	Tengamos en cuenta que llegar a las metas no amerita sobre pasar todos los lineamientos de los riesgos que se asumen en cada determinada área.	brindadas al personal, para su accionar diario y evitar generar contingencias.
Actividad de Control	Las empresas que implementan adecuadamente su Actividad de control, tienen mejores posibilidades de enfrentar los escenarios de riesgos. Dado que, ayudan a asegurar que se cumplen las respuestas a los riesgos emanadas de la dirección.	Los colaboradores deben tener en claro los procedimientos y los criterios para obtener una adecuada respuesta frente a las actividades diarias en la empresa.	El sistema de actividades de control ayuda a controlar el desempeño de la operatividad de los colaboradores, por ende, este mantiene la dirección de la empresa, para así identificar cualquier deficiencia o riesgo.
Información y Comunicación	Se debe establecer el área o herramientas de control interno fundamentadas, para mitigar los riesgos en las actividades diarias con las adecuadas respuestas para la óptima gestión.	Se debe brindar canales de información, implementados desde el orden jerárquico con el fin de facilitar la fluidez y veracidad de la comunicación.	Un sistema de información y comunicación permite a los colaboradores orientarlos al cumplimiento de los procesos y normas, por ende, esto ayuda a mejorar resultados bajos los parámetros de la empresa.
Supervisión o Monitoreo	La adecuado aplicación y monitoreo ayudara a direccionar de formar inmediata a los colaboradores dando como resultado mitigar los riesgos y los futuros costos por pérdida de cualquier índole de las actividades de gestión administrativa y operativa.	Ya que el personal es el primer filtro del control interno, deben conocer sus herramientas plasmadas en normas que les ayuden a medir los posibles riesgos dentro de su área, teniendo en cuenta que se debe reportar al área de control interno el cual se recalca implementar.	Un sistema de supervisión y monitoreo identifica y prevé los riesgos, para orientar a dar opciones de mejoras.

Fuente: Elaborado por el investigador en relación con los objetivos específicos 1 y objetivos específico 2.

5.2 Análisis de los resultados

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1.

Los autores mencionados, Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022), hacen referencia que en la mayoría de sus empresas utilizadas en su investigación no cuentan con un control interno formal. , siendo este el causante de que tengan poco conocimiento sobre los riesgos que puede llevar no contar con uno; Esto quiere decir que en el Perú las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno establecido, esto puede ser por distintos factores entre ellos el más resaltante es el desconocimiento sobre el mismo, como lo afirma Arroyo et al (2019), el control

interno es importante porque es trascendental que todas las empresas busquen poner en vigencia controles internos que faciliten el éxito en sus propósitos montados a través de altos controles dentro del alcance de su precisa planeación estratégica. Crucialmente, los controles internos son parte de la forma organizacional y de la misma manera contribuyen a su funcionamiento, información y cumplimiento, incluso en la búsqueda razonable de proteger los activos. Por lo que, se deben implementar un sistema de control interno en las empresas para que estas puedan tener un crecimiento técnico en cuando al manejo interno.

Ambiente de control

Los autores mencionados, Leguía (2022), Mendoza (2020), Rodríguez (2022), Llucho (2022), encontraron que en las empresas investigadas que se estudiaron dan como resultado que no cuentan con un manual de organización y funciones (MOF), no aplicaban con un código de ética como parte de este control. , como consecuencia no se establecen requisitos para la contratación del personal, el código de ética de la empresa se comunica oralmente, el cual ayuda para mantener un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad, promoviendo una actitud de compromiso adecuado para que la empresa cumpla con buena gestión; La mayoría de las empresas no cuentan con un sistema de control establecido porque no es obligatorio para las empresas privadas y por ende las micro y pequeñas empresas no lo implementan debido a su desconocimiento y que no cuenta con un plan elaborado cuando crea la empresa, como lo afirma Romero (2020), consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Evaluación de Riesgo

Los autores mencionados Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022), mencionan que en las empresas en estudio no cuentan con una oficina de riesgos, no tienen identificado su mapa de riesgos, no tienen elaborados e implementados su plan de contingencia para así alcanzar las eventualidades empresariales. En su mayoría las micro y pequeñas empresas no evalúan los posibles riesgos en la empresa hasta que esta ocurre o hasta que encuentra una dificultad, esto se debe por la falta de cultura empresarial que se tiene. Por lo cual Leguía (2022), da como contenido la carencia de la evaluación del riesgo; por ende, se recalca la urgencia de establecer el ambiente de control por partes de todos los trabajadores con el fin de que poco a poco ir regulando los riesgos.

Actividad de Control

Los autores mencionados Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), afirman que cuentan con grandes deficiencias con políticas o procedimientos de control esto genera pausas al cumplimiento de objetivos; Las micro y pequeñas empresas no tienen implementado actividades de control, debido a que no cuentan con planes, objetivos o planificaciones para la empresa. Raymundo (2021) recalca la importancia de este componente que genera los resultados, si se logra controlar las actividades de la empresa.

Información y Comunicación

Los autores mencionados Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Llucho (2022), hacen mención que no cuentan con procesos, canales, medios y herramientas que

ayuden a regular la información en todas las direcciones de forma óptima. Las empresas usualmente no cuentan con medios de comunicación directo con sus trabajadores, solo se orienta a este los primeros días y no se recibe mucha más información de este a excepción de sus actividades diarias o mensuales. Flores (2022) afirma que el sistema de control interno garantiza que toda información sea debidamente aplicada y entendida por los colaboradores por ello se generara las buenas prácticas y operatividad de las mismas en función a sus aportes laborales.

Supervisión o Monitoreo

Los autores mencionados Leguía (2022), Flores (2022), Raymundo (2021), Palomino (2020), Mendoza (2020), Rupay (2021), Rodríguez (2022), Leyva (2020), Llucho (2022), hacen mención de la carencia de labor a este componente que genera mantener a los colaboradores dentro de los lineamientos de la empresa; la mayoría de las empresas cuentan con supervisiones a sus trabajadores pero no debidamente orientados a estimular a mejorar sus labores sino simplemente al echo que este cumpla rutinariamente sus actividades. Llucho (2022), nos hace referencia que esta actividad se realiza de forma empírica dejando demasiada apertura a no poder reevaluar y reparar procesos, generando futuros riesgos eminentes sino se evitan a tiempo.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2.

Se puede mencionar que las empresas CREDITO MOVIL S.A.C. en donde realizaron sus investigaciones no cuentan con un sistema de control interno implementado. Dado que, es un instrumento de gestión importante que ayuda a examinar a que todas sus actividades se ejecuten de acuerdo a lo planificado, como lo afirma Arroyo et al. (2019), La gestión interna de una empresa permite mejorar sus métodos mediante la identificación y realineación de las técnicas a realizar, dicha gestión puede ser muy beneficiosa a la hora de tomar medidas gerenciales ya que establece parámetros

absolutamente legítimos y poderosos para la mejora de la organización. Por lo que, las empresas deben implementar un sistema de control interno de manera progresiva a su crecimiento en el mercado con asesoramiento técnico.

Ambiente de control

De los resultados obtenidos de la empresa CREDITO MOVIL SAC se evidencia que si cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF), no cuenta con un Manual de Principios Éticos, Plan Operativo, Plan Estratégico y términos generales tiene serias debilidades en cuanto a su organización. La empresa caso de estudio debería contar con un MOF, Manual de Principios Éticos, Plan Operativo, Plan Estratégico, que ayude a lograr una buena gestión empresarial de acuerdo a los objetivos trazados. Como lo afirma Romero (2020), consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control. Como lo afirma Meléndez (2016), establecido por normas y métodos que contribuyen al origen del control interno de una empresa. Recalcan los valores institucionales bajo la composición de responsabilidades para la determinación las competencia y beneficios a nuestros colaboradores.

Evaluación de Riesgo

De los resultados obtenidos de la empresa CREDITO MOVIL SAC se evidencia que, si cuenta con una oficina de riesgos o un plan de contingencia, generando la carencia de poder identificar y analizar los riesgos; la empresa tomada como caso si cuenta con lo establecido debido a que es una empresa de créditos, usualmente este tipo de empresas tiene que tener este tipo de evaluaciones por el riesgo que se tiene en prestar dinero a personas o entidades, cosa distinta a otras empresas.

Como lo afirma Meléndez (2016), el analizar las posibilidades de riesgos externos e internos, contribuye a mantener criterios estándar al margen de error que se mantendrá, para no afectar la continuidad de la gestión, ya que estos están relacionados a la dirección, ya que ella rige las bases, normas y procesos en la que se regulan.

Actividad de Control

De los resultados obtenidos de la empresa CREDITO MOVIL SAC se evidencia que cuenta con actividades control de forma empíricas con una baja calidad de gestión; esta empresa si cuenta con actividades de control debido a que llevan registros de sus clientes y los créditos que se dan a las personas y empresas, sin esta no se tendría orden y control de los mismos. Como lo afirma Meléndez (2016), es la aplicación de las normas o métodos que aseguran mantener los estándares de margen de error ya sean preventivas o detección, rigen a todas las áreas de la organización en sus actividades, en aquellas observaciones por segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Información y Comunicación

De los resultados obtenidos de la empresa CREDITO MOVIL SA. evidencia que no cuentan con canales o medios que aseguren de forma oportuna y veraz el debido flujo de la información; la empresa presenta deficiencias debido al volumen de la información y la falta de coordinación en diversas áreas las cuales se encargan de estos documentos e información, es por eso que se debe mejorar dicha área. Como lo afirma Meléndez (2016), es indispensable para la dirección contar con la información veraz y de soporte, tanto como tipo interna, ya que esta promueve la responsabilidad a toda la estructura de la organización. Y el tipo externa que tiene 2 propósitos, información externa relevante y proporcionar información interna, en función al interés externo.

Supervisión o Monitoreo

De los resultados obtenidos de la empresa CREDITO MOVIL SAC se evidencia la percepción de que la supervisión y monitoreo se da de forma empírica. La empresa solo realiza la supervisión de sus trabajadores de manera simplificada, no utiliza métodos y formatos donde evalúen su trabajo de forma precisa y evalúen formar de mejorar. Como lo afirma Meléndez (2016), las evaluaciones permanentes proponen preservar los cinco componentes, teniendo en cuenta los principios de los mismo. Las evaluaciones permanentes en los procesos del negocio brindan información diligente. Ya que las evaluaciones independientes que se dan cada cierto tiempo varían en su ámbito y proporción del riesgo. Los resultados se revisan bajo los criterios determinados de la organización, ello se manifiesta a la dirección o al consejo.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3.

Se base que la mayoría de las micro y pequeñas empresas debido a que estas no cuentan con planificación sobre la misma o no tienen conocimientos, debido a esto ocurren problemas o irregularidades en las empresas en distintas áreas, es por eso que se debe plantear tener un mínimo de control en las micro y pequeñas empresas del Perú ya sea incentivando a que estas implementen un control interno sobre sus mismo criterios o crean un plan de control implementado especialmente como estas que sean fáciles de entender e implementar dentro de todas las formas de empresas. Por parte de CREDITO MOVIL S.A.C. solo se necesitan mejorar ciertas áreas donde se presentan dificultades o poca aplicación de un control interno.

Ambiente de control

Se sabe que la empresa tomada como caso si evidencia contar con un Manual de Organización y Funciones (MOF), pero no cuenta con un Manual de Principios Éticos, Plan Operativo, Plan Estratégico y términos generales tiene serias debilidades en cuanto a su organización, lo cual es refutado en la gran mayoría de empresas peruanas (las cuales no cuentan con un MOF), esto plantea un serio problema debido a que este componente es la base para presentar un control interno, si las empresas no plantean un MOF un Plan Estratégico, entre otros, estas no sientan las bases para que se tenga un control implementado de forma correcta y de forma óptima.

Evaluación de Riesgo

Se evidencia no cuenta con una oficina de riesgos o un plan de contingencia, generando la carencia de poder identificar y analizar los riesgos mientras que los autores mencionan que no cuentan con un plan de contingencia o área de riesgo que les ayude a orientarse y formar un criterio para minimizar los inconvenientes que suelen ser perjuicios en el óptimo desempeño de las actividades diarias, lo cual es afirmado por la mayoría de los autores. Por consiguiente, se entiende que en el Perú las micro y pequeñas empresas no evalúan los posibles riesgos que van a tener en general y por cada área, salvo de algunas empresas que si lo necesitan, pero no lo realizan de forma óptima, como las empresas financieras.

Actividad de Control

CREDITO MOVIL SAC evidencia que cuenta con actividades control de forma empíricas con una baja calidad de gestión a lo cual los autores afirman que cuentan con grandes deficiencias con políticas o procedimientos de control esto genera pausas al cumplimiento de objetivos, este hecho genera que ocurran problemas en

distintas áreas por lo que en las empresas es esencial llevar un registro y debido control de todas sus labores y documentaciones.

Información y Comunicación

La empresa evidencia que no cuentan con canales o medios que aseguren de forma oportuna y veraz el debido flujo de la información lo cual es apoyado por la mayoría de los autores hacen mención que no cuentan con canales, métodos o medios accesibles al adecuado flujo de la comunicación; Esto quiere decir que en este componente del control interno todas las micro y pequeñas empresas el Perú no cuentan con suficiente comunicación entre los gerentes o encargados con sus trabajadores lo cual no apoya para mejorar esta parte de sus labores.

Supervisión o Monitoreo

La empresa CREDITO MOVIL SAC evidencia que la supervisión se evalúa de forma empírica sin contar con normas y procesos sustentando que mantengan todo el personal a lo cual los autores hacen la afirmación refiriendo que la carencia de labor a este componente que genera mantener a los colaboradores dentro de los lineamientos de la empresa; esto demuestra que la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con una supervisión en sus áreas las cuales solo registran una forma de supervisión mediante la observación o mediante sus resultados mas no cuentan con supervisión estructurada, la cual puedan evaluar y luego mejorar.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al objetivo específico 1

A través de los trabajos citados por autores nacionales, locales y regionales, se concluye que la falta de mecanismos de control y prevención en las micro y pequeñas empresas nacionales es muy alta, se refiere a la falta de control interno y sus factores relacionados. De acuerdo con los resultados de la investigación de los autores y la recuperación de información sobre el control interno, es necesario utilizar este sistema como medida de control, seguimiento, seguridad y transparencia, que permita un mejor desarrollo y genere más oportunidades de mejora para la empresa porque se sabe un buen sistema de control interno implementado apoya en mucho.

6.2 Respecto al objetivo específico 2

Basado en las entrevistas de CREDITO MOVIL S.A.C. se concluye que la empresa no cuenta con un sistema de control interno e identificó vacíos y deficiencias que afectaban el desarrollo del negocio; algunas de las áreas más afectadas son en cuanto a las deficiencias son que no cuentan con un control eficiente, debido a que no presentan planes estratégicos ni un plan operativo; en el caso de riesgos estos no son evaluados más allá de un plan de contingencia para los riesgos crediticios; en cuanto a las actividades control solo demuestra un forma empírica sin medios correctos ni suficientes para su evaluación y para la comunicación de la información que se recoge en la empresa esta no cuenta con medios suficientes para asegurar su coordinación por el volumen que maneja.

6.3 Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, se concluye que la implementación de control interno es un factor clave creando oportunidades de mejora, desarrollo y crecimiento; Esta combinación, y el correcto uso de cada componente bien aplicado, permite que las micro y pequeñas empresas nacionales, se encuentren lo suficientemente competentes para enfrentar y prevenir riesgos futuros, dentro y fuera de la empresa. Contar con un manual normativo y un manual de código de ética significa que, en general, existe una mayor seguridad para las actividades asignadas, ya que, a través de él, las actividades estarán identificadas y alineadas con las políticas de la empresa y se implementarán a través de principios éticos, brindando una mayor transparencia en el desempeño de los deberes. Factores importantes para que la empresa crezca y se desarrolle mejor son el uso correcto de los componentes de control interno, “ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y supervisión”, los factores involucrados crean mayores oportunidades de mejora y ofrecen asistencia. para garantizar la seguridad de los activos de la empresa.

6.4 Conclusión general

Se concluye que, a nivel nacional que las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú no tienen implementado un sistema de control interno formal, es decir, no cumplen con los aspectos básicos de los componentes, siendo estos últimos la esencia del control interno; en el caso de la empresa de estudio “ CREDITO MOVIL S.A.C” esta no cuenta con un sistema de control interno que cumpla en su totalidad, debido a que la empresa realiza un control empírico pero no registros ni supervisiones sobre las deficiencias y riesgos que implican no tener un buen sistema de control

interno implementado, es por ello que las posibilidades de mejora continua en la empresa se ven limitadas por la deficiencia del control interno.

Aspectos complementarios

Propuestas de mejora

Se propone a la empresa CREDITO MOVIL S.A.C., de acuerdo al componente ambiente de control, implementar con un código de ética, manual de funciones y plan operativo; la cual es fundamental para que una empresa tenga sus valores y labores definidas, esta se debe elaborar en un acuerdo entre los socios según los objetivos para la empresa, la cual no cuesta nada su elaboración más que un posible técnico o abogado que realice la revisión sobre normas empresariales dictadas.

Se propone a la empresa, de acuerdo al componente evaluación de riesgo, implementar una evaluación mensual sobre sus clientes mediante los documentos crediticios que se puedan solicitar a otras entidades financieras y a través de la SBS, esto lo tiene que elaborar el área de contabilidad o finanzas las cuales podrán evaluar los riesgos de los nuevos créditos otorgados y estos mismo pueden ser utilizados para crear un cuadro de evidencias donde figuran las mejores empresas o personas para recibir un crédito.

Se propone a la empresa, de acuerdo al componente actividad de control, implementar capacitaciones de las funciones detalladas de los colaboradores, mediante la elaboración de un MOF detallado y un Plan estratégico implementado el cual apoyan al trabajador a saber sus funciones y cuáles son los planes de la empresa para mejorar, esto debe ser elaborado por la propia empresa, en una junta de socios con el gerente.

Se propone a la empresa CREDITO MOVIL S.A.C., de acuerdo al componente Información y comunicación, implementar una evaluación de satisfacción de sus

clientes por los medios de su página web o llamadas telefónicas, para obtener datos que promuevan el desarrollo de la adecuada atención a los clientes en base a retenerlos, así también mejorar su imagen y cercanía, esto ayuda a la empresa a saber en qué áreas de atención al cliente se debe mejorar, esto lo realizan los mismo trabajadores o asistentes encargado de la atención al cliente.

Se propone a la empresa CREDITO MOVIL S.A.C., de acuerdo al componente supervisión o monitoreo, implementar la evaluación de satisfacción de los trabajadores y supervisar las actividades que se realizan de manera semanal en el caso de negocios visitar por lo mínimo a 5 clientes de forma aleatoria de cada asesor para revisar los créditos, en el caso de operaciones realizar arqueo de caja de forma inopinada por lo menos 3 veces por semana, esto ayudara a verificar el correcto manejo y supervisión de los trabajadores de sus clientes, el cual es netamente realizado por los trabajadores designados por gerencia: como jefes de área o incluso contratar un nuevo personal para realizar dicha actividad esencial.

Referencias bibliográficas

Abusada, R (2021). *El futuro esquivo la economía peruana de 2013 al 2020*.

[https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-](https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-2013-al-2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales)

[2013-al-](https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-2013-al-2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales)

[2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=](https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-2013-al-2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales)

[Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas](https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-2013-al-2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales)

[%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales.](https://www.ipe.org.pe/portal/el-futuro-esquivo-la-economia-peruana-de-2013-al-2020/#:~:text=Mayo%20del%202021,Roberto%20Abusada%20Salah&text=Esta%20obra%20del%20economista%20Roberto,crisis%20pol%C3%ADticas%20y%20econ%C3%B3micas%20actuales)

Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación

a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de

Lima/Disappearance of Micro Enterprises in Peru. Factors in Their Death Rate.

The Lima District Case. *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*, 158(2).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0252-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0252-85842017000200005)

[85842017000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0252-85842017000200005)

Álvarez, M. (2009). *Manual de la micro, pequeña y mediana empresa: una*

contribución a la mejora de los sistemas de información y el desarrollo de las

políticas

públicas.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_P](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_Pequeña_Mediana_Empresa_es.pdf)

[equeña_Mediana_Empresa_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/2022/1/Manual_Micro_Pequeña_Mediana_Empresa_es.pdf)

Ampelio, A., & Ferreyros, J. (2018). La necesidad de aplicar la auditoría preventiva

en

el

Perú. *Alternativa*

Financiera, 9(1).

<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/AF/article/view/1765>

- Arellano, R. (2022). *La importancia de las empresas grandes*.
<https://elcomercio.pe/opinion/rincon-del-autor/la-importancia-de-las-empresas-grandes-rolando-arellano-noticia/>
- Arroyo, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (agosto).
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Avilés Calle, S. I., & San Miguel Benítez, M. F. (2021). *Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019–2020*. <http://201.159.223.180/handle/3317/16188>
- Avolio, B., Mesones, A., & Roca, E. (2018). *Factores que Limitan el Crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú (MYPES)*. Centrum católica.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/strategia/article/view/4126/4094>
- Camacho, W., Gil, D. y Paredes, J., (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la economía latinoamericana*, (229). <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i22933.html>
- Camilo, L. & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista del Archivo Nacional*, 84 (1-12), 9-26.
<http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481>
- Canepa, M. (2022). *La importancia de las MYPES en el Perú*. <https://idealex.press/la-importancia-de-las-mypes-en-el-peru/>
- Cántaro Milla, D. E. (2021). *Control interno y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito QollqWasi Ltda., Huaraz - 2020*.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_b6b43ec38593fe5990c42a07b553a25c

Cardona, D., Balza, V. y Henríquez, G. (2017). *Innovación en el sector de los servicios: aproximación conceptual y revisión de su aporte a la economía.*

Revista espacios. <http://www.revistaespacios.com/a17v38n21/17382136.html>

Castaño, C., Zamarrá, J., & Salazar, E. (2021). El control interno y las tecnologías de la información en las MIPYMES del oriente antioqueño: estado actual de su implementación y oportunidades de mejora. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (78), 75-104.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/345825>

Chancón, L. (2017). *Caracterización de MYPES en el municipio de San Vicente.* Teoría y Praxis. <https://lamjol.info/index.php/TyP/article/view/6383>

ComexPerú, (2019). *Sociedad del comercio exterior del Perú.* <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mype-001.pdf>

ComexPerú, (2020). *Sociedad del comercio exterior del Perú.* <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>

Conexión ESAN. (2021). *¿Formalización de las MYPES?: apuntes sobre el reciente Decreto Supremo.* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/formalizacion-de-las-mypes-apuntes-sobre-el-reciente-decreto-supremo#:~:text=En%20otras%20palabras%2C%20se%20entender%C3%A1,su%20contrataci%C3%B3n%20con%20el%20Estado.>

CONTPAQi. (2022). *Conoce los tipos de control interno y cuál se adapta mejor a tu negocio.* <https://www.contpaqi.com/publicaciones/gestion->

empresarial/conoce-los-tipos-de-control-interno-y-cual-se-adapta-mejor-a-tu-negocio

Cortez, A. (2019). “*El control interno como proceso administrativo para las PYMES*” Panamá. http://200.46.139.234/index.php/faeco_sapiens/article/view/700/596

Diario el Peruano, (2019). *Cuatro características de las mipymes peruanas*. <https://elperuano.pe/noticia/81246-cuatro-caracteristicas-de-las-mipymes-peruanas>

Díaz, A. (2008). *La economía: su origen, sus motivos y la institucionalización de la enseñanza a nivel internacional, nacional y local*. Siglos XVII-XX. Revista Historia de la Educación Colombiana. <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rhec/article/view/1029>

Dini, M. y Stumpo, G. (2020). *MIPYMES en América Latina Un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Publicación de las Naciones Unidas, (5). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44148/1/S1900361_es.pdf

Editorial Grudemi (2017). *Sectores económicos*. <https://enciclopediaeconomica.com/sectores-economicos/>

El instituto peruano de economía. (2014). *Ley de promoción y formalización de micro y pequeñas empresas*. <https://www.ipe.org.pe/portal/ley-de-promocion-y-formalizacion-de-micro-y-pequenas-empresas/>

El peruano. (2022). *LEY N° 30056*. Diario El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-3tGEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=rodrigo+estupi%C3%B1%C3%A1n+gaitan+Control+interno+y+fraudes:+an%C3%A1lisis+de+informe+COSO+I,+II+y+III&ots=qVqFfY6TCO&sig=YA8e9n0Rk7cr-QQW0pFTnQp9QYc#v=onepage&q=rodrigo%20estupi%C3%B1%C3%A1n%20gaitan%20Control%20interno%20y%20fraudes%3A%20an%C3%A1lisis%20de%20informe%20COSO%20I%2C%20II%20y%20III&f=false>

Flores, F. C. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa Agrícola Ferticampo E.I.R.L. - Piura, 2020*.

<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28493>

Fondo Monetario Internacional [FMI]. (2020). *Informe y perspectivas de la economía mundial*.

<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2020/04/14/weo-april-2020>

Fonseca, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones*.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Sistemas+de+Control+Interno+Para+Organizaciones%3DPP1%26dq%3Dhistoria%2Bde%2Bcontrol%2Binterno%26ots%3DINrDKHf1n_%26sig%3D76cVq3-ffLMGGt7jYk0tMFQNe0Q%23v%3Donepage%26q%3Dhistoria%2520de%2520control%2520interno%26f%3Dfalse&ots=INrEPGb7m2&sig=Ofr1Z3w2AsJUHxDKw113AFiT3wo#v=onepage&q&f=false

- Gobierno regional de Áncash. (2021): *Presenta plan articulado regional para la reactivación económica en Áncash*.
<https://regionancash.gob.pe/noticias.php?id=542>
- Gómez, M. C., y Lazarte Barbeito, C. P. (2019). *Control interno* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Tucumán).
<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González-Enciso, A. (1989). *La empresa en la historia*.
<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3644/1/Cuaderno013.pdf>
- Grau, C. (2014). El beneficio como objetivo clásico de la empresa. *Sapienza Organizacional*, 1(1), 5-8.
<https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056603002.pdf>
- Ibáñez León, L. D., & Sosa Chero, J. A. (2021). *Control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_84617f13416661852ceffec648613bc7
- Jiménez, V. S. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (20), 129-145.
<https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>
- Lafuente, A. (2016). *¿Qué es COSO?* <https://www.auditool.org/blog/control-interno/4413-que-es-coso/>

- La Cámara Nacional de Comercio, Producción, Turismo y Servicios. (2022). *Formalización de negocios y empresas*.
https://perucamaras.org.pe/pdf/Formalizacion_Empresas.pdf
- La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT]. (Sin fecha). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT] (Sin fecha). *LEY N° 28015 ley de promocion y formalizacion de la micro y pequeña empresa* (Promulgada el 3 de Julio del 2003).
<https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- Leguía, L. J. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa hermano Julca e Hijos S.A.C. - Cañete, 2020*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27098>
- Leyva, J. D. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa “Jake Moda S.R.L” de Chimbote, 2019*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16007>
- León, J. (2017). *Inclusión financiera de las micro, pequeñas y medianas empresas en el Perú: experiencia de la banca de desarrollo*.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/43157>
- López J. A., & Pesántez, J. (2017). *Evaluación comparativa del sistema de control interno del sector comercial y del sector público del Cantón Morona*.
https://killkana.ucacue.edu.ec/index.php/killkana_social/article/view/12

- Lupu, E. (2018). *Caracterización del financiamiento rentabilidad de Mype sector servicios rubro restaurantes, distrito de Tumbes, 2016*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/2980>
- Llucho, M. D. (2022). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa multicopias Mary E.I.R.L Chimbote, 2021*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25928>
- Sanabria, F. M. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas. *Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives*, 1(1), 9-13.
<https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>
- Manosalvas, L., Cartagena, M., & Baque, L. (2019). Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1358>
- Mares, C. (2017). *Las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú*.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4711>
- Martínez, C. (2022). *Sector terciario, Definición e importancia para el PIB de México*. *Drip Capital*. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-el-sector-terciario>
- Maycotte, C. C. (2011). *Economía* 1.
<https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4775/economia-1.pdf>

- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/6397>
- Mendoza, E. Y. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso Empresa Representaciones Generales Hector E.I.R.L. – Nuevo Chimbote, 2018*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/15589>
- Mendoza, M. y Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. *Revista Sinapsis*, 11(2), 19-30. <http://app.eam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/223>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC*. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59>
- Mozombite, E. R. (2021). *Control interno y su incidencia en el área de créditos y cobranza de las mypes sector financiero del Perú: caso empresa caja Huancayo–Cañete, 2020*.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/22259>
- Nagua, M., & Burgos, J. (2016). El Control Interno en las pymes familiares, una oportunidad para mejorar la competitividad empresarial. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2016_09).
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/09/competitividad.html>
- Olivari, J., & Navarro, J. C. (2016). *La política de innovación en América Latina y el Caribe: nuevos caminos*.
<http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4604/La%20pol%c3%adtica%20de%20innovaci%c3%b3n%20en%20Am%c3%a9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe%20nuevos%20caminos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). Control Interno y sus Herramientas de Aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12 (1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=en.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Palomino, E. Y. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso: empresa "Constructora & Consultora Ciedras" E.I.R.L. del Distrito De Huaraz, 2019*. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/16920>
- Pedroza Gómez, L. C. (2021). *Dificultades de la implementación de un sistema de control interno en las Mipymes del sector industrial en el barrio Carvajal de Bogotá* (Bachelor's thesis, Universidad Piloto de Colombia). <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/11182>
- Pelayo, M., Joya, R., & Velázquez, J. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552019000100001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pelayo, M., Campos, S., & Velázquez, J. (2021). Capítulo 3 La evaluación del control interno en las microempresas mexicanas. *Investigaciones en finanzas y tributación*, 47. <http://ciisc.mx/wp-content/uploads/2022/06/Investigaciones-en-finanzas-y-tributacion-e-book.pdf#page=71>

- Pozos, D., Lucila, F., & Acosta Márquez, M. P. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*.
<https://www.redalyc.org/journal/646/64646279008/html/>
- Prestamype, (2020). *¿Qué es una mype?* <https://www.prestamype.com/articulos/que-es-una-mype>
- Raymundo, A. A. (2021). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa Humicos Ibericos Peruanos S.A.C. – Lima, 2020*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/24382>
- Retos en Supply Chain. (2022). *Los sectores de producción y sus características*. EAE Business School. https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/#Sectores_de_produccion_III_el_sector_terciario
- Rivera, D. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?highlight=control%20interno#vcite>
- Rivera, E. y Marcial, N. (2021). *Mipymes en México: relevancia, retos y potencialidades*. <https://www.riied.org/index.php/v1/article/view/14/25>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista educación en valores*, 1(25), 3-18.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>
- Rodríguez, J. C. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa*

- inversiones Florida S.R.L. - Chimbote, 2020.*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/26943>
- Rojas, M. (2017). *Temas Economía de la Empresa. Economía de la Empresa.*
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Econom%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1>
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas: artículo de revisión. *REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINARIA ARBITRADA YACHASUN - ISSN: 2697-3456, 2(3), 1-8.* <http://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10>
- Romero, J. (2020). *Control interno y sus 5 componentes según COSO.*
<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Rus, E. (2021) *Historia de la empresa.* <https://economipedia.com/historia/historia-de-la-empresa.html>
- Rupay, F. A. (2022). *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.*
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/25938>
- Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú [Analysis of internal control in SMEs in Peru]. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas/Multidisciplinary Journal Investigative Perspectives, 1(1), 9-13.*
<https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>
- Suárez, M. (2019). La empresa en el Perú. *Ius Inkarri, (8).*
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>

- Tamez, X., Zamora, L., Martínez, G., & Arcos, S. (2019). *Impacto del control interno en los riesgos de una auditoría externa de estados financieros*. Tlatemoani, (diciembre). <https://www.eumed.net/rev/tlatemoani/32/auditoria-externa.html>
- Tapia, L. I., Palomino, M. A., Lucero, Y., & Valenzuela, R. (2019). Pregunta, hipótesis y objetivos de una investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 29-35. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300069>
- Trigoroso, M. (2019). La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política*. [file:///C:/Users/Propietario/Downloads/2736-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6818-1-10-20200126%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Propietario/Downloads/2736-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6818-1-10-20200126%20(1).pdf)
- Trigoso, M. A. (2020). *La empresa en el Perú: clasificación y la responsabilidad social empresarial*. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote [Uladech]. (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Urdanegui, R. (2018). El control interno en las empresas. *Review of Global Management*, 4(1), 13-13. <https://revistas.upc.edu.pe/index.php/rgm/article/view/911/881>
- Valencia, R. (2019). *Repensando la política de apoyo a mipymes en México*. <http://www.economia.unam.mx/assets/pdfs/econinfo/415/06ValenciaArriaga.pdf>

- Valverde, M., Huachua, F., De los Santos, C., Solano, T., & Vellón, V. (2017). *El sistema de control interno en la gestión financiera de las micro y pequeñas empresas de la provincia de Barranca*.
<http://200.48.129.169/index.php/INFINITUM/article/view/63>
- Vásquez, L. M. (2022). *El control interno y su incidencia en el área de tesorería de las empresas de servicio turístico de la provincia de Huaraz, 2018*.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_0aedf75dde71e81d3e819509e9dd0ac2
- Vásquez, O. (2016). Visión integral del control interno. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (69), 139-154.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434>
- Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión: revista internacional de administración*, (10), 211-230.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861>
- Velásquez, J. J., Campos, S. E., Pelayo, M. M. y Núñez, J. A. (2021). *El control interno contable en las mipymes de las regiones Costa Sur y Sierra de Amula en el Estado de Jalisco, México. Estudio comparativo*.
<http://publicaciones.unaula.edu.co/index.php/VisionContable/article/view/1292/1555>
- Vera, G. A. (2022). *Control interno de las actividades operativas y comerciales de la Empresa Inplanet SA sucursal Babahoyo* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/11563>

- Vergara, Y. E. (2020). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Inversiones y Servicios Chimbote S.A.C.”- Chimbote, 2020.*
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_c7fa45776d4b183759802eb52aece008
- Westreicher, G. (2020). *Teoría de la empresa.*
<https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la-empresa.html>
- Zavala, V. (2020). *Radiografía del régimen laboral MYPE.* Revista digital la cámara del comercio de Lima. <https://lacamara.pe/radiografia-del-regimen-laboral-mype/>

Anexos

Anexo 01: Cronograma de actividades.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N o	Actividades	Año 2022-02								Año 2021-02							
		Mes - 06				Mes - 07				Mes - 08				Mes - 09			
		Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración de Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												

5	Mejora del marco teórico					X												
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X											
7	Elaboración del consentimiento informado							X										
8	Ejecución de la metodología								X									
9	Resultados de la investigación									X								
10	Conclusiones y recomendaciones										X							
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X						
12	Reacción del informe final												X					
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													X				
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X		
15	Redacción de artículo científico																X	

Anexo 02: Presupuesto.

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
Impresiones	300	0.20	60.00
Fotocopias	125	0.10	10.00
Empastado	3	25	70.00
Papel bond A-4 (500 hojas)	2	25.50	50.00
Lapiceros	2	1.50	3.00
Servicios			
Uso de Turnitin	50	2	100.00
Sub total			S/. 293.00
Gastos de viaje			
Pasajes para recolectar información	50	2	100.00
Sub total			S/. 100.00
Total de presupuesto desembolsable			S/. 393.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	160.00

Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50
Sub total			S/. 400.00
Recurso humano			
Asesoría personalizada (5 horas por semana)	75	4	300.00
Sub total			S/. 300.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/. 700.00
Total (S/.)			S/. 1,093.00

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.



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

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA CASO EMPRESA CREDITO MOVIL S.A.C. – CHIMBOTE, 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
	La empresa CREDITO MOVIL S.A.C., la empresa cuenta con un Sistema de Control Interno.		X
Ambiente de Control	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		X
	2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		X
	3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	X	
	4. ¿Se cuenta con un MOF?		X

Thomas B. Principe Bogarin
Contador Público Colegiado

COLEGIO PROFESIONAL DE CONTADORES PÚBLICOS
CHIMBOTE
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

	<p>5. ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?</p> <p>6. El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.</p> <p>7. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones y de criterios?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
Supervisión o Monitoreo	<p>1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p> <p>2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?</p> <p>3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p> <p>4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</p> <p>5. Se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja.</p> <p>6. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	

	<p>5. ¿En la empresa difunden la dirección del control interno de los créditos?</p> <p>6. ¿La eficacia del funcionamiento de los sistemas de control interno radica principalmente en el elemento humano?</p>	<p>X</p> <p>X</p>	
Evaluación de Riesgo	<p>1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?</p> <p>2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?</p> <p>3. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?</p> <p>4. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?</p> <p>5. ¿Dónde usted trabaja existe riesgo en el desarrollo de sus actividades que afectarían las metas y objetivos que se tiene en el área?</p> <p>6. Se diseñan estrategias para dar una respuesta adecuada a los riesgos que se presentan en el área donde usted trabaja.</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>
Actividades de Control	<p>1. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</p> <p>2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?</p> <p>3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p>

	<p>5. ¿Se realiza la evaluación del área donde usted trabaja, luego se efectúa cambios en sus partes u optan por el rediseño del sistema?</p> <p>6. El personal del área usted trabaja entiende la importancia del rol que desempeña los sistemas de información para el desarrollo de sus funciones, con una actitud comprometida en el trabajo.</p> <p>7. ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones y de criterios?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
<p>Supervisión o Monitoreo</p>	<p>1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p> <p>2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?</p> <p>3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p> <p>4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</p> <p>5. Se realizan un seguimiento de resultados para identificar deficiencias que puede representar un defecto percibido real en el área donde usted trabaja.</p> <p>6. ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	

Anexo 04: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Consentimiento informado para participantes de investigación

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

La presente investigación es conducida por Jhonatan Skig Zagaceta Zavaleta, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El objetivo de este estudio es: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA CREDITO MOVIL S.A.C. – CHIMBOTE, 2021. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, la participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro, fuera de los propósitos de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas, si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, igualmente; puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas del cuestionario le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Jhonatan Skig Zagaceta Zavaleta.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el Jhonatan Skig Zagaceta Zavaleta, estudiante de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. He sido informado (a) de que el objetivo de este estudio es: PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

NACIONALES: CASO EMPRESA CREDITO MOVIL S.A.C. – CHIMBOTE, 2021, me han indicado también que tendré que responder un cuestionario de preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro, fuera de los propósitos de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al celular918560185

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al celular918560185..... anteriormente mencionado.

Luis Alberto daza colchado


Firma del Participante

01/09/2022
Fecha

CREDITO MOVIL S.A.C

CREDITO MOVIL SAC
NIEVES ELIANA DAZA COLCHADO
GERENTE GENERAL
RUC: 2080421898

CHIMBOTE

INFORME DE ORIGINALIDAD

1 % <small>EN</small>	1 %	0 %	0 %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	< 1 %
4	olacefs.com Fuente de Internet	< 1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado