



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FACTORES RELEVANTES QUE LIMITAN EL ACCESO
AL CONTROL INTERNO DE LAS MICROEMPRESAS
COMERCIALES DEL PERÚ: CASO EMPRESA
SERVICIOS MADERABLES Y FERRETERÍA LA
SOLUCIÓN E.I.R.L. Y PROPUESTA DE MEJORA –
NUEVO CHIMBOTE, 2021**

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

AUTORA:

MIRANDA AYALA, MAYUMI TERESA

ORCID ID: 0000-0002-8732-5590

ASESOR:

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE-PERÚ

2023

Equipo de Trabajo

Autora:

Miranda Ayala, Mayumi Teresa

ORCID ID: 0000-0002-8732-5590

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

Asesor:

Quiroz Calderon, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

Jurados

Dr. Espejo Chacon Luis Fernando

Código ORCID :0000-0003-3776-2490

Mgtr. Montano Barbuda Julio Javier

Código ORCID: 0000-0002-1620-5946

Mgtr. Soto Medina Mario Wilmar

Código ORCID: 0000-0002-2232-8803

Hoja de firma del jurado y asesor

.....

ESPEJO CHACÓN LUIS FERNANDO

Presidente

.....

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER

Miembro

.....

SOTO MEDINA MARIO WILMAR

Miembro

.....

QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR

Asesor

Agradecimiento

Este agradecimiento va dirigido a todas las personas que han sido participes a través de su ayuda y orientaciones para el desarrollo del presente trabajo, gracias a los profesores y tutores que me han ayudado a realizar una buena investigación motivándome en el proceso de esta.

Un agradecimiento a mis padres por apoyarme a seguir y culminar con mis estudios, pudiendo hacer este logro parte de los suyos también, un agradecimiento a todos los profesores que han formado parte de mi formación académica y profesional por sus consejos y enseñanzas.

Dedicatoria

Este trabajo de investigación se lo dedico con mucho amor a Dios por ser la guía espiritual que me ha permitido obtener todos mis logros y objetivos, para culminar satisfactoriamente con este trabajo de investigación.

Además, quiero dedicar este trabajo a mis padres, que durante estos años han sido los pilares y la fuerza que me impulsa a continuar cumpliendo mis metas y sueños, dándome apoyo incondicional y proporcionándome las facilidades para que se cumplan.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: **Respecto al objetivo específico 1:** Según los autores revisados de los antecedentes, la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un control interno. **Respecto al objetivo específico 2:** Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que el control interno manejado en la MYPE es de manera empírica. **Respecto al objetivo específico 3:** De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que existe falta de conocimiento sobre la importancia del uso del sistema de control interno. **Conclusión general:** Se propone que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L., implemente el control interno en su funcionamiento, puesto que le servirá para un mejor desarrollo como empresa logrando el cumplimiento de sus objetivos; y, sobre todo, la protección de sus bienes.

Palabras clave: Propuesta de mejora, control interno, micro y pequeña empresa

Abstract

The general objective of this research work was: Describe the relevant factors that limit access to internal control of commercial microenterprises in Peru: Case of the company Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L. and improvement proposal- Nuevo Chimbote, 2021. For its preparation, the quantitative methodology and the non-experimental, descriptive, bibliographic and case design were used, applying the techniques of the bibliographic review and interview, the instruments of cards were also used bibliographical and a questionnaire of closed questions; obtaining the following conclusions: Regarding specific objective 1: According to the reviewed authors of the background, most micro and small companies do not have internal control. Regarding the specific objective 2: Regarding the questionnaire made to the Manager of the company Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L., and with the results obtained, we can affirm that the internal control managed in the MYPE is empirical. Regarding specific objective 3: According to the results obtained from specific objective 1 and specific objective 2, the relevant factors are related both where it is stated that there is a lack of knowledge about the importance of using the internal control system. General conclusion: It is proposed that the company Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L., implement internal control in its operation, since it will serve for a better development as a company, achieving the fulfillment of its objectives; and above all, the protection of your assets.

Keywords: Improvement proposal, internal control, micro and small business

Contenido

Carátula.....	i
Contra caratula.....	ii
Equipo de Trabajo.....	iii
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Contenido.....	ix
Índice de cuadros	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de Literatura.....	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.1.1 Internacionales	15
2.1.3 Regionales.....	22
2.1.4 Locales	25
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	28
2.2.1 Teoría del control interno:.....	28
2.2.2 Teorías de las empresas.....	32
2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE).....	32
2.2.3.1 Ley MYPE N° 28015: ley de creación.....	32
2.2.3.2 Modificatoria N° 30056 de la ley MYPE.....	33
2.2.3.3 Características de la MYPE.	33
2.2.3.3.1 Micro empresa.	33
2.2.3.3.2 Pequeña empresa.	33
2.2.3.4 Importancia de la MYPE.....	33
2.2.4 Teoría del sector comercio.....	34
2.2.4.1 Comercio interior.	34
2.2.4.2 Comercio minorista.....	34
2.2.4.3 Comercio mayorista.	34
2.2.4.4 Comercio exterior o internacional.....	34
2.2.4.5 Comercio electrónico.	35

2.2.5	Empresa en estudio.....	35
III.	Hipótesis.....	37
IV.	Metodología.....	38
4.1.	Diseño de la investigación.....	38
4.2.	Población y muestra.....	38
4.2.1	Población.....	38
4.2.2	Muestra.....	38
4.3.	Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	38
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	40
4.5.	Plan de análisis.....	40
4.6.	Matriz de consistencia.....	41
4.7.	Principios éticos.....	42
V.	Resultados y análisis de resultados.....	44
5.1.	Resultados.....	44
5.1.1	Resultados al objetivo específico 1.....	44
5.1.2	Respecto al objetivo específico 2:.....	45
5.1.3	Respecto al objetivo específico 3:.....	47
5.2.	Análisis de resultados.....	49
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 1.....	49
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	52
5.2.3.	Respecto al objetivo específico 3.....	55
VI.	Conclusiones.....	59
6.1.	Conclusión respecto al objetivo específico 1:.....	59
6.2.	Conclusión respecto al objetivo específico 2:.....	59
6.3	Conclusión respecto al objetivo específico 3:.....	60
6.4.	Conclusión general.....	60
VII.	Aspectos complementarios.....	62
7.1.	Referencias bibliográficas.....	62
7.2.	Anexos.....	68
	Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.....	68
	Anexo 2: Consentimiento informado.....	71

Índice de cuadros

Cuadro 1: <i>Resultados de los antecedentes</i>	44
Cuadro 2: <i>Resultado del cuestionario</i>	4;Error! Marcador no definido.
Cuadro 3: <i>Resultados del análisis comparativo</i>	477

I. Introducción

El control interno es un instrumento que sirve para que la empresa logre alcanzar tanto sus objetivos como sus metas mediante ciertos procedimientos, logrando salvaguardar sus recursos ante cualquier circunstancia que se pueda presentar. (Álvarez et. al., 2021)

Las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) son un mecanismo importante del ámbito empresarial en América Latina, lo que se manifiesta en varias extensiones, tanto en la colaboración en la creación de fuentes de trabajo. Esto al final se confronta a una aportación en el producto interno bruto (PIB) a nivel regional de tan solo el 25%, situación que diferencia con países de la Unión Europea, donde esta cifra alcanza, en promedio, el 56%. (Dini y Stumpo, 2020, p.10)

En la actualidad, con la aparición del COVID 19, muchas empresas han sido afectadas ante esta difícil situación; en su mayoría, muchas de ellas, se han visto en la necesidad de reinventarse, ante esta crisis global. Los cambios que han tenido que hacer han tanto en su sistema operativo como y financiero; por otro lado, muchas no han tenido respuestas favorables. (Arbieto, 2020)

En el Perú no somos ajenos ante esta situación, puesto que con el COVID 19, ocasionó que gran parte de las MYPE logren su cierre inmediato, al ocasionar esto hubo un estancamiento de las producciones, esto conllevó a fracasos, endeudamiento; y a su vez desempleo de todos los trabajadores. Esta ha conllevado a gran pérdida económica, ante esta situación muchas de las MYPE se han tenido que reinventar, a través de nuevas modalidades para poder generar ingresos. (García, 2020)

Ante esta situación, las empresas están obligadas a generar nuevas estrategias y nuevas tecnologías, como es el caso de implementar el sistema de control interno en

el funcionamiento de sus giros de negocio. Asimismo, deben preocuparse en capacitar a sus trabajadores, con el objetivo que tengan un mejor rendimiento laboral, sobre todo en este mundo cambiante. (Paladines et al., 2020)

El control interno sirve para el desarrollo de una empresa, debido a que es esencial para obtener una mejor gestión administrativa, evitando riesgos y fraudes, logrando proteger los activos e intereses de la empresa. (Servín, 2019)

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2021?

Para dar respuesta al problema, se ha planteado siguiente objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021.

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

1. Describir los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas comerciales del Perú, 2021.
2. Describir los factores relevantes del control interno de la empresa caso de estudio: Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2021.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeña empresa del sector comercio rubro ferretería del Perú, y del caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. - Nuevo

Chimbote, 2021.

Esta investigación se justificó porque permitió identificar los factores relevantes que limitan al acceso del control interno, fortaleciendo su crecimiento económico.

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

Como resultados, según los autores revisados de los antecedentes, la mayoría de las microempresas no cuentan con un sistema de control interno, y si lo aplican lo realizan de manera empírica, teniendo como resultado una mala organización en cuanto al desarrollo de sus actividades, entre otros.

En conclusión, se propone que la empresa Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L. implemente el sistema de control interno para que tenga un mejor funcionamiento, con el fin de lograr el cumplimiento de sus objetivos como empresa; y sobre todo, lograr la protección de sus bienes.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

En este informe se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación, realizado por algunos autores en cualquier ciudad y país del mundo, menos Perú; sobre la variable, unidades de análisis y sector de nuestra investigación.

Buele y Díaz (2018) en su tesis denominada: Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la empresa Artesa Cía. Ltda., realizado en Ecuador, Cuenca. Cuyo objetivo general fue: Evaluar y plantear mejoras al sistema de control interno de la empresa ARTESA Cía. Ltda., con el fin de garantizar la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos dentro de cada área, así como contribuir a la toma de decisiones oportuna y la consecución de metas y objetivos. Cuya metodología fue: Descriptiva-bibliográfica-documental y de caso; el instrumento fue el cuestionario y la técnica revisión bibliográfica. Llegó al siguiente resultado: El control interno se constituye en una base importante para la consecución de objetivos organizacionales, consiste en un proceso desarrollado y dirigido por la administración que permite generar una seguridad razonable sobre la eficiencia y eficacia de las actividades desarrolladas en cada uno de los procesos de una organización, adicionalmente la evaluación continua de las políticas de control interno contribuyen a la identificación de deficiencias y oportunidades de mejora.

Melo y Uribe (2017) en su trabajo de investigación denominado: Propuesta

de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. tuvo como objetivo general: Proponer los procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva, bibliográfico documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: la empresa en estudio no cuenta con un organigrama establecido; no tiene claramente definido un plan estratégico corporativo, donde debe incluir la misión, la visión y los valores; no cuenta con un código de ética y conducta para los empleados y no ha definido las acciones disciplinarias frente al incumplimiento de los lineamientos ni sus políticas y procedimientos para cada uno de sus procesos. La entidad presenta debilidad, al no contar con un mecanismo formal de comunicación interno que establezca de manera oportuna el conocimiento de los lineamientos, objetivos e información corporativa en los empleados. Los resultados encontrados en la evaluación hacen referencia a que la empresa no cuenta con un departamento de auditoría interno que se centralice en el desempeño y buenas prácticas de los procesos de acuerdo a las actividades establecidas en la organización; así mismo, la falta de lineamientos de control que realicen seguimientos continuos mediante evaluaciones de cumplimiento. La falta de un mecanismo de comunicación dentro de una organización afecta la efectividad del desarrollo de las actividades en los funcionarios.

Rivera y Forero (2018) en su tesis titulado: Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta, teniendo como objetivo general: Proponer lineamientos para el Desarrollo de un Sistema de Control Interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la

empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. En su ámbito metodológico utilizada fue analítica, diagnóstica, bibliográfica y de campo. Para su recolección de datos se aplicó las encuestas formulado por los autores, llegando a las siguientes conclusiones: La empresa SAMARCOL S.A.S no contaba con un sistema de control, todo lo controlado lo hacían de manera empírica, falta de capacitaciones. Ante esta problemática los autores concluyen el proyecto que: el diseño de un Sistema de Control Interno basado en el COSO ERM, es una herramienta fundamental en la aplicación de los procesos de los diferentes departamentos o áreas, para así poder mitigar, detectar y corregir los errores involuntarios que se puedan presentar en el transcurso del desarrollo de las operaciones de SAMARCOL S.A.S, en donde se les recomienda implementar este sistema que lograra minimizar los riesgos, lograr una seguridad razonable, medir la efectividad de las operaciones para lograr optimizar recursos y aumentar la productividad y poder mantener la transparencia.

2.1.2 Nacionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Ancash que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Olaya (2018) en su investigación denominada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa ferretería y pinturas J'kolor sociedad comercial de responsabilidad limitada – de Sullana y propuesta de mejora, 2019. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características

del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú y de la empresa FERRETERÍA Y PINTURAS J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad limitada de Sullana, 2019; su metodología se utilizó el tipo descriptivo y nivel no experimental, que corresponde al diseño transversal; así como se trabajó con una población de entidades ferreteras de la provincia de Sullana y muestra a la empresa Ferretería y Pinturas J'KOLOR Sociedad comercial de responsabilidad limitada- Sullana. Se concluyó que la entidad de acuerdo a los resultados para el componente Ambiente de control la entidad presenta una estructura organizacional inadecuada para el proceso de sus actividades. Para el componente Evaluación de riesgos la entidad evalúa e identifica los riesgos en sus actividades, pero no presenta una decisión de respuesta para afrontarlos. Para el componente Actividades de control la entidad no realiza actividades de control para abordar los riesgos. Para el componente Información y comunicación la entidad establece mediante los indicadores (confiabilidad de información, comunicación interna, comunicación externa) que si se atiende oportunamente los procesos. Carece de canales de información para contribuir al buen procedimiento de lo que contempla en este caso el componente del control interno.

Farias (2020) en su tesis para optar el título profesional titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: ferretería el pintor, Piura 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 del Perú, caso: Ferretería El Pintor, Piura 2020, se ha

observado que las MYPES adolecen de un adecuado control interno en ese sentido el propósito de la presente investigación es mejorar las deficiencias del control interno. Su metodología fue: Descriptiva, cuantitativa y de nivel no experimental, el diseño de la investigación es transversal ya que se realiza en el periodo 2020 y el nivel de investigación es no experimental, la muestra consta de las 3 personas que laboran en la microempresa. Se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario que consta de 45 preguntas cerradas, que fueron analizadas ,obteniéndose como principales resultados, que en la empresa no se tienen definidas las funciones y responsabilidades de los trabajadores en las áreas de gerencia, almacén ,compras ventas, caja y contabilidad ,así también no se cuenta con adecuados mecanismos de control interno que generen información confiable para la toma de decisiones, por lo que se concluye con la propuesta de un manual de organizaciones y funciones y un mecanismo de control interno.

García, (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. Teniendo como objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Conclusiones: Del cuestionario realizado al gerente de la Empresa Maquisa S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un

sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no cuenta con procedimientos que establecen actividades de control para asegurar que se evalúe la eficacia y eficiencia operativa, no incluyen procedimientos de actividades de supervisión física durante el desarrollo de la información, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades.

Ponce (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. - Tingo María, 2017. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. – Tingo María, 2017. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Conclusiones: Respecto al Objetivo específico N° 02: Del cuestionario realizado al gerente de la empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C., sobre los componentes del control interno, se ha podido evidenciar que la empresa no

cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades de la empresa lo cual impide seguridad razonable de sus operaciones por lo que no cuenta con procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos de la empresa, además carece de un manual de organización y funciones en el cual se describen las funciones específicas para la realización de sus funciones de cada puesto de trabajo, tampoco tiene un plan estratégico y mucho menos con un plan operativo, la empresa tampoco tiene definidos sus objetivos, además no ha identificado sus riesgos internos y externos sin dar solución por no contar con procedimientos que solucionen estos riesgos.

Ávila (2020) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Sociedad agrícola rapel S.A.C. Castilla - Piura, año 2020, tuvo como principal objetivo general: detallar propuestas de mejora para el control interno de la organización Sociedad Agrícola Rapel S.A.C. Castilla - Piura, año 2020. La tesis se ha desarrollado utilizando la Metodología de tipo: diseño cualitativo, descriptivo, bibliográfico documental y de caso. Se obtuvo los siguientes resultados: Los colaboradores de la empresa del caso en estudio no cuentan con un reglamento fitosanitario para realizar sus funciones, no cuenta también con un manual de control interno eficiente, así como no cuenta con un manual de funciones debidamente detallado y operaciones según las labores realizadas por los colaboradores, la no integración de los colaboradores de la empresa, no formula bien los objetivos que se desea lograr en la empresa, no cuenta con un adecuado control interno, mucho menos se monitorea las labores realizadas por cada área, se está omitiendo la unión de los principios de control interno “falta de rotación de

labores para los colaboradores”, falta monitorear un servicio dirigido a los clientes, no cuentan con documentos que ayuden a garantizar la capacidad del postulante a un puesto o cargo de trabajo en la organización, la organización no cuenta con una comunicación fluida entre trabajadores y jefes lo que perjudica en la realización de los trabajos encomendados, no cuentan con una comunicación oportuna entre las áreas de la empresa. Finalmente, las conclusiones son: se puede notar muchas deficiencias de control interno por lo cual es de necesidad implementar procedimientos y capacitaciones para minimizar errores o negligencias que puedan perjudicar las actividades de la empresa.

2.1.3 Regionales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación hecho por otros investigadores en cualquier ciudad de la región Ancash, menos en la ciudad de Chimbote, que hayan utilizado la misma variable y unidades de análisis de nuestra investigación.

Capillo (2019) en su tesis denominado: Propuesta de mejora de los factores relevantes del Control Interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Ferretería Pedevel S.R.L.- Sihuas, 2019. Tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de Ferretería “PEDEVEL S.R.L.”- Sihuas, 2019. La metodología fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso. Asimismo, tuvo las siguientes conclusiones: Se concluye que el control interno si mejoran las posibilidades de las empresas, para ello es necesario implementar los manuales de organización y funciones puesto que

permiten obtener una mejor gestión en las empresas. La evaluación de riesgos influye en la mejora de las posibilidades de las empresas, minimizando contingencias y previniendo gastos innecesarios. Asimismo, se deben implementar procedimientos y sistemas integrados de control para fortalecer la gestión de la empresa. Por otro lado, la información y comunicación influye en la determinación de estrategias, en toda empresa debe existir una buena comunicación entre los trabajadores. Finalmente se concluye que la supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la 55 realización de sus funciones. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

Osorio (2019) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Santa María S.A.C. - Huarney, 2018. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Comercio del Perú y de la empresa Ferretería Santa María – Huarney, 2018. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Conclusiones: Del cuestionario realizado al Gerente General de la Empresa Ferretería Santa María S.A.C., se ha podido evidenciar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno, lo que genera deficiencias en las actividades ya que no cuenta con un código de ética, no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene elaborado un plan

estratégico, no cuenta con un Plan Operativo Anual, no tiene identificado sus riesgos, no dispone de procedimientos que permitan solucionar los riesgos identificados, no ha identificado los riesgos internos y externos, no ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, no existen actividades de control suficientes para la verificación del cumplimiento de los presupuestos y cronogramas de actividades, no se verifica periódicamente si el personal cumple con el código de conducta de la entidad, no existe un monitoreo continuo por parte de la administración.

Cotrino (2018) en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería e Inversiones Moreno E.I.R.L. - Casma, 2018. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las empresas privadas del sector Comercio del Perú y de la empresa ferretería e inversiones moreno E.I.R.L, de Casma, 2018. Conclusiones: De acuerdo el cuestionario aplicado al representante de la empresa ferretería e inversiones moreno E.I.R.L, hemos podido llegar a las siguientes conclusiones: la empresa tiene problemas al administrar o controlar las áreas de su empresa, debido a que no existe la implementación de un sistema de control interno, que pueda contrarrestar los problemas que está teniendo actualmente la empresa. Además de no poder identificar los riesgos principales que perjudican a su empresa, de ese modo corriendo el riesgo, de que los objetivos trazados no puedan ser cumplidos. Todas

las empresas deben de desarrollar medidas, mecanismos que les permitan desarrollar sus actividades si ninguna amenaza o riesgo latente, que terminen perjudicando considerablemente sus objetivos. Una de esas medidas sumamente importante, es la implementación de un sistema de control, que les permita controlar todas sus operaciones o actividades que llevan a cabo.

2.1.4 Locales

En este informe de investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier parte de la ciudad de Chimbote, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

Vásquez (2020) en su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas nacionales: Caso empresa Agromen Group S.A.C. - Chimbote, 2018. tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno y su influencia en la gestión de inventarios que mejoren las posibilidades de las empresas nacionales y de la empresa Agromen Group S.A.C.- Chimbote, 2018. La investigación fue cuantitativa – descriptiva, bibliográfica, documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó como instrumentos las fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas, como técnicas se utilizó la revisión bibliográfica. Del objetivo N°1, tomamos los estudios realizados en antecedentes pertinentes. Para una buena gestión de inventarios el control interno debe ser implementado en las operaciones promoviendo la eficiencia y eficacia, ayudando a proteger los activos; velar por los intereses de empresa y consigo el logro de sus objetivos. Para el objetivo N°2, se aplicó un cuestionario al gerente

de la empresa, concluyendo que identificado el componente en decadencia ambiente de control se plantea la segregación de funciones de tal manera que permita corregir aquellos errores que no han permitido lograr los objetivos planteados. Finalmente se concluyó: a los colaboradores no se le debe sobrecargar de funciones, es más se recomienda a la empresa en estudio contratar a un personal calificado que permita evaluar la rotación y análisis de inventarios, de tal manera que se evite desvalorizaciones.

Murga (2020) en su proyecto de investigación titulado: Caracterización del control interno en las MYPE del sector comercio del Perú: caso empresa Ferretería La Llave E.I.R.L. de Chimbote, 2018. El presente trabajo de investigación tiene como Objetivo General: determinar y describir las características del control interno de las Mype del sector comercio del Perú: Caso empresa Comercializadora Ferretería La Llave E.I.R.L - Chimbote, 2018. Para llevarla a cabo se utilizó la metodología revisión bibliográfico documental mediante la recolección de datos consistentes en fuentes de información como: textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e revisión de la literatura pertinente. El tema de investigación se originó por el problema que existe en conocer las características del control interno en las Mype del sector comercio, para lo cual se aplicó un cuestionario de preguntas al Gerente del caso. Encontrando los siguientes resultados: la gran mayoría de los autores señalan que el control interno es un plan de organización, mecanismos, técnicas e instrumentos que permiten garantizar y proteger los recursos de la empresa, minimizando todo riesgo implicado, fraude o negligencias. Con el fin de obtener eficiencia, eficacia y economía en todas sus operaciones. En la evaluación del sistema de control

interno de la empresa del caso en estudio, no cuenta con una implementación adecuada del control interno, siendo su forma de trabajo de manera empírica que conlleva riesgos potenciales originados como consecuencias de las deficiencias detectadas en cada área de trabajo. Por ello finalmente se concluye que el control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus 12 propósitos en determinado tiempo, minimizando todo riesgos posibles para la empresa.

Coronel (2019) en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Ferreteros J.J E.I.R.L. - Chimbote, 2017. Siendo su objetivo general: Describir las características de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa FERRETEROS J.J EIR de Chimbote, 2017. La metodología fue cualitativa – bibliográfica – documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. Se concluye que el Control Interno es un instrumento de gestión de suma importancia para las Micro y pequeñas empresas, ya que brinda seguridad, detecta y minimiza posibles riesgos en sus recursos, así mismo promueve la eficacia y eficiencia dentro de las operaciones y funciones tanto del personal, como de la gerencia, pues esta herramienta le otorga al gerente una mejor opción a la hora de tomar decisiones, convirtiéndose en una herramienta fundamental para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa. Por otro lado, el control interno en la empresa FERRETEROS J.J EIRL, es deficiente ya que no se cuenta con uno formalmente implementado, careciendo de documentos de gestión como código de ética, reglamento interno de trabajo, reglamento de

organización y funciones, manual de procedimiento etc.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría del control interno:

Según Pereira (2019) manifiesta que:

En el ambiente corporativo podemos decir que un control, es cualquier gestión realizada por la administración, con el objetivo de procurar la eficiencia, eficacia en el uso de los capitales. Comprobamos que existe control, cuando existe honestidad y claridad en el empleo de los recursos (p.20).

Asimismo, el control interno es un sistema elaborado para aportar un nivel de seguridad con respecto al alcance de los objetivos: Logrando tanto la eficacia y la eficiencia en el desarrollo de las operaciones. Asimismo, adquiriendo la veracidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes. (Talavera, 2017)

2.2.1.1 Importancia del control interno.

El añadir un sistema de control interno a la empresa es fundamental, ya mediante ello; los gerentes saben si cumplen con las metas pactadas al inicio del año, y así poder ver si tienen que cambiar algunos aspectos en cuenta al desarrollo de la administración de la empresa, cambiando algunas estrategias al momento de realizar la organización. (Villamizar, 2017).

También, el control interno en las empresas micro y pequeñas, es importante contar con un sistema de control interno que permita analizar cada una de las áreas que forman parte de la empresa, sin interesar el tamaño y el giro; debido a los resultados que se obtengan serán de gran beneficio al gerente de la empresa para la toma de decisiones, y a su vez descubrir en que parte se

está fallando; con el fin de mejorar y dar solución a dicho problema. Es preciso señalar que, tiene como objetivo proteger los capitales de la organización (García, 2018).

2.2.1.2 *Objetivos del control interno.*

De acuerdo con Talavera (2017) señala que los objetivos del control interno son los siguientes:

- ***Objetivos operacionales:*** Tiene que ver con la eficacia y eficiencia de las operaciones de la empresa, relacionados con el rendimiento y la rentabilidad, desarrollo de programas y proyectos, los procedimientos y el resguardo del capital. La finalidad que se desarrollen actividades con menor esfuerzo; y sobre todo recursos, pero logrando utilidad conforme a la proyección.
- ***Objetivos financieros:*** Se refieren a la preparación de los estados financieros y demás información de gestión, así como a la prevención de la falsificación y a la publicación de la información.
- ***De cumplimiento:*** Tiene que ver con que la empresa esté en regla todos sus papeles de manera legal, es decir en cumplimiento con la ley.

2.2.1.3 *Tipos de Control interno.*

2.2.1.3.1 Control Interno Contable.

Está relacionado con el estudio y análisis de los resultados existentes de una empresa, comparados con los objetivos, procedimientos y programas, tanto a corto como mediano y largo plazo. Dichos análisis necesitan de procesos de control y ajustes para evidenciar y garantizar que se están realizando los planes de negocio. (Turuel, 2019)

2.2.1.3.2 Control Interno Administrativo.

Comprende los planes, políticas y procedimientos que competen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y operaciones por parte de la gerencia. El objetivo es promover la eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las políticas establecidas por la gerencia y el logro de las metas proyectadas. (Actualícese, 2019)

2.2.1.4 Componentes del Control Interno.

De acuerdo con Acosta (2020) menciona que los componentes del control interno son los siguientes:

2.2.1.4.1 Ambiente de control.

Este componente está relacionado con el clima organizacional que debe existir dentro de la empresa, conllevando a una actitud positiva hacia el control interno. Asimismo, se refiere al lineamiento, norma, proceso y estructura que proporcionan el origen para realizar el control interno en la empresa. Por medio de este componente, la asamblea y la administración demuestran la eficacia del control interno.

2.2.1.4.2 Evaluación de riesgos.

En este componente se consideran el posible cambio en el ambiente externo o interno de la empresa en caso de impedir las capacidades para alcanzar la finalidad. El riesgo puede ocurrir con la presencia de ciertos acontecimientos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello, se debe establecer una base que sirva como contingencia para poder resolver cualquier riesgo que podría presentar.

2.2.1.4.3 Actividad de control.

Las actividades de control son los medios que ayudan a cerciorar que

los manejos de la dirección se llevan a cabo, y a su vez estos deben de estar relacionadas con los riesgos que considere la dirección que se deben solucionar, cabe mencionar que se ejecutan en todos los niveles de la organización y en todas las etapas de la gestión.

2.2.1.4.4 Información y comunicación.

Es la información que necesita la empresa para efectuar responsabilidades de control interno con ayuda del logro de sus propósitos. Se comunican por interno y externo proporcionando a la empresa información imprescindible para realizar los controles adecuados.

2.2.1.4.5 Supervisión y monitoreo.

Para monitorear pueden verificar a través de actividades permanentes o evaluaciones particulares. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y vigilancia continua, respecto a las quejas que puedan presentar los clientes. Se permite monitorear por medio de la evaluación continua, independiente y periódica, cumpliéndose correctamente los componentes y principios del control interno.

2.2.1.5 Informe Coso.

El informe Coso es un estudio realizado de manera compuesta y con objetivo en relación a un sistema de control interno, esto con el propósito de proporcionar una cobertura mucho más amplia y ecuánime en temas de control interno.

El informe Coso desde su publicación ha tenido mucha aprobación y se ha tomado como referencia para formar un sistema de control interno, debido a que es muy importante y tiene todas las bases necesarias para tener un control

interno adecuado. (Vasco Consultores, 2017)

2.2.2 Teorías de las empresas.

Rojas (2017) clasifica a las empresas de la siguiente manera:

- Grande empresa: Estas empresas no se dificultan al pedir un crédito porque pueden acceder y pagar con mayor facilidad las deudas que se han originado, además cuentan con un número amplio de trabajadores.
- Mediana empresa: Se desarrollan midiéndose por su competitividad dentro del mercado empresarial, aunque suelen tener dificultades en su coordinación e incorporación de sus trabajadores ya que tienen como seguir desarrollándose dentro del compromiso y equilibrio empresarial.
- Pequeña empresa: Son independientes y su creación tienen el principal objetivo de generar una rentabilidad adecuada para solventarse, usualmente se dedican a la producción, transformación y prestación de diversos servicios.
- Microempresa: Son creadas para generar ingresos para subsistir, así que suele ser conocida como el primer paso para alcanzar las metas empresariales y competitivas, en su desarrollo empresarial suelen estar en constante competitividad para ser más llamativas para los clientes y poder seguir manteniéndose dentro del mercado.

2.2.3 Teoría de las Micro y Pequeñas empresas (MYPE)

2.2.3.1 Ley MYPE N° 28015: ley de creación.

El Congreso de la República de Perú (2003) publicó la ley N° 28015 el 03 julio de 2003 a través del Diario Oficial EL Peruano, que en su Artículo 1° promueve la competitividad, formalización y desarrollo de las MYPES con el fin de aumentar el empleo, producción y rentabilidad, su contribución al PBI,

a la recaudación tributaria.

2.2.3.2 Modificatoria N° 30056 de la ley MYPE.

El congreso de la República, a través del diario oficial El peruano, el 02 de Julio del 2013, promulgó la Ley N.º 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial”. Siendo uno de sus objetivos principales constituir el marco legal para la promoción, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye alteraciones a varias leyes la cual incluye la “Ley MYPE” D.S. N.º 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente” (Escalante, 2016, párr.1).

2.2.3.3 Características de la MYPE.

De acuerdo con la Ley N.º 30056 (2013) estas se determinan según su nivel de ventas o ingresos anuales, así tenemos:

2.2.3.3.1 Micro empresa.

Sus ingresos por ventas en un año no deben ser mayores a 150 UIT y no existe límite de trabajadores.

2.2.3.3.2 Pequeña empresa.

Sus ingresos por ventas en un año se encuentran en el rango de 150 UIT a 1700 UIT y no existe límite de trabajadores.

2.2.3.4 Importancia de la MYPE.

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas para el desarrollo sostenible radica, sobre todo, en su capacidad de dar trabajo a una

gran proporción de los trabajadores pertenecientes a los sectores más vulnerables de la sociedad, como son las mujeres, los jóvenes o las personas de hogares desfavorecidos (Duran, 2017).

2.2.4 Teoría del sector comercio.

Son aquellas actividades mercantiles constituidas que se dedican a la compra y venta de productos, pueden ser materias primas o productos terminados (Villafuerte, 2017).

2.2.4.1 Comercio interior.

El comercio interior, conocido también como comercio interno se ejecuta entre negociantes o personas que se encuentran en el mismo país, por lo tanto, bajo las mismas reglas comerciales (Arenal, 2019, p.10)

2.2.4.2 Comercio minorista.

Se entiende por comercio minorista aquella actividad ejecutada con el fin lucrativo, que consiste en ofertar la venta de cualquier clase de productos a los destinatarios finales de los mismos (Arenal, 2019, p.96)

2.2.4.3 Comercio mayorista.

También conocido como comercio al por mayor, es la actividad de comercialización de mercancías cuyo comprador no es consumidor final de la misma, ya que la adquiere con el objetivo de vendérsela a otro comerciante o a una empresa que la utilice como materia prima para su transformación en otro producto (Torres, 2018, p.10).

2.2.4.4 Comercio exterior o internacional.

El comercio internacional tiene que ver con el intercambio de patrimonios monetarios que se efectúa entre personas físicas o empresas de dos o más

naciones, de tal manera, que da origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) y/o a entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países (Giménez et al., 2020, p.3).

2.2.4.5 Comercio electrónico.

Hace referencia al conjunto de transacciones de productos o servicios que tienen lugar, total o parcialmente, a través de medios electrónicos. (Fernández, 2017, p.161).

2.2.5 Empresa en estudio.

La microempresa en estudio con razón social: Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L., con RUC N° 20604171572; el nombre de la gerente general es la Sra. María Marilú Morales Alberca. La empresa se dedica a la venta y compra de productos ferreteros y brinda servicios maderables, cabe resaltar que su actividad económica principal es la ferretería.

2.3 Marco conceptual.

2.3.1 Definición de control interno.

Control Interno es un término que se utiliza con el fin de describir las acciones acogidas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades (Arbieto, 2017).

2.3.2 Definición de empresa.

La empresa es aquella entidad constituida con un capital social, y que aparte del propio trabajo del creador de la empresa, puede contratar a una cierta cantidad de trabajadores. Su propósito es convertir en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios. (Santisteban, 2018).

2.3.3 Definición de micro y pequeña empresa.

Microempresa: Son unidades económicas instauradas que cuentan con 1 hasta 10 trabajadores siendo sus ingresos netos anuales no mayor a los 150 (UIT), asimismo el dueño puede ser parte de los trabajadores (SUNAT, 2019).

2.4 Definición de comercio.

El comercio es la actividad socioeconómica que consiste en la adquisición y venta de productos; ya sea su uso, para su venta o para la transformación. Se trata del intercambio de una cosa de igual valor (Sura, 2018).

III. Hipótesis

En la presente investigación no hubo hipótesis, debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso con nivel descriptivo. Para Muñoz (2016) las investigaciones descriptivas no requieren de formulación de hipótesis, basta con plantear algunas preguntas de investigación; realmente en una investigación descriptiva no se relacionan variables, simplemente se describen fenómenos, pues solo expresan cómo se manifiesta una variable en una constante.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

1. Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las micros y/o pequeñas empresas.
2. Precisar las oportunidades del control interno aplicada a una micro o pequeña empresa seleccionada.
3. Analizar el impacto posible de oportunidades para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

Para el recojo de la población, se tomó a todas la micro y pequeñas empresas comerciales del Perú.

4.2.2 Muestra

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

Título	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021.	Control Interno	Control Interno es una expresión que se utiliza con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades (Arbieto, 2017).	El control interno es un proceso que incluye todos los métodos mediante sus componentes con el fin de que se preserven sus activos y que la información sea confiable.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos
					Compromiso con la competencia
					Estructura organizacional
					Estándares de recursos humanos
					Asignación de autoridad y responsabilidad
					Directorio
					Apetito al riesgo
				Evaluación de riesgos	Identificación
					Análisis
					Valoración
				Actividad de control	Control operativo
					Control de calidad
				Información y comunicación	Archivo institucional
					Comunicación interna
					Comunicación externa
				Actividades de monitorio	Canales de comunicación
					Reporte de deficiencias
				Clases	Implantación y seguimiento de medidas correctivas
					Operacional
				Principios	Contable
					Autocontrol
					Autorregulación
				Fases	Autogestión
					Planificación
Ejecución					
					Evaluación

Fuente: Elaboración propia en base al Cuestionario.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Técnicas

Para conseguir la información de los resultados se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista profunda, análisis comparativo.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

4.5. Plan de análisis

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitieron formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico 1, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico 2, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno a la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.
- Para el objetivo específico 3 se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- Nuevo Chimbote, 2021, mediante los resultados hallados.

4.6. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Título	Enunciado del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Muestra y Población
		General:	General:		Tipo:	Población
Factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021.	¿Cuáles son los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.-Nuevo Chimbote, 2021?	Determinar y describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021.	No requiere hipótesis	Control interno	Cualitativo.	Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. Nuevo Chimbote, 2021.
		<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar y describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú. Determinar y describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. de Nuevo Chimbote, 2021. Explicar la relación que existe entre los factores relevantes que limitan el acceso control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. de Nuevo Chimbote, 2021. Elaborar una propuesta para mejorar el control interno de la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. de Nuevo Chimbote, 2021. 	Específico:		No requiere hipótesis	

Fuente: Elaboración propia.

4.7. Principios éticos

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V002 de la ULADECH Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH católica, de fecha 16 de agosto del 2019, por lo tanto se sostiene que las investigaciones en la ULADECH se debió tener en cuenta los siguientes principios:

Protección a las personas:

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

Beneficencia y no maleficencia:

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

Justicia:

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

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

Integridad científica:

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

Consentimiento informado y expreso:

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

V. Resultados y análisis de resultados

5.1. Resultados

5.1.1 Resultados al objetivo específico 1

Describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú.

Cuadro 1

Resultados de los antecedentes

FACTORES RELEVANTES	AUTORES	RESULTADOS	OPORTUNIDADES/ DEBILIDADES
Control Interno	Melo y Uribe (2017), García (2018), Ponce (2017), Osorio (2019), Murga (2019).	Los autores mencionados nos afirman que las empresas no cuentan con un sistema de control interno.	Las empresas para mejorar tanto el rendimiento como su funcionamiento deben implementar el sistema del control interno. Puesto que, es un instrumento de gestión que sirve para mejorar la organización y ejecución de sus actividades logrando cumplir con los objetivos planteados como empresa.
Ambiente de control	García (2018), Ponce (2017), Rojas (2018), Osorio (2019), Murga (2019), Coronel (2019).	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con un manual de organización y funciones (MOF), código de ética, ocasionando que el empleador no logre cumplir eficazmente su desempeño dentro de la empresa.	Las empresas que logran implementar oportunamente el ambiente de control, tienen un mejor clima laboral en su empresa, asimismo mejora la producción de sus trabajadores. Logrando un mejor rendimiento de la empresa.
Evaluación de riesgos	Melo y Uribe (2017), García (2018), Coronel (2019), Osorio (2019), Ponce (2017), Murga (2019).	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con los mecanismos establecidos para identificar, analizar los riesgos de factores externos o internos, no cuentan con un plan estratégico.	Las empresas deben incluir un área de evaluación de riesgos. Dado que, le permitirá prevenir ciertos fraudes e identificar riesgos para la empresa.
Actividades de control	Osorio (2019), Olaya (2018), García (2018), Ponce (2017), Murga (2019), Coronel (2019)	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con sus normas, políticas y procedimiento dentro de la empresa, es así que no se viene desarrollando su actividad de control preventivo y correctivo, ya que no se identifica las dificultades de la empresa.	Las actividades de control, le permitirá proveer información acertada a los posibles riesgos encontrados en el funcionamiento de la empresa. A su vez, permitirá con el cumplimiento de sus objetivos como empresa.
Información y comunicación	García (2018), Ponce (2017), Rojas (2018), Osorio (2019), Murga (2019), Coronel (2019).	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con la información oportuna de sus actividades dentro de la empresa, ocasiona desinformación entre proveedores, clientes y todas aquellas personas que se encuentran relacionadas con la empresa.	Las empresas deben considerar adecuadamente su información y comunicación. Dado que, es una herramienta que le permitirá facilitar a su identificación y recopilación de información oportuna para todos sus trabajadores que se encuentren en el entorno de la empresa.
Supervisión Y monitoreo	Melo y Uribe (2017), Torres (2018), García (2018), Ponce (2017), Osorio (2019).	Los autores mencionados nos afirman que las empresas en estudio, no cuentan con la debida supervisión de un personal especializado en la materia, para que hagan frente los posibles riesgos que adquiera la empresa.	Este componente es de suma importancia al igual que los otros, puesto que a través de este se cumplirá los cronogramas de actividades y los trabajadores estarán en continua supervisión permitiendo una optimización de sus recursos y un desempeño más competitivo y eficiente.

Fuente: Elaboración propia basado en los antecedentes considerados en la presente investigación.

5.1.2 Respetto al objetivo específico 2:

Describir los factores relevantes que limitan el acceso al control interno de la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.-

Nuevo Chimbote, 2021.

Cuadro 2

Resultado del cuestionario

Factores Relevantes	PREGUNTAS	Si	No	Oportunidades /Debilidades
	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- Nuevo Chimbote, 2021, cuenta con un sistema de control interno.		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- debe implementar un sistema de control interno, que le permita mejorar y crecer en su giro de negocio.
Ambiente de Control	¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres o reuniones?		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.-debe contar con su manual de organizaciones y funciones (MOF), código de ética, capacitaciones, políticas internas y mecanismos de sensibilización al personal, con el fin de mejorar el desempeño de sus trabajadores para el beneficio de la empresa.
	¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		x	
	¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?		x	
	¿La empresa conoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		x	
	¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?		x	
Evaluación de Riesgo	¿Ha desarrollado un plan de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo de documentación de los riesgos?		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- debe contar con un plan estratégico de identificación de riesgos, donde le permita identificar riesgos internos y externos dentro de la empresa, por otro lado, también debe contar con un plan de contingencia, sino no podrá prevenir posibles fraudes, asimismo debe capacitar a su personal.
	¿Ha identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		x	
	¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?		x	
	¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?		x	

	¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?		x	
Actividades de Control	¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades?		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- no tiene delegación de funciones con su personal, siendo esto debilidad en cuanto al cumplimiento de sus tareas asignadas, por otro lado otra dificultad que se evidencia, es la mala comunicación, trayendo como consecuencia los posibles riesgos.
	¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		x	
	¿Los documentos internos que generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?		x	
	¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?		x	
	¿Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que eviten el acceso no autorizado a la información?		x	
Información y Comunicación	¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.-, no cuenta con un área de información y comunicación, no existe comunicación eficiente y eficaz entre el empleador y sus trabajadores, ocasionando que la información brindada a sus colaboradores no sea confiable, y esto no permite tomar decisiones pertinentes a favor de la empresa.
	¿Cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?		x	
	¿Se han diseñado evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?	x		
	¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?		x	
	¿La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación (archivos electrónicos, magnéticos y físicos)?		x	
	En el desarrollo de sus labores ¿se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúa de acuerdo con lo establecido quedando evidencia de ello?		x	
	¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo, se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?		x	
Supervisión o Monitoreo	Cuándo de descubre oportunidades de mejora ¿se disponen medidas para desarrollarlas?		x	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L.- no cuenta con una persona capacitada para poder monitorear el funcionamiento de la empresa, esto está ocasionando que no haya un control adecuado en cuanto al cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores en sus funciones.
	¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI?		x	
	¿Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento?		x	

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

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de los factores relevantes que limitan el control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L. - Nuevo Chimbote, 2021

Cuadro 2

Resultados del análisis comparativo

Factores Relevantes	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 01	Oportunidades /Debilidades del Objetivo Especifico N° 02	Explicación
Ambiente de control	Las empresas mejoran sus actividades con un buen ambiente de control, en relación a su manual de organizaciones y funciones que va a permitir organizarse con sus responsabilidades en un clima laboral apropiado para los trabajadores.	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L tiene carencias frente a su manual de organizaciones y funciones (MOF), código de ética, capacitaciones y políticas internas dentro de la empresa, por lo que no se difunde al personal que desempeña dentro de la empresa.	Dentro de las microempresas, aplicar un sistema de ambiente de control es de suma importancia brinda oportunidades en cuanto a la empresa y el personal que se desempeña, con la finalidad de tener un mejor clima laboral.
Evaluación de riesgos	Las empresas tienen un mejor rendimiento ante una buena evaluación de riesgos, desarrollando un plan estratégico de evaluación de riesgos, es así que pondrá en interacción ante posibles fraudes y desviaciones económicas que afecten a las Mype.	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L no reconoce ni evalúa los riesgos de los posibles fraudes que afecten a la continuación de la empresa, así mismo al no contar con un plan estratégico de identificación de riesgos interno y externo, esto ocasiona que la empresa se encuentre a cometer muchos errores.	Dentro de las microempresas, al aplicar la evaluación de riesgo, se va identificar y, sobre todo, solucionar los riesgos tanto internos como externos frente a posibles amenazas que pongan en peligro los recursos de la empresa.
Actividades de control	Las empresas mejoran sus actividades ante una buena actividad de control, permitiendo obtener razonabilidad a las aprobaciones, donde se encuentran fijados a salvaguardar sus controles preventivos y manual de procedimientos.	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. no tiene su segregación de funciones de sus objetivos dentro de la empresa, siendo esto una clave fundamental para el cumplimiento de sus tareas asignadas al personal que labora, de la misma manera no se viene comunicando oportunamente los resultados de los riesgos.	Dentro de las microempresas, al aplicar este componente, tendrán una información acertada para la toma de decisiones, logrando identificar es así que ayudara a identificar errores en el desarrollo de las actividades.
Información y comunicación	Las empresas mejoran sus actividades ante una buena información y comunicación, donde debe construir una herramienta que le permitirá facilitar y favorecer a su identificación, recopilación y oportuna comunicación, a todos sus colaboradores dentro de la empresa, así mismo con este componente ayudará a tener la información exacta y veraz, que mejorará la continuidad de la empresa.	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L., nos da a conocer que no cuenta con su área de información y comunicación, debido a que no existe una adecuada comunicación oportuna entre empleador y trabajador, ocasionando que la información brindada a sus colaboradores no sea confiable, dado que no se vienen utilizando mecanismos adecuados para generar confiabilidad que le permita tomar decisiones oportunas en beneficio de la empresa.	Dentro de las microempresas, al aplicar este componente, va crear una eficaz comunicación e información, logrando tener decisiones acertadas y/o oportunas para el beneficio de la empresa.
Supervisión y monitoreo	Las empresas mejoran sus actividades ante una supervisión y monitoreo, es notable su importancia dentro de los procesos estandarizados dentro de la empresa, que ayude en la optimización de sus recursos y en un desempeño más competitivo y eficiente. Así mismo cumple un rol fundamental de identificar fraudes y errores, para ser corregidos.	La empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L, Al no contar con un personal experto para llevar a cabo la supervisión y monitoreo de la empresa, ocasiona que su información sea deficiente frente a sus colaboradores, así mismo surge pérdidas dentro de las actividades de la empresa al no contemplar un constante monitoreo dentro de las áreas correspondiente.	Dentro de las microempresas, al aplicar este componente, ayudara al, cumplimientos de las funciones y responsabilidades de los trabajadores , enfocándose en el cumplimiento de los objetivos y metas de cada una de las áreas que componen la empresa.

Fuente: Elaborado por el autor.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

Entre los autores mencionados Osorio (2018), Lazarte (2017), Torres (2018) y García (2018), nos firman que el control interno es una herramienta muy importante para la empresa, ya que permite mejorar la gestión de las empresas, asimismo afirman que ayuda a alcanzar sus objetivos y metas esperadas. Por otro lado, Coronel (2019) argumenta que el sistema de control interno es un medio importante para las MYPE, ya que garantiza consistencia, revela y reduce posibles riesgos en la empresa, asimismo, garantiza un buen desarrollo en el en la ejecución de sus actividades, a su vez el desarrollo de las funciones del personal de la empresa. Por lo que las empresas deben implementar el control interno, ya que una herramienta fundamental para el progreso y crecimiento de toda micro o pequeña empresa.

Ambiente de control:

Para los autores los siguientes resultados encontrados por García (2018), Ponce (2017), Rojas (2018), Osorio (2019), Murga (2019) y Coronel (2019), concuerdan que las empresas en estudio no cuentan con un manual de organización y funciones (MOF), código de ética, esto conlleva a que los trabajadores no se desempeñen de manera eficaz y eficiente en la empresa. Por otro lado, Acosta (2020) afirma que el ambiente de control está relacionado con el clima organizacional que debe existir dentro de la empresa, conllevando a una actitud positiva hacia el control interno. Por lo que las empresas deben de implementar este componente para un óptimo desarrollo de la empresa.

Evaluación de riesgos:

Para los autores mencionados: Ponce (2017) Melo y Uribe (2017), Osorio (2019), García (2018), Coronel (2019), Ponce (2017), Murga (2019), nos afirman que las empresas en estudio no cuentan con un plan estratégico de identificación, análisis o valoración y monitoreo de documentación de riesgos, ocasionando problemas al detectar los riesgos en contra de la empresa, como lo afirma Acosta (2020), el riesgo puede ocurrir con la presencia de ciertos acontecimientos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para ello, se debe establecer una base que sirva como contingencia para poder resolver cualquier riesgo que podría presentar. Por lo que las empresas deben implementar este componente con el fin de proteger sus recursos y, sobre todo, lograr un mejor rendimiento como empresa.

Actividades de control:

Para los autores Osorio (2019), Olaya (2018), García, (2018) Ponce, (2017) Murga (2019), Coronel (2019), manifiestan que las empresas en estudio no cuentan con procesos definidos para las actividades y tareas de control o un manual que especifique los lineamientos a seguir frente a una situación determinada. Sin embargo, las empresas que implementen adecuadamente su actividad de control, le facilitara obtener razonabilidad y seguridad a sus operaciones, Dado que proporcionara información oportuna a los posibles riesgos encontrados en la dirección, como lo afirma Acosta (2020), las actividades de control son los medios que ayudan a cerciorar que los manejos de la dirección se llevan a cabo, y a su vez estos deben de estar relacionadas con los riesgos que considere la dirección que se deben solucionar, cabe

mencionar que se ejecutan en todos los niveles de la organización y en todas las etapas de la gestión. Para lo cual las empresas se encuentran en la obligación concretizar su debida implementación, con la finalidad de dar razonabilidad y seguridad a sus controles preventivos y manuales, para un mejor rendimiento dentro de la empresa.

Información y comunicación:

Para los autores García (2018), Ponce (2017) Rojas (2018) Osorio (2019), Murga (2019), Coronel (2019), afirman que las empresas en estudio no cuentan con la información oportuna de sus actividades dentro de la empresa, esto les está ocasionando una pésima comunicación y desinformación entre sus clientes, proveedores. Puesto que al tener una buena comunicación e información entre todos los que involucran en la empresa va a contribuir una mejor recopilación de información lo cual esto servirá para una mejor toma de decisiones logrando cumplir con el propósito de la empresa, tal como lo afirma Acosta (2020), la información que necesita la empresa para efectuar responsabilidades de control interno con ayuda del logro de sus propósitos. Se comunican por interno y externo proporcionando a la empresa información imprescindible para realizar los controles adecuados.

Supervisión y monitoreo:

Según los autores Osorio (2019), Olaya (2018), García, (2018) Ponce, (2017) Murga (2019), Coronel (2019), señalan que las empresas en estudio con cuentan con supervisión y monitoreo, en algunos casos, algunas empresas lo realizan cada cierto tiempo, perjudicando al cumplimiento de los objetivos de la empresa. Al aplicar este componente en la gestión de la empresa traerá

beneficios como el cumplimiento de las actividades programadas dentro de la empresa, logrando que todo el personal involucrado cumpla tanto con sus funciones como responsabilidades, teniendo como resultado un desempeño más competitivo y eficiente. Tal como lo menciona Acosta (2020) para monitorear pueden verificar a través de actividades permanentes o evaluaciones particulares. Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y vigilancia continua, respecto a las quejas que puedan presentar los clientes. Se permite monitorear por medio de la evaluación continua, independiente y periódica, cumpliéndose correctamente los componentes y principios del control interno. Por ello las empresas deberían implementar este componente para que tenga una mejor evolución logrando cumplir con los objetivos y metas trazadas.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2.

Del cuestionario aplicado a la gerente de la empresa en estudio Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L, se ha obtenido los siguientes resultados:

- **Ambiente de control:**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, se evidencia que no cuenta con su manual de organizaciones y funciones (MOF), código de ética, plan operativo, políticas internas y mecanismos de sensibilización al personal dentro de la empresa, como lo hemos señalado la empresa tiene serios problemas referente a su organización, es así que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L, debería disponer con su manual de organizaciones y funciones, plan operativo, código de ética y

políticas, lo cual le llevará a mejorar su rendimiento operativo como financiero de la empresa, Así lo afirma Acosta (2020) que por medio de este componente, la asamblea y la administración demuestran la eficacia del control interno.

- **Evaluación de riesgo**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, se observó que no tiene establecido un plan estratégico de identificación de riesgos, plan de contingencia para mitigar posibles amenazas que afecten a la empresa, en merito a lo señalado la empresa se encuentra frágilmente amenazada ante posibles desfalcos o fraudes dentro la organización, es así que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L, debería contar con su plan de contingencia y mecanismos que le permita identificar riegos internos y externos dentro de la empresa, en tal sentido que le permita la evaluación de riesgos preventivos ante una eventual amenaza dentro de la empresa. Así como lo afirma Acosta (2020), se debe establecer una base que sirva como contingencia para poder resolver cualquier riesgo que podría presentar. Por tal motivo, la empresa debe de aplicar este componente, apoyado de un profesional de la materia.

- **Actividades de control**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, se observó que no tiene su segregación de funciones, por cuanto no se define las actividades que realizan sus trabajadores, en merito a lo señalado la empresa se encuentra débilmente desorganizado en todas sus áreas dentro de la organización, es así que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La

Solución E.I.R.L, debería contar con su manual de funciones y estructura orgánica por cada departamento, donde garantice el resguardo físico de sus activos e información durante sus actividades. Así como lo afirma Acosta (2020), Las actividades de control son los medios que ayudan a cerciorar que los manejos de la dirección se llevan a cabo, y a su vez estos deben de estar relacionadas con los riesgos que considere la dirección que se deben solucionar. Por dicha razón la empresa debe desarrollar este componente frecuentemente, pero tiene que tener un asesoramiento por un profesional.

- **Información y comunicación**

De las preguntas aplicadas a la gerente de la empresa caso de estudio, se observó que no cuenta con un sistema de información, políticas y procedimientos para suministrar información de calidad, es así que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. debe de implementar este componente, para que logre obtener una información confiable, veraz. Así como lo afirma Acosta (2020), con este componente se tendrá una comunicación interno y externo oportuna para la empresa, información imprescindible para realizar los controles adecuados. Por esta razón la empresa debe ejecutar este componente con el debido asesoramiento de un profesional.

- **Supervisión y monitoreo**

De las preguntas formuladas a la empresa caso de estudio, se evidencia que la empresa no realiza supervisión a sus trabajadores, como resultado la mala organización y el incumplimiento de las responsabilidades de su personal, ante esto la empresa Servicios Maderables y Ferretería La

Solución E.I.R.L., debe realizar las supervisiones para mejorar el rendimiento de la empresa, logrando que su personal cumple con sus respectivas funciones. Así como lo afirma Acosta (2020), se permite monitorear por medio de la evaluación continua, independiente y periódica, cumpliéndose correctamente los componentes y principios del control interno. Por tal motivo la empresa debe ejecutar este componente de manera continua y con el debido asesoramiento por un profesional.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3.

Al realizar la relación entre las empresas de los antecedentes y la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L., se establece lo siguiente:

- **Ambiente de control**

En el ambiente de control se precisa que su aplicación es muy útil, pues permite tener bajo control el desempeño de la empresa, teniendo en cuenta aspectos importantes sobre sus normas de código de ética, MOF y la integridad en las diversas capacidades de cada uno de los colaboradores de la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L, ya que su implementación es de vital importancia, donde nos brindara oportunidades en cuanto a la empresa y el personal que labora, con la finalidad de tener un clima laboral apropiado optimizando sus recursos para un desenvolvimiento competitivo y eficaz. Así como lo explica Acosta (2020), los trabajadores suministran tareas y compromisos dentro de la organización, mediante la disciplina, autoridad, código de ética y responsabilidad para guiar al empleador y trabajador. Es por ello que el control interno en las empresas es de vital importancia, donde va proporcionar información razonable mediante la

aplicación de su reglamento de normas de código de ética y políticas dentro de las empresas.

- **Con referencia a la evaluación de riesgo**

En la evaluación de riesgo se precisa como una herramienta que ayudara a determinar y evaluar aquellas posibles amenazas que pongan en riesgo el desarrollo de la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L., al aplicar la evaluación de riesgo, se va localizar, identificar y solucionar riesgos internos y externos, con la finalidad de repercutir posibles amenazas que pongan en peligro el correcto funcionamiento de la empresa. Del mismo modo es necesario contar con la participación de un personal calificado que facilite soluciones ante cualquier eventualidad de posibles desaciertos y pérdidas financieras. Así como lo explica Acosta (2020), la evaluación de riesgo permitirá identificar y analizar riesgos dentro de la entidad, siendo de vital importancia la evaluación constante de sus factores internos y externos dentro de la entidad. Es por ello que el control interno en las empresas es de vital importancia, donde va realizar un análisis exhaustivo de todas sus áreas y actividades dentro de la empresa, planteando información razonable y veraz ante la aplicación de su plan de estratégico de riesgo.

- **Con referencia a las actividades de control**

En las actividades de control se concreta como un manual de procedimientos y políticas, permitiendo respaldar las actividades de la empresa, beneficiando su desempeño organizacional, donde determinados qué; la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L., necesita adecuar políticas y procedimientos acorde a la naturaleza de la empresa, con la

finalidad de afrontar oportunamente una desorganización y en sus actividades, es así que ayudara a identificar falencias en el desarrollo de las actividades y operaciones, pudiendo evitar riesgos que perjudiquen el normal funcionamiento. Así como lo explica Acosta (2020), evaluará el desempeño de la segregación de todas sus funciones, proporcionando instrumentos de gestión, que ayudará a realizar actividades preventivas y correctivas a la entidad. Por tal motivo las empresas deben tomar mayor interés en instalar sus políticas y manuales de procedimientos a la medida de las empresas.

- **Con referencia a la información y comunicación**

En cuanto a la información y comunicación, se puede afirmar que su aplicación es muy importante, pues permite la integración entre la empresa y sus colaboradores, donde la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L., al no aplicar este componente, crea deficiencias significativas dentro de su área de comunicación y difusión entre empleador y trabajador por parte de la empresa; sin embargo, las empresas necesitan crear una constante comunicación e información exacta, permitiendo tomar decisiones oportunas que generen estabilidad progresiva de las empresas, así como lo afirma Acosta (2020), la comunicación debe ser efectiva y darse en varios sentidos, es decir de forma horizontal, con los proveedores, clientes y todas aquellas personas que tienen que ver con la entidad. Es por ello que labor difusora por parte de la empresa debe ser relativamente constante en cuanto a sus políticas, procedimientos, objetivos y valores que generen mayor compromiso de sus colaboradores.

- **Con referencia a la supervisión y evaluación**

En el componente de supervisión y evaluación, se puede afirmar que las empresas mejoran sus actividades ante una supervisión y monitoreo, teniendo un rol fundamental dentro de los procesos de la entidad, es así que la empresa Servicios Maderables y Ferrería la Solución E.I.R.L., al no contar con un personal especializado para llevar a cabo el proceso de supervisión y monitoreo de la empresa, ocasiona que sus operaciones de información sea deficiente frente a la gerencia y su equipo directivo, así mismo surge pérdidas dentro de las actividades de la empresa al no contemplar un constante monitoreo dentro de las áreas correspondiente. Así como lo afirma Acosta (2020), la supervisión y monitoreo, tiene diseñado su proceso de hallazgos mediante la auditoría externa, facilitando información oportuna de calidad y efectividad del sistema de control dentro de las empresas. Por tal razón las microempresas, al aplicar este componente, ayudara a vigilar cada una de las actividades que desarrolla la empresa, enfocándose en el cumplimiento de los objetivos y metas de cada una de las áreas que componen la empresa.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusión respecto al objetivo específico 1:

Se concluye según los de autores citados en los antecedentes, que la mayoría de las MYPE no cuentan con un sistema de control interno, tampoco aplican los componentes de control, muchas de las empresas no tienen conocimiento acerca de los beneficios del control interno u otras consideran que no es necesario contar con un sistema de control interno para el funcionamiento y desarrollo de sus actividades. Muchas de las empresas no están organizadas en cuanto a la designación de funciones de cada personal. Es necesario que las empresas implementen el sistema de control interno, con el cual logrará un mejor rendimiento operativo; y, sobre todo, lograr el cumplimiento de los objetivos tanto a corto, mediano y largo plazo, reduciendo la incertidumbre de hechos adversos como fraudes, desfalcos e incumplimiento de las normas; hechos que son supervisados por los sistemas de control y comunicados oportunamente, asimismo logrará el cumplimiento de sus objetivos y metas trazadas.

6.2. Conclusión respecto al objetivo específico 2:

Se concluye respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Maderables y Ferretería la Solución E.I.R.L., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que al carecer de un sistema de control interno le está generando problemas en el desarrollo de sus actividades. Debería implementar un código de ética, manual de organización y funciones (MOF), puesto que tiene una pésima organización entre las áreas de cada punto de trabajo, esto le está dificultando con el cumplimiento de sus objetivos como empresa. Asimismo, la empresa debería mejorar la comunicación con sus trabajadores, por otro lado, también se ha evidenciado que no existe supervisión y monitoreo en cuanto al cumplimiento de las funciones y

responsabilidades de los trabajadores. Se concluye enfatizando que la empresa debería tener un orden en cuanto a la distribución de las funciones de su personal, puesto que esto le permitirá tener un mejor orden en cuanto al servicio que brindan; y sobre todo cumplir con sus clientes.

6.3 Conclusión respecto al objetivo específico 3:

En concordancia con los objetivos específicos anteriores, se concluye que la empresa tendría un mejor rendimiento tanto operativo como económico, si implementara el sistema de control interno; sin embargo, cabe resaltar que la empresa en estudio no cuenta con el sistema de control interno, esto le ha traído muchas dificultades poniendo en riesgo su funcionamiento, sobre todo la parte financiera de la empresa, debido a que realizan de manera empírica el manejo de la empresa. Es conveniente que la empresa tiene que poner en práctica los componentes del control interno, esto le beneficiará logrando gestionar de manera correcta sus recursos y a su vez protegerlos de fraudes o desfalcos.

6.4. Conclusión general

Se concluye que la empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L., no dispone con el sistema de control interno, mucho menos con los componentes que lo integran. Por tal motivo, no tiene buenos resultados en cuanto al manejo de su empresa, esto debido a que no cuenta con un manual de organización y funciones, tampoco cuenta con un código de ética, ni mucho menos con un plan estratégico, por otro lado, es preciso señalar que, la persona que administra la empresa en estudio es la dueña de la empresa, al tener los estudios o conocimientos en cuanto a lo que implica administrar una empresa, todo lo realiza de manera empírica, esto también podría traer consecuencia en cuanto al tema financiero, por tal motivo debería

capacitarse a un profesional para que la pueda orientar en cuanto a la administración y sobre todo en salvaguardar sus recursos económicos.

Propuesta de mejora:

Se propone la siguiente propuesta de mejora:

- Se propone a la empresa implementar un Manual de Organización y Funciones, asimismo contar con un Manual de Procedimientos.
- Se propone a la empresa realizar una evaluación de riesgo, apoyándose de un plan estratégico y plan operativo anual.
- Se propone a la empresa que realice instrucciones que establezcan las actividades de control, con la finalidad que haya más orden en cuanto a la gestión de la misma.
- Se propone a la empresa que mejore la comunicación entre la administración y sus trabajadores con el objetivo de mejorar el clima organizacional dentro de la empresa.
- Se propone a la empresa que realice constantemente supervisiones a sus trabajadores para ver si están cumpliendo con sus funciones de manera eficiente, la supervisión debe ser por cada unidad de trabajo, tanto externa como interna.

VII. Aspectos complementarios

7.1. Referencias bibliográficas

- Acosta, M. (2020). ¿Qué es el control interno y por qué es importante?. Recuperado de: <https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Actualícese, (2019). Control interno: tipos de control y sus elementos básicos. Recuperado de: <https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Agurto, N. (2018). Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector ferretero del Perú: Caso Empresa Corporación Yerodi E.I.R.L. Cercado de Lima, 2018. Tesis para optar el título profesional de contador público., Univerdad Católica los Ángeles de Chimbote., Lima.
- Arbieto, D. (2017). Control Interno. Recuperado de: <https://dafauditoriaempresarial.wordpress.com/2017/08/11/control-interno/>
- Arbieto, S. (2020) Sistema de control interno y su importancia en el contexto del Covid-19. Recuperado de: <https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-internoimportancia-covid-19/>
- Alvarez,D., Magaña, N., y Prants,M. (2021). La Importancia Del Control Interno En El Área De Ingresos De Una Empresa Comercial. Publicaciones e Investigación, 15(1).Recuperado de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-investigacion/article/view/4692/4537>
- Avila, Y. (2020). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de la Empresa Sociedad agrícola rapel S.A.C. Castilla - Piura, año 2020.
- Buele, T. y Díaz, M. (2018). Evaluación y propuesta de mejora del sistema de control interno de la Empresa Artesa Cia. Ltda. (Tesis para obtener el grado de título de contador público). Universidad de Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30941>
- Capillo (2019). En su proyecto de tesis titulada, Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso Ferretería “Pelevel S.R.L.”-Sihuas, 2019. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15948/CONTR>

OL_INTERNO_COMERCIO_CAPILLO_VELASQUEZ_FELICIANA_EL
VIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chavez F. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso de la empresa “Los Robles S.A.C” - Chimbote, 2017. Chimbote - Perú: Universidad Católica los 130 Ángeles de Chimbote. Recuperado el 01 de Octubre de 2020, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4760/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CHAVEZ_VALLADOLID_MARLON_FABRICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la República de Perú. (2003, julio 3). Ley N° 28015. Por la cual se expide la Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeña Empresa, Diario Oficial El Peruano. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28015.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2013, junio 2). Ley N° 30056. Por la cual se expide la Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- Coronel, B. (2019). Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso de la Empresa Ferreteros J.J E.I.R.L. . Tesis para optar el título profesional de contador público., Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Chimbote.
- Cottrino, G. (2018) Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del sector comercio del Perú y de la empresa Ferretería e Inversiones Moreno E.I.R.L. - Casma, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/10537>
- Dini, M. y Stumpo, G. (2020). “Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento”, Documentos de Proyectos (LC/TS.2018/75/ Rev.1), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- Duran, P. (2017). Microempresas, Pymes y objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado de: <https://www.sdgfund.org/es/microempresas-pymes-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Farias, M. (2020). En su tesis para optar el título profesional titulada, Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: ferretería el pintor, Piura 2020, obtenido de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19711/FERRETERIA_CONTROL_INTERNO_MANUAL_DE_ORGANIZACIONES_FUNCIONES_FARIAS_MORAN_NATALIA_%20TERESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M (2018) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Maquisa S.A.C. - San Vicente de Cañete, 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13882/CARACTERIZACION_CONTROL_EMPRESA_COMERCIO_INTERNO_MARIA_EUGENIA_DE_LACRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, E. (2020). Desempeño del teletrabajador en el sector construcción en tiempos de Covid – 19. 593 Digital Publisher CEIT, 5(5-1), 312-324. Recuperado de: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/356
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., y Moreno, L. (2018). Metodología de la investigación científica. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&lpg=PA1&dq=%22investigación%22&hl=es&pg=PA88#v=onepage&q&f=false>
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social (1era ed.). Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70335?page=21>
- Melo, L. & Uribe, J. (2017). Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S. Obtención del título de magíster en Ciencias Económicas y Administrativas., Pontificia Universidad Javeriana Cali, Colombia, Cali.
- Murga, V. (2020). En su tesis titulada, Caracterización del control interno en las MYPE del sector comercio del Perú: caso empresa Ferretería La Llave E.I.R.L. de Chimbote, 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/16324>
- Niño, J., y Mendoza, L. (2021). La investigación científica en el contexto académico (1era ed.). NSIA Publishing House Editions. <https://books.google.com.pe/books?id=B7koEAAAQBAJ&lpg=PA61&dq=>

%22diseño descriptivo%22&hl=es&pg=PA59#v=onepage&q=%22diseño descriptivo%22&f=false

- Olaya, J. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro ferreterías del Perú: caso empresa J'kolor Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada – de Sullana, 2018. Sullana: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Osorio, R. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Ferretería Santa María S.A.C. - Huarney, 2018. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14551/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_OSORIO_BALTA_ZAR_REBECA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ONU. (01 de 07 de 2018). 20 minutos. Obtenido de 20 minutos: <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>
- Paladines, S., Moreno, V. y Vásquez, L (2020). Implicaciones contables de los efectos del Covid-19 en el sector camaronero del Ecuador. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(4), 242-272. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i4.957>
- Pereira, C. (2019). Control interno en las empresas : Su aplicación y efectividad. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xM_DDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Principios+del+control+interno+libros&hl=es-
- Ponce (2017) en su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Corporación Ferretera Rudhayfre S.A.C. - Tingo María, 2017.
- Ramírez, P. (2018). En su investigación titulada, Caracterización del control interno en las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa ferretería Santa S.A.C. de Chimbote, 2015. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1874>
- Ríos, M. (2017) Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Representaciones Urday E.I.R.L. - Casma, 2017. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6090>
- Rivera, F. (2017). “caracterización del control interno de las micro y Pequeñas empresas de servicios del Perú. Perú: Tesis Uladech. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2494/CARACTERIZACION_%20CONTROL_RIVERA_%20FARFAN_FERNANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rivera, R & Forero, Y. (2018). Propuesta para el diseño de un sistema de Control interno administrativo y contable, basado en modelo Coso, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. Director, 15(40), 6–13. Recuperado de: [http://awsassets.wfnz.panda.org/downloads/earth_summit_2012_v3.pdf%0Ahttp://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicacionesjesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion para el aprendizaje Perspectivaalumnos.pdf%0Ahttps://ww](http://awsassets.wfnz.panda.org/downloads/earth_summit_2012_v3.pdf%0Ahttp://hdl.handle.net/10239/131%0Ahttps://www.uam.es/gruposinv/meva/publicacionesjesus/capitulos_espanyol_jesus/2005_motivacion_para_el_aprendizaje_Perspectivaalumnos.pdf%0Ahttps://ww)
- Rojas, M. (2017). LA EMPRESA Y EL ENTORNO. Teoría de La Empresa, 221. <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/13602/Temas%20Economico%20C3%ADa%20de%20la%20Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, S. (2018). Caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso de la empresa comercial Vasquez E.I.R.L., Sihuas, 2016. (Tesis para optar el título profesional de contador público) - Universidad Católica I. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote., Sihuas.
- Santisteban, M. (2018). Caracterización del impuesto a la renta de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa “Molino del Norte Mi Johana EIRL.”. Santisteban, M. (2018). Caracterización del impuesto a la renta de las micro y pequeñas empresas del sector industrial del Perú: caso empresa “Molino del Norte Mi Johana EIRL.” de Mórrope - Lambayeque, 2016. Título profesional, Universidad Católica Los An, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Chiclayo.
- Servín, L. (s.f de 2019). ¿Por qué es importante el control interno en las empresas? Obtenido de [Deloitte.com: https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinioncontrol-interno-empresas.html](https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinioncontrol-interno-empresas.html)
- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2019b, junio). Glosario tributario. <http://emprender.sunat.gob.pe/glosario-triburario>
- Sura (2018). Comercio. Recuperado de: <https://www.segurossura.com.co/paginas/empresas/sector/comercio.aspx>
- Talavera.J. (s.f de 2017). ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno? Obtenido de Esan.edu.pe: ¿Qué buscan las organizaciones con el control interno?. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-lasorganizaciones-con-el-control-interno/>
- Torres, R. (2018). Caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas comerciales del Perú: Caso empresa “Representaciones y comercialización ESLITH Sociedad de Responsabilidad Limitada” de lima, 2015. . (Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Chimbote.

- Turuel, S. (2019). Control financiero: definición, objetivos e implementación. Recuperado de: <https://www.captio.net/blog/control-financiero-definicion-objetivos-utilidades-y-estrategias-de-implementacion>
- Vasco Consultores (2017). Informe Coso. Recuperado de: <https://www.vesco.com.gt/blog/informe-coso/>
- Vásquez, K. (2020). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas nacionales: Caso empresa Agromen Group S.A.C. - Chimbote, 2018.
- Villafuerte, S. (2017). El Control Interno Y Su Influencia En La Gestión De Inventarios De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa Ferretería Y Multiservicios San Rafael S.A.C. Casma 2016. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote., Casma.
- Villamizar, E. (2017). Control Interno administrativo. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17541/BarreraRomeroLuisEduardo.2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caso de la empresa comercial Inversiones Texi E.I.R.L. Chimbote, 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1871>
- Vela, J. (2018). El financiamiento y su incidencia en la rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresa del sector comercio del Perú: Caso de la empresa Sono Star E.I.R.l. de Juanjui, 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3480>
- Yuni, J., y Urbano, C. (2020). Metodología y técnicas para investigar: recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica. (1ra ed.). Editorial Brujas. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/130670?page=116>

7.2. Anexos

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LOS ANGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo

Agradeceré su participación en este cuestionario que va a tener como finalidad adquirir información sobre las micro y pequeñas empresas para poder desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es Factores relevantes que limitan el acceso al control interno de las microempresas comerciales del Perú: Caso empresa Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021".

Dicha información que usted brindará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por tal motivo se le agradece su valiosa información y su colaboración.

1. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

- 1.1 Nombre del representante legal: Maxilo Morales Albergá
1.2 Sexo del representante legal: Masculino () Femenino (x)
1.3 Grado de Instrucción del representante legal:
Primaria () Secundaria (X) Superior universitaria () Superior no universitaria ()

2. DATOS DE LA EMPRESA:

- 2.1 Nombre de la empresa: Servicios Maderables y Ferrería La Solución E.I.R.L.
2.2 Dirección: A.H. Los Cedros Mz H Lt 07
2.3 Años de permanencia en el mercado: 02 años

3. REFERENTE AL CONTROL INTERNO

- ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno implementado?
SI () NO (x)

3.1 AMBIENTE DE CONTROL

- 3.1.1 ¿La empresa cuenta con un código de ética debidamente aprobado y difundido mediante talleres o reuniones?
SI () NO (x)
- 3.1.2 ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general la visión, misión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?
SI () NO (x)
- 3.1.3 ¿La entidad cuenta con mecanismos, políticas y procedimientos adecuados para la selección, inducción, formación, capacitación, compensación, bienestar social, y evaluación de personal?
SI () NO (x)
- 3.1.4 ¿La empresa conoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?
SI (x) NO ()
- 3.1.5 ¿El personal que ocupa cada cargo de trabajo cuenta con las competencias establecidas en el perfil del cargo?
SI () NO (x)

3.2 EVALUACIÓN DE RIESGO

- 3.2.1 ¿Ha desarrollado un plan de identificación, análisis o valoración, manejo o respuesta y monitoreo de documentación de los riesgos?
SI () NO (X)
- 3.2.2 ¿Ha identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?
SI (X) NO ()
- 3.2.3 ¿En la identificación de riesgos se ha tomado en consideración aspectos internos (dentro de la entidad) y externos (fuera de la entidad)?
SI () NO (X)
- 3.2.4 ¿Se han establecido las acciones necesarias (controles) para afrontar los riesgos evaluados?
SI () NO (X)
- 3.2.5 ¿Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos?
SI () NO (X)

3.3 EVALUACIÓN DE CONTROL

- 3.3.1 ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y son realizados para todos los procesos y actividades?
SI () NO (X)
- 3.3.2 ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?
SI (X) NO ()
- 3.3.3 ¿Los documentos internos que generan y reciben las unidades orgánicas están debidamente numerados y protegidos?
SI () NO (X)
- 3.3.4 ¿El personal conoce qué procesos involucran a su unidad orgánica y qué rol le corresponde en los mismos?
SI () NO (X)
- 3.3.5 ¿Los sistemas de información cuentan con controles y sistemas que eviten el acceso no autorizado a la información?
SI () NO (X)

3.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 3.4.1 ¿La información Gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?
SI (X) NO ()
- 3.4.2 ¿Cuenta con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades?
SI () NO (X)
- 3.4.3 ¿Se han diseñado evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información?
SI () NO (X)
- 3.4.4 ¿Periódicamente se solicita a los usuarios opinión sobre el sistema de información registrándose los reclamos e inquietudes para priorizar las mejoras?

- SI () NO (x)
- 3.4.5 ¿La administración de los documentos e información se realiza de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos para la preservación y su conservación (archivos electrónicos, magnéticos y físicos)?
- SI (x) NO ()

3.5 SUPERVISIÓN

- 3.5.1 En el desarrollo de sus labores ¿se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido quedando evidencia de ello?
- SI () NO (x)
- 3.5.2 ¿Las deficiencias y los problemas detectados en el monitoreo, se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen las acciones necesarias para su corrección?
- SI (x) NO ()
- 3.5.3 Cuando se descubre oportunidades de mejora ¿se disponen medidas para desarrollarlas?
- SI () NO (x)
- 3.5.4 ¿Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a las deficiencias detectadas por el OCI?
- SI () NO (x)
- 3.5.5 ¿Se implementan las recomendaciones que formulan los órganos de control las mismas que constituyen compromisos de mejoramiento?
- SI () NO (x)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

SERVICIOS MADERALES Y FERRETERIA
LA BOLLUETON S.A.S.

Maribel Alberca M. Maribú
TITULAR SOBRENTE

Anexo 2: Consentimiento informado



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por Miranda Ayala, Mayumi Teresa, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada: "Factores relevantes que limitan el control interno de las microempresas comerciales del Perú Caso empresa Servicios Maderables y Ferretería La Solución E.I.R.L. y propuesta de mejora- Nuevo Chimbote, 2021"

La entrevista durará aproximadamente 20 minutos y todo lo que usted diga será tratado de forma exclusiva para la investigación.

- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado, así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: mayumimirandaayala@gmail.com o al número 902569866. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico _____

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Maria Marilú Alberca Morales
Firma del participante:	 SERVICIOS MADERABLES Y FERRETERIA LA SOLUCION E.I.R.L. Marilú Alberca M. Morán TITULAR INGENIERA
Firma del investigador:	
Fecha:	25/04/2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los
Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

13%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo