



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO DE  
LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES M & V  
E.I.R.L. CERCADO DE LIMA 2020**

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

AUTORA:

**TORRES MORI, CARMELA CONCEPCION**

ORCID: 0000-0001-5536-6235

ASESOR:

**MUERAS LEIVA, EDGARD**

ORCID: 0000-0002-0048-9403

LIMA - PERÚ

2021

**Título:**

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. CERCADO DE LIMA 2020

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTORA**

Torres Mori, Carmela Concepción

ORCID: 0000-0001-5536-6235

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

**ASESOR**

Mueras Leiva, Edgard

ORCID: 0000-0002-0048-9403

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Chimbote, Perú

**JURADO**

Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario.

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Ayala Zavala, Jesús Pascual.

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Armijo García, Víctor Hugo.

ORCID: 0000-0002-2757-4368

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

.....  
Dra. ERLINDA ROSARIO RODRIGUEZ CRIBILLEROS  
Presidente

.....  
Dr. JESUS PASCUAL AYALA ZAVALA  
Miembro

.....  
Dr. VICTOR HUGO ARMIJO GARCIA  
Miembro

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Docente Tutor C.P.C.C. Edgar Mueras  
Leiva por sus enseñanzas y paciencia en la  
realización de mi Tesis.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por brindarme fortaleza y salud, guiarme y estar presente en mi vida permitiéndome lograr mis objetivos.

A la memoria de mis amados padres Víctor y María por sus enseñanzas y consejos y por los valores inculcados que hicieron de mí una persona de bien permitiéndome poder alcanzar mis objetivos.

A mis adorados hijos Bryan Steven y Jeremy Johan quienes son mi fuerza y motivo de superación con su apoyo incondicional y paciencia fomentaron en mí el deseo de llegar hasta el final de mi meta.

A mis hermanos(as) Agustín, Roycer, Hermes, Fabiola y Gladys quienes estuvieron siempre pendientes de mis estudios motivándome a culminar la carrera.

## **RESUMEN**

El presente informe de investigación, trata sobre el tema de la necesidad de contar con la implementación de un sistema de control interno adecuado para las MYPES, comerciales del Perú, esto a razón de que la pequeña empresa en nuestro país en una gran mayoría no cuenta con esta herramienta de gestión, el control interno contribuye en rentabilizar las pequeñas empresas e ahí su importancia de la implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO, tuvo como objetivo principal: Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020. Se hizo uso de un diseño metodológico de nivel descriptivo y un diseño no experimental descriptivo bibliográfico, documental y de caso, luego se aplicó una encuesta que arrojó como resultado que es necesario para la pequeña empresa la implementación de un sistema de control interno , así se llegó a la conclusión que con la implementación de un control interno adecuado para pequeñas empresas y correctamente utilizado tendrá como consecuencia mayor rentabilidad de la pequeña empresa es decir un mayor valor de la empresa.

Palabras claves: COSO, Implementar, Procedimientos.

## **ABSTRACT**

This research report deals with the issue of the need to have the implementation of an adequate internal control system for MYPES, commercial companies in Peru, this because the small business in our country in a large majority does not count With this management tool, internal control contributes to making small companies profitable, hence the importance of the implementation of an internal control system based on the COSO report, its main objective was: Identify the main opportunities of Internal Control that improve the possibilities of the company Inversiones Generales M & V EIRL Cercado de Lima 2020. ” A descriptive-level methodological design and a bibliographic, documentary and case descriptive non-experimental design were used, then a survey was applied that showed that the implementation of a system is necessary for small businesses of internal control, thus it was concluded that with the implementation of an adequate internal control for small companies and correctly used, it will result in greater profitability of the small company, that is, a greater value of the company.

Keywords: COSO, Implement, Procedures.

## CONTENIDO

1. Título .....	ii
2. Equipo de Trabajo.....	iii
3. Hoja de firma de jurado y asesor .....	iv
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria .....	v
5. Resumen y abstract .....	vii
6. Contenido .....	ix
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros .....	xi
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISION DE LITERATURA.....	7
2.1.- Antecedentes.....	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales. ....	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	17
2.2. Bases Teóricas.....	37
2.2.1.- Teoría del Control Interno. ....	37
2.2.2. Teoría de la empresa. ....	48
2.3. “Marco conceptual.” .....	52
III. HIPÓTESIS. ....	54
IV. METODOLOGÍA.....	55
4.1 Diseño de investigación. ....	55
4.2 Población y muestra: .....	55
4.2.1 Población. ....	55
4.2.2 Muestra .....	55
4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores.....	55

4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	55
4.4.1	Técnicas .....	55
4.4.2	Instrumentos. ....	56
4.5.	Plan de análisis.....	56
4.6.	Matriz de consistencia:.....	56
4.7.	Principios Éticos.....	57
V.	RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	58
5.1	Resultados: .....	58
5.1.1.	Respecto al objetivo específico 1 .....	58
5.2	Análisis de resultados.....	68
5.2.1.	Respecto al objetivo específico 01 .....	68
5.2.2.	Respecto al objetivo específico 02.....	70
5.1.3.	Respecto al objetivo específico 03 .....	72
VI.	CONCLUSIONES. ....	73
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	77
VII.	ANEXOS.....	82

## Índice de gráficos, tablas y cuadros

## I. INTRODUCCION

El presente informe de investigación, surge como necesidad, de los problemas que acontecen día a día en las micro y pequeñas empresas, estas dificultades la sufren especialmente todas las PYMES, de los países subdesarrollados, en las pequeñas empresas de los países europeos y los EE.UU. su realidad es diferente pues reciben apoyo del estado en financiamiento, capacitación, para la utilización de herramientas como el control interno y tecnología, convirtiéndolas en empresas competitivas, en los países de américa latina no ocurre esto, y como consecuencia las micro y pequeñas empresas no utilizan el control interno no tienen acceso a la tecnología, y por lo tanto no son empresas competitivas una de las causas de esta situación es que estas pequeñas y medianas empresas son empresas familiares dirigidas por un miembro de la familia que desconoce de temas de gestión, comerciales y de control.

Según (CEPAL, 2018, p. 9,10), nos refiere que las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) son un componente fundamental del tejido empresarial en América Latina. Esta importancia se manifiesta en varias dimensiones, como su participación en el número total de empresas o la creación de empleo. Ello se contrapone a una participación al producto interno bruto (PIB) regional de tan solo el 25%, situación que contrasta con la de los países de la Unión Europea (UE) donde las mipymes alcanzan, en promedio, el 56%.

La alta contribución al empleo, combinada con la baja contribución a la producción, refleja brechas de productividad mayores entre unidades productivas de diferente

tamaño en América Latina que en la UE. La estructura productiva heterogénea y la especialización en productos de bajo valor agregado que caracteriza a América Latina influyen de manera decisiva sobre el desempeño de estas empresas y se manifiesta en la anterior brecha de productividad y en una muy baja participación en las exportaciones.

**Mendoza M & Bayon Martha,(2019) El control interno y las pymes. Sinapsis, 11, (2), 19 - 30**

“La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), conocedora de las peculiaridades y requerimientos de la región recomienda una serie de medidas y políticas públicas para el impulso de las Pymes en la región. En este sentido, considera conveniente explorar el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas y su eficiente y efectivo desempeño como una forma de organización en el nuevo modelo de acumulación, a lo que se suma que para su debido ejercicio requieren de un estricto y adecuado control”.

En decisivo advertir que, atendiendo a las debilidades más notorias que presentan estas entidades, las recomendaciones para reflotarlas, por lo general, se dirigen fundamente al horizonte económico, es decir, al marketing, la tecnología, etc., y se soslaya lo contable, entiéndase, el registro y control de las operaciones de la empresa como medio para ser más competitivo.

Como lo mencione en el primer párrafo de la introducción en el Perú también se presentan problemas en la gestión de las MYPES, micro y pequeñas empresas pues al ser dirigidas las MYPES, por personas que no tienen la experiencia ni el conocimiento para dirigir una empresa se cometen muchos errores en la gestión lo cual es perjuicio

para la empresa porque no le permite alcanzar sus objetivos como empresa y no le permite desarrollarse dentro del mercado donde comercializa, la principal herramienta para lograr una buena gestión es la implementación de un adecuado sistema de control interno de acuerdo al informe COSO.

En el Perú de hoy, las pequeñas empresas de transporte de carga y pasajeros, juegan un papel muy importante en la economía del país pues son las que mueven gran parte de la mercadería que luego se venden en provincia así mismo de retorno a la capital traen productos de la región, en el caso de nuestra empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L productos como, limón, frutas, artesanías etc. La empresa cuenta con un control interno no de acuerdo a sus necesidades pues los procedimientos de control con que cuenta la empresa es emitida por la gerencia que está a cargo del propietario de la misma, siendo esta persona no especializada en temas contables, como ya es sabido el control interno es una herramienta de mucha utilidad en la optimización de la gestión de cualquier empresa, es por ello que se hace necesario la implementación de un adecuado sistema de control interno para así mejorar la gestión de la MYPE, y así esta será más rentable, en estos tiempos de pandemia muchas pequeñas empresas quebraron ya no estarán en el mercado para las empresas que se mantengan en este mercado sus proyecciones de rentabilidad mejoraran ya que no habrá demasiada competencia, nuestra empresa tiene una oportunidad en este caso de seguir creciendo cuando ya todo este casi normal, los viajes de transporte de carga y pasajeros reiniciaron en el mes de octubre cumpliendo con los protocolos sanitarios, y la proyección de la demanda es creciente.

La problemática que vienen padeciendo estas pequeñas empresas, del sector transporte de carga y pasajeros a nivel nacional, estas pequeñas empresas llevan mercaderías y otros enseres por todo el territorio nacional, pero son administradas con mucha deficiencia, ya que por lo general no cuentan con una herramienta importantísima para el manejo óptimo de la empresa esta herramienta es el control interno, con la implementación de un sistema de control interno, se podría contar con información financiera oportuna y adecuada, para que la pequeña empresa tenga una mejor rentabilidad.

Nuestra pequeña empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima, dentro de sus deficiencias, podemos decir que no cuenta con unidades modernas, las tres unidades que distribuyen la carga por el norte del país son de los años 80, y las 2 unidades de transporte de pasajeros tienen más de 20 años circulando.

“No se cuenta con un control del flujo de caja, ya que en oportunidades los clientes pagan por los servicios de manera adelantada, este dinero casi de inmediato es utilizado para pagos, como impuestos prediales, seguros, tributos, personal, y luego se genera problemas para adquirir el combustible y los aditivos de las unidades, el almacén está encargado a uno de los choferes haciendo doble función, es por esta razón que hay pérdidas de repuestos, herramientas, aditivos y otros, actualmente con la pandemia del coronavirus que azota a todo el país la empresa como producto de la cuarentena no obtuvo ingresos por ventas la gerencia están pensando en adquirir nuevas unidades para reflotar la empresa y solicitara un leasing financiero por 6 unidades pero antes de solicitar el leasing financiero tendrá que ordenar su situación financiera y tener la misma de forma objetiva veraz y oportuna, ya que como consecuencia de la pandemia

muchas pequeñas empresas han quebrado dejando mayor mercado para las empresas que se mantengan en el mercado al reiniciar sus actividades económicas normalmente.

Para optimizar la información contable y financiera la empresa requiere de un software integral, donde se puedan obtener, información en el momento requerido información oportuna y confiable este software también controlara los viajes y gastos e ingresos que ocasionen las unidades en sus viajes.

No se planifica se trabaja de acuerdo al día para brindar un mejor servicio y cobrar los precios justos con lo cual tendríamos más clientes cautivos, hay que tener en cuenta que el mercado de transporte de carga y pasajeros es muy competitivo, y para poder mantenerse y crecer en este mercado la empresa tendrá que adaptarse a los cambios post pandemia y planificar adecuadamente sus estrategias.

A pesar de esta situación la empresa obtiene utilidades que podrían mejorar con la implementación de un adecuado control interno que permita mejorar la gestión financiera para un buen uso de los recursos, para seguir creciendo en el mercado nacional. Como enunciado del problema tenemos: ¿Las oportunidades del Control Interno mejora las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020?

Para dar respuesta al enunciado del problema, se planteó el objetivo general: Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020. Para dar respuesta al siguiente objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.
2. Describir las principales oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.
3. Explicar la propuesta de mejora en el control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

Finalmente, la investigación se justifica:

Desde el punto de vista Teórico: Finalmente la investigación se justifica por que las pequeñas empresas de transporte de carga y pasajeros son miles a nivel nacional y al ser parte importante del empresariado peruano es importante solucionar algunos de los problemas que afrontan en la actualidad.

Desde el punto de vista Económico: Las pequeñas empresas de transporte de carga y pasajeros son fuente importante de trabajo, y pago de tributos, en otras palabras, tienen mucha injerencia en la vida económica del país.

Desde el punto de vista Académico: Las pequeñas empresas de transporte de carga y pasajeros son fuente de investigación por la problemática que tienen cada una de ellas, como resultado de estas investigaciones, saldrán datos o aportes que servirán, como base de datos para futuras investigaciones, ya sea de estudiantes, o personas interesadas en el rubro.

## II. REVISION DE LITERATURA.

### 2.1.- Antecedentes.

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales.

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

**Mafla G., (2016).**, en su tesis titulada: *MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO EXPRESS DE LA SIERRA —SIERRCARREX S.A. DE LA CIUDAD DE QUITO.*, de la ciudad de Quito- Ecuador., su objetivo general fue: diseñar métodos de evaluación y control interno que permitan la optimización de los recursos empresariales de la Compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra Sierrcarrex S.A de la ciudad de Quito.

Y concluyo:

→ A través del diagnóstico situacional se obtuvieron varios resultados importantes. Mediante la aplicación de encuestas y entrevistas se identificó la situación actual de la empresa, en cuanto a sus procesos actuales, estructura y personal. Se pudieron detectar las fallas de la gestión de la

Gerencia tanto en lo económico como en lo financiero y tributario, las mismas que no han tenido correctivos en el momento oportuno.

→ Mediante la propuesta del manual de funciones y procesos, se pudo establecer las actividades y tareas que los empleados del área contable y financiera deben desempeñar, en base a sus competencias, así como en relación a su perfil profesional y laboral, para que tengan directrices claras al momento de desarrollar las tareas asignadas a ellos.

→ A partir del análisis de riesgos se pudo obtener como resultado la identificación de aquellos factores en los que la empresa, debe enfocar sus esfuerzos para enfrentar los aspectos y circunstancias que puedan afectar su desarrollo, todo ello a través de instrumentos como la matriz de evaluación de riesgos donde se verificaron las potenciales amenazas a las que la organización debe hacer frente.

→ Mediante el proceso de control interno, se pudieron identificar como resultado las acciones que debe gestionar la Gerencia y mandos medios autorizados para este fin, donde se establezcan parámetros de supervisión y vigilancia en función de velar por el desarrollo adecuado de cada una de las unidades operativas de la organización

**Ger S., (2015).**, en su tesis titulada: *APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICANDO COSO II PARA LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO TRANSURGINT S.A. UBICADA EN LA PROVINCIA DEL CARCHI, CANTÓN TULCÁN DE REPUBLICA DEL*

*ECUADOR.*, su objetivo general fue: Establecer normas y procesos adecuados que permita un manejo apropiado en todas las áreas que estructura la empresa transportes y servicios TRANSURGINT S.A para tener un mejor desenvolvimiento en sus actividades y brindar un buen servicio a los clientes.

Y concluye:

- Una vez concluido este trabajo se presenta la evaluación del sistema de control interno como II a los procesos de la compañía TRANSURGINT S.A., podemos decir que el control interno es un plan de organización en la compañía que promueve la eficiencia en las operaciones y provoca cambios en las políticas de la compañía para administrar, logrando los objetivos, el control interno con evaluaciones periódicas que detecten a tiempo las dificultades que afecten al crecimiento de la compañía.

- No cumplen con un horario de entrada y salida el presidente y el gerente, no se lleva a cabo con la normativa interna de disciplina.

- No cumplen los trabajadores de la compañía a la integridad y valores éticos de puntualidad y responsabilidad, para un mejor desempeño en sus actividades.

- No desempeñan con sus actividades designadas el presidente y el departamento de logística porque realizan otras diligencias dentro de la compañía.

- No tiene con un sistema contable, la cual afecta para poder entregar información confiable al presidente y gerente.
- No tiene un control de inventario de entradas y salidas provocando, una ineficiencia en la búsqueda y traslado de la mercadería.
- Existen personas que mantiene afinidad hasta el segundo grado (suegros, yernos o nueras, cuñados) la cual no es permitido.
- No actualizan las políticas, provocando el incumplimiento de sus actividades.
- No existe transparencia en las actividades que realizan los trabajadores.
- No tienen políticas para los choferes que no realizan la entrega de la mercadería a tiempo a cada uno de los clientes.
- Cuando existe un daño de los vehículos o por las carreteras congestionadas, no hay un plan de contingencia.
- No existe un plan de emergencias en caso de existir accidentes a los trabajadores que prestan sus servicios a la compañía.
- No se custodian los documentos de la compañía en cajas de seguridad, que puede ser robo, pérdida y u otros siniestros que pueden presentarse.
- No cuentan con políticas para el cobro a sus clientes.
- No permite llegar a tiempo con la mercadería, por vehículos en mal estado.

- No existe capacitaciones al personal para una mejor atención a los clientes y la entrega de la mercadería de puerta a puerta.
- No cuentan con seguridad vehicular, los tres carros de la compañía.
- No se emite reporte de la salida de la mercadería al presidente solo llevan un control los de logística.
- No se informa inmediatamente a las autoridades, cuando existe inconvenientes con los clientes.
- No se protege adecuadamente con respaldo los documentos de la empresa o de la misma manera la información de la compañía.

**Morales Aragon & Moreo Ruiz , (2016),** en su tesis titulada: *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A.*, de la ciudad de Cali-COLOMBIA, su objetivo general fue: Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A.,

Y CONCLUYE:

Durante el desarrollo de la práctica empresarial consistente en el Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A., se logra llegar a las siguientes conclusiones:

Como primera medida, se presentaron los aspectos teóricos que sustentan el Diseño del Sistema de Control Interno, tomando como fundamento la versión actualizada del Informe COSO (Comité de las Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway - COSO, por sus siglas en inglés). El propósito de este Marco es ayudar a la dirección a mejorar el control en la organización y proporcionar herramientas para aumentar su capacidad para supervisar el control interno, es por esto que plantea cinco componentes que se relacionan con diecisiete principios. De esta manera permite apropiarse del Modelo, logrando el cumplimiento del primer objetivo específico de la práctica.

Con base en lo anteriormente expuesto, se realizó un diagnóstico para saber el estado actual en que se encuentra el control interno en la empresa, utilizando como herramientas principales las plantillas que proporciona el Marco, las cuales se resumieron en un cuestionario teniendo en cuenta los requisitos para disponer de un control interno efectivo, esto ayudó a evaluar y documentar las deficiencias de Control Interno. También se realizó una revisión a los documentos legales y contables de la empresa y se contó con la colaboración del personal, estableciendo un diálogo directo con ellos para obtener información sobre cada uno de los procesos y actividades que llevan a cabo. Igualmente, se observó con atención el funcionamiento de la empresa, lo cual permitió obtener datos relevantes de la evaluación. El uso de las herramientas de análisis permitió tener mayor

control y fácil manejo de la información, proporcionando mayor claridad a la hora de interpretar los datos y resumir las deficiencias.

Apoyados en el diagnóstico realizado, se presentan las deficiencias de control que se detectaron:

Se logra establecer que la gerencia de la empresa no vislumbra la importancia del control interno y las implicaciones de los riesgos que se corren por las deficiencias en este aspecto. Al respecto se logra generar conciencia alrededor del tema. Uno de los principales resultados del diagnóstico, es que TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A., presenta deficiencias en aspectos importantes como el direccionamiento ético, existe ausencia en lo que tiene que ver con Código de ética y conducta. Dichas deficiencias impiden que se difunda en los trabajadores, postulados claros sobre el proceder y fundamentación ética de la empresa y admite que el tema ético sea interpretado y aplicado en la organización al criterio de cada cual. En cuanto a la eficiencia del sistema de control interno para TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A., con la aplicación del Cuestionario se logra establecer que el nivel de cumplimiento es bajo.

Aunque este nivel de cumplimiento infiere que se aplican los aspectos básicos del control interno, es necesario optimizar este resultado a fin de no dejar brechas que admitan poner en riesgo el patrimonio y el prestigio de la empresa.

Otras de las deficiencias detectadas en el diagnóstico, es la ausencia de manuales de funciones y de procedimientos, al igual que carece de descripciones por escrito de las responsabilidades y perfiles para cada cargo, por lo que dentro de las recomendaciones para la empresa, se señala la importancia de implementar el diseño de estos manuales y así corregir estas falencias.

La evaluación del Sistema de Control Interno para TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A., permitió identificar la necesidad documentar e implementar el mismo. La gerencia adquiere conciencia sobre la importancia del control y los riesgos que implica no aplicar eficientemente todos los criterios relacionados con el tema, por lo que se compromete a revisar la propuesta del sistema de control interno. De esta manera damos cumplimiento al segundo objetivo específico de la práctica. Finalmente, se logra el cumplimiento del tercer y cuarto objetivo específico. Se presenta una propuesta de Sistema de Control interno para la empresa TRANSPORTES LINEA BUENAVENTURA S.A., que incluye la estructura organizacional, manuales de procedimientos, funciones, perfiles, responsabilidades y recomendaciones. Dicha propuesta se pone a consideración de la empresa para su posterior implementación.

**Zambrano Lopez, (2015).**, en su tesis titulada: *“EL CONTROL INTERNO Y SU RELEVANCIA EN EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS INSTITUCIONALES EN LA ASOCIACIÓN DE COMPAÑÍAS Y AFINES DE TRANSPORTE TERRESTRE*

*INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS - A.C.A.T.I.P. DE LA CIUDAD DE AMBATO PROVINCIA DE TUNGURAHUA.*”, de la ciudad de Ambato-ECUADOR, su objetivo general fue: Evaluar el control interno para medir el grado de efectividad que ejerce en el cumplimiento de objetivos instituciones en la Asociación de Compañías y Afines de Transporte Terrestre Interprovincial de pasajeros A.C.A.T.I.P.

Y concluye:

De acuerdo al análisis efectuado por la encuesta realizada a los directivos y personal administrativo de A.C.A.T.I.P. el 25.53% solo en el área contable conocen que es un sistema de control interno, pero las aplicaciones generales para la toma de decisiones en cuanto al cumplimiento de los objetivos desconocen totalmente de este sistema.

El desconocimiento de las políticas de la asociación por parte de los directivos y empleados generalmente en su mayoría actúan con suposiciones y de darse el caso caen en estos errores ya que al no conocer dichas normas asumen que están haciendo lo correcto, en lo posterior esto hace que se pierda el control y no se tenga sustento o herramientas adecuadas para corregirlo.

El control interno es efectuado en toda el área administrativa de la empresa porque actualmente carece de procesos y procedimientos para la ejecución y control en varios aspectos que son de vital importancia y que

están inmersos para el desenvolvimiento y buen funcionamiento de A.C.A.T.I.P.

En varios casos carece de información escrita o documentación suficiente para la asignación de responsabilidades por parte de los funcionarios en consecuencia a este control escaso el control financiero está desplazado a diferentes áreas.

Uno de los problemas que puede ocasionar a la asociación es la malversación o desfalcos financieros cada vez que no haya una persona encargada y responsable que controle los movimientos realizados por contabilidad.

Según **Leal M. & Valderrama R., (2017)**, en su investigación titulada: *“CARACTERIZACIÓN DEL IMPACTO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO EN LA SUPERVIVENCIA DE LAS MIPYMES EN COLOMBIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS.”*, concluye que : La implantación de un sistema de control interno en una compañía independientemente de su tamaño siempre va ser beneficioso para mejorar la eficiencia en sus procedimientos, estar preparadas para los cambios del mercado, identificación de oportunidades de mejora y todo esto se verá reflejado en la realidad económica que presenten sus cifras de los Estados Financieros que les beneficiará a la hora de solicitud de créditos o beneficios creados por el gobiernos así como buena imagen en el mercado que se traduce en personal motivado y alianzas estratégicas con otros actores de la

economía; Sin embargo, estos deben ser adaptados a las características y necesidades de las Mipymes ya que se presentan distintos grados de efectividad dependiendo de la entidad en que se aplique. De igual manera es importante mencionar que el modelo de mayor aplicación a nivel mundial ha sido COSO, por ello ha sido la base para la creación de otros modelos de control interno y el componente con el cual están más familiarizadas las Mipymes es el ambiente de control; De igual manera es el componente de mayor aplicación.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales.**

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales a trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier región del Perú menos en la región Lima.

**Peña Rojas,(2020).**, en su tesis titulada: *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES DE PASAJEROS “MI DAVID Y GOLIAT” S.R.L FRIAS-2019.* tuvo como objetivo general: Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L. Frias-2019. , su diseño fue, La investigación se utilizó el diseño Cuantitativo -Descriptivo-bibliográfico documental y de caso. la población y muestra, En este caso la población está conformada por 14 socios de la empresa de transportes de pasajeros “Mi David y Goliat”. Como muestra se aplicó al representante general y dos Socios de la empresa de transportes de pasajeros.

y concluyo:

#### 6.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L Frias-2019.

1. La empresa mi David y Goliat S.R.L cuenta con los permisos legales para transportar pasajeros, además todos los vehículos de cada socio cuentan con SOAT y certificado de revisión técnica.

2. Se debe realizar un inventario físico de los activos fijos una vez al año e identificar cuantos están en buen estado para brindar el servicio de transporte de pasajeros.

3. Se requiere que la empresa contrate asesoría externa para que funcione de manera adecuada y no siga incurriendo en faltas que de ser advertidas por las entidades competentes se generarían multas en perjuicio de la empresa.

4. Que la empresa debe realizar los pagos a través de una cuenta corriente para un mejor control de sus operaciones y resguardo de su dinero, a través de la plataforma de banca por internet y conocer los movimientos de efectivo que ha realizado.

5. Se debe mantener al personal capacitado para que desarrollen técnicas que estén a favor de la empresa y que generen un buen rendimiento a la misma.

6. Implementar de manera inmediata un seguro vehicular y GPS para sus vehículos con la finalidad de brindar un servicio de calidad, rápido y seguro.

#### 6.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes Mi David y Goliat S.R.L Frias-2019

1. El control interno es importante en esta empresa para dar solución a las debilidades y ayuda evitar posibles riesgos que puede enfrentar la empresa.

2. Para que la empresa tome control de los recursos, los socios deben transferir sus vehículos a la empresa para que así asuma la operatividad que involucra a los ingresos y egresos.

3. El manual de organización y funciones es importante para la empresa en estudio ya que permitirá establecer debidamente las funciones y/o responsabilidades para cada colaborador. 4. La empresa debe registrar a sus trabajadores en planilla para prevenir multas y propiciar el incremento de la productividad.

5. La empresa debe contratar un mecánico para la reparación y mantenimiento para así reducir el riesgo de paralización de las unidades vehiculares.

6. Los vehículos a parte del SOAT, deben contar con un seguro vehicular que proteja frente a todo tipo de riesgo ya que se encuentran expuestos a diferentes siniestros, durante el transporte de pasajeros.

7. Sus vehículos no cuentan con un sistema de GPS que es necesario por seguridad, evitar robos como también permite a la gerencia supervisar al conductor, realice paradas inhabituales con el fin de brindar un buen servicio al usuario llegando a tiempo a su destino.

**Huaman Tocto, (2020).**, en su tesis titulada: *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN MIGUEL DE EL FAIQUE S.A DISTRITO DE SAN MIGUEL DE EL FAIQUE-PIURA 2020.*, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoran las posibilidades en la empresa de transporte y turismo interprovincial “San Miguel de El Faique S.A” Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, año 2020. su diseño fue, La investigación se elaboró bajo el diseño cualitativo descriptivo, porque se desarrolló a través de un análisis de teorías a las referencias registradas por autores, fue bibliográfico documental ya que se utilizaron fuentes fundamentales para la descripción de la investigación,

además fue de caso porque se realizó una encuesta a la empresa en estudio. El tipo de la investigación de tesis fue descriptivo debido a que no hubo manipulación de variables encontradas, en este caso solo se recolectó la información para determinar las deficiencias en las que se encuentra. la población y muestra, En este caso la población estuvo conformada por la empresa del sector transporte de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, San Miguel de El Faique–Piura. La muestra estuvo conformada por el Representante legal de la empresa de transporte y turismo Interprovincial de pasajeros San Miguel de El Faique S.A, San Miguel de El Faique–Piura.

y concluyo:

#### 6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

1. Después de realizar el análisis de los resultados se obtuvo como conclusión que en cuanto a las actividades que desarrolla el Representante legal se destaca la buena coordinación y el trabajo eficiente del servicio que ofrece el contador. Estas funciones ayudan a la toma de decisiones del representante legal hacia la empresa y se mantiene en forma ordenada y

actualizada para tener en cuenta la adquisición de nuevos implementos y realizar alguna inversión para brindar un mejor servicio.

2. En cuanto a las actividades que desarrolla el personal del área de operatividad se enfatiza el buen funcionamiento en cuanto al cronograma de entrada y salida de buses, ya que es una oportunidad para la empresa permitiendo llevar un control de los movimientos vehiculares para así evitar el cruce de horario de los conductores y que los pasajeros puedan organizar su equipaje y tomar las medidas necesarias antes de abordar el bus de manera organizada.

3. Con respecto a las actividades del personal conductor se resalta el control previo del descanso, ya que al momento que hace uso de los vehículos el personal sienta incapacidad de operar y ponga en riesgo la integridad de los pasajeros. Es por ello que la empresa es estricta en cuanto al horario que conduce cada chofer porque se trabaja en relación a la aplicación de exámenes a los conductores permitiendo controlar y estar informados del estado psicofísico de los conductores y evaluarlos para saber si están aptos para trabajar dentro de la empresa.

4. También dentro de las funciones de los conductores está el apoyo de una persona dentro de cada unidad vehicular, quien se encarga de reemplazar al conductor en caso sienta alguna dolencia o cansancio. Esa medida ayuda también a atender las dudas o emergencias que presenten los usuarios o la misma unidad vehicular, con el fin de salvaguardar la

integridad de los pasajeros y dar solución rápida a los incidentes durante el trayecto.

5. Para finalizar se encuentra el área de atención al cliente que refuerza el desempeño de las actividades que desarrollan los trabajadores. Encontramos en este espacio el libro de reclamaciones que es fundamental dentro de la empresa y se encuentra ubicado a disposición de las personas y puedan hacer su reclamo si lo consideran necesario. La empresa cuenta con una sala de espera para controlar el desorden a la hora de abordar el bus permitiendo también organizar a los pasajeros su equipaje, estas oportunidades ayudan a obtener un reconocimiento dentro del distrito como buen servicio.

#### 6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020.

1. Luego de analizar los resultados se obtuvieron deficiencias en relación a la organización que desarrolla el representante legal y las actividades que asigna a sus trabajadores, las cuales no son las indicadas según su puesto. Esta deficiencia se debe a la incorrecta distribución de funciones, la falta de personal dentro de la empresa, entre otras actividades diarias que se desarrollan.

2. Una de las deficiencias de la empresa es la falta de personal en el área de la entrega y cobro de boletos que debe de estar situada dentro del terminal terrestre, porque esta función es cumplida por el personal adicional de los vehículos y choferes poniendo en riesgo el dinero de la venta de boletos y la sustracción por parte del personal.

3. Por otro lado, en el área de operatividad se observan deficiencias en cuanto a las actividades de mantenimiento, es decir; no cuenta con un stock de repuestos lo cual dificulta el accionar de la persona encargada de la reparación de las unidades móviles ya que tiene que esperar que compren el repuesto para dar solución a las averías de la unidad vehicular o en el caso que ocurriera un desperfecto en el trayecto de la carretera afecta mediante la paralización del 69 bus dejando a los pasajeros a la espera de solucionar los problemas técnicos generando mal servicio.

4. En la misma área hace falta la coordinación para la adquisición de equipos de cámaras de vigilancia dentro de los buses, un velocímetro y un dispositivo GPS, dando como resultado problemas a la empresa ya que no puede supervisar desde las oficinas como operan los buses durante el trayecto hasta la ciudad de Piura, tampoco se puede evaluar la velocidad en la que conduce el chofer poniendo en riesgo la integridad de los pasajeros.

5. Se adiciona también como deficiencia en el área de operatividad la necesidad de contar con un mecánico dentro del personal dificultando la

atención de las unidades al momento que se averíe cualquier vehículo. Esto se debe a una gran pérdida de tiempo porque se tiene que trasladar la unidad hasta un taller paralizando el servicio y adicionando un gasto al trasladar la unidad.

**Bermeo Vargas, (2020),** en su tesis titulada: *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS MÚLTIPLES NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN E.I.R.L - PIURA 2020.*, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020. su diseño fue, La presente investigación utilizo el diseño cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de la investigación está comprendido bajo un enfoque descriptivo, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades. la población y muestra, La presente investigación utilizo el diseño cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. El estudio de la investigación está comprendido bajo un enfoque descriptivo, porque consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades. La muestra está compuesta por la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra señora del Carmen E.I.R.L. Piura 2020

y concluyo:

Con respecto al objetivo 01 Establecer las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, presentaba muchas deficiencias en sus operaciones diarias debido a que no había una implementación del control interno que se adaptara y mejorara las actividades diarias.

2. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, es una empresa que brinda servicios de transporte de pasajeros cubriendo la ruta: Piura – Huancabamba – Sapalache. Para ello, cumple con todas las exigencias que establece el Ministerio de Transportes y Comunicación.

3. Se determina que la empresa en estudio se preocupa por llevar una contabilidad limpia y ordenada, por ello cualquier deuda por tributos son pagados en los tiempos prudentes, así como cualquier multa se paga dentro de los plazos para acogerse a la gradualidad de las rebajas.

4. Se concluye que la empresa en estudio no implementaba capacitaciones al personal, debido a que el gerente las creía gastos innecesarios, trayendo muchas consecuencias como que el personal realice su trabajo de forma ineficiente, que no tengan una buena relación con el usuario, que el personal se limite a pensar más allá de los objetivos, etc.

5. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, cuenta con un stock mínimo de repuestos y accesorios para cubrir cualquier desperfecto presentado por las unidades.

#### 6.2. Con respecto al objetivo 02

Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020.

1. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no tiene un buen trato remunerativo con sus trabajadores en el área operativa, debido a que la empresa quiere disminuir los costos laborales, pagándoles con conceptos no remunerativos, afectando directamente con sus beneficios sociales de los trabajadores, causando que los mismo no estén de acuerdo con las medidas tomadas.

2. Se concluye que la empresa en estudio, no tiene una implementación en capacitaciones hacia el personal, arriesgándose a tener un personal ineficiente o que no esté preparado para tratar con el cliente, o que realice sus funciones de manera equivocada, ocasionando pérdida de clientes por la mala atención y por el mal servicio brindado.

3. Se concluye que la empresa en estudio no cuenta con equipos GPS en las unidades, ya que, desconocía los beneficios que se obtienen, por lo que nunca se había interesado en hacer uso de estos equipos tecnológicos.

4. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no cuenta con un responsable en el área operativa que se encargara de realizar un cronograma donde se señale los mantenimientos preventivos de las unidades, de mantener las unidades abastecidas de combustible, así como también llevar el control del combustible verificando los kilometrajes después de los desembarques y comparando con los consumos anteriores, así como también el control de las veras sustitución de los repuestos y accesorios de las unidades.

5. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, descuida al usuario ya que pocas veces escucha las quejas de los usuarios, así como también, hasta el momento nunca ha realizado una encuesta al usuario para saber las inquietudes y necesidades que se puedan implementar.

6. Se concluye que la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no cuenta con un manual de funciones generando al personal confusiones a la hora de realizar sus funciones, también genera omisión y duplicidad de funciones afectado a las demás áreas y a la buena operatividad de la empresa.

**Ocaña D, (2020).**, en su tesis titulada: *PROPUESTAS DE MEJORA EN LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL TURISMO EXPRESS DEL NORTE S.A.C., CASTILLA –PIURA AÑO 2019.*, tuvo como objetivo

general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla Piura, año 2020. su diseño fue, La investigación utilizó un diseño bibliográfico, documental y de caso. Se buscó información proveniente de propuestas, comentarios y análisis con temas relacionados al estudio, los cuales se analizaron al determinar los resultados. El tipo de la investigación estuvo comprendido bajo un enfoque cualitativo mientras que el nivel de la investigación fue descriptivo ya que se manejó el desarrollo de la variable encontrada donde se recolecto la información para trabajar y mantener la información más aproximada a encontrar las deficiencias., la población y muestra, La población estuvo conformada por las empresas de transporte de turismo en el Perú, Se tomó como muestra a la empresa del caso en estudio Empresa de Turismo Express del Norte SAC. Sometiendo a un cuestionario a la administradora.

y concluyo:

#### 6.1.1 Respecto al objetivo específico N° 01

Establecer las oportunidades de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C, Castilla-Piura, año 2019.

1. Se puede concluir que a través del análisis realizado a las oportunidades de la empresa se destaca que las actividades que efectúa la empresa se

cumplen, en relación con los conductores quienes visualizan constantemente la situación del servicio que ofrecen, manteniendo comunicación acerca del tipo de movilidad para adquirir en un futuro.

2. Se concluye que el área de contabilidad cuenta con un sistema informático, mediante el cual se registra la información financiera, ello le da transparencia y modernidad a la empresa el cual ayuda a reducir riesgos a través del archivo y documentación que se realiza en esta área de contabilidad para beneficio de la misma.

3. Otro punto a favor de la empresa es que cumple con la normatividad laboral, lo cual es un punto crucial en toda empresa formal. Cumplir con los estándares que exige la normatividad laboral de nuestro país, es muy importante ya que de ello depende en gran parte el prestigio de una empresa, y los colaboradores de la empresa de transporte interprovincial turismo express del norte, son beneficiarios de los derechos laborales que la empresa está obligada a otorgar a sus trabajadores.

4. De acuerdo con la capacitación al personal conductor se realiza por medio de la normativa de transporte ello ocurre porque la empresa transportes interprovincial turismo express tiene un compromiso con sus clientes, y además porque hoy en día las normas que regulan el servicio de transporte interprovincial son muy estrictas, estableciendo sanciones económicas y administrativas a las empresas y conductores que infringen las normas de transporte.

5. Se concluye que la empresa realiza monitoreo a los conductores de acuerdo con la velocidad en la que transportan a los usuarios permitiendo ofrecer un servicio cómodo y seguro para que los clientes puedan hacer uso de sus servicios. Al evaluar la velocidad en la que se transporta a los pasajeros se conlleva mejorar la atención al cliente.

6. Se mantiene una buena comunicación con los proveedores ya que al momento de solicitar los repuestos sean abastecidos rápidamente, logrando dar respuesta a la brevedad posible y se pueda contar con stock de materiales para el mantenimiento de los vehículos.

7. Por último, se concluye que la empresa cuenta con un espacio apropiado dentro del terminal de Castilla para la ubicación de sus repuestos de mantenimiento, dándole oportunidades a los vehículos de acceder a los repuestos para el mantenimiento necesario.

#### 6.1.2 Respecto al objetivo específico N° 02

Describir las oportunidades de mejoras en los factores relevantes del control interno del riesgo de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019.

1. Se concluye que la empresa también cuenta con deficiencias dentro de las cuales se aprecia que no cuenta con un mecanismo que ayude a los clientes realizar algunas sugerencias o quejas por el servicio brindado durante el trayecto del viaje, así como la atención que brinde el conductor al momento de consultar alguna duda con respecto al servicio.

2. Dentro del análisis realizado se concluye que la empresa debe mejorar en cuanto a los exámenes psicológicos en relación con los conductores de las unidades móviles ya sea por el tipo de actividad que realizan, estos se encuentran expuestos a situaciones de estrés mental, que puede repercutir en una fatiga, con consecuencias catastróficas durante un viaje, ya que el cansancio altera los reflejos de los conductores en la ruta.

3. En lo que respecta a los exámenes ocupacionales no se efectúan dentro de la empresa sobre todo en el área con relación a los clientes, es decir a los conductores quienes están en la obligación de mantenerse constantemente capacitado de los riesgos que puede sufrir.

4. En lo relativo los procedimientos y protocolos que el personal debe seguir durante el viaje o alguna emergencia, se evidencio que el personal solo tiene conocimientos generales respecto de los procedimientos. Sin embargo, los trabajadores no tienen conocimiento de los procedimientos específicos que deben seguir durante sus funciones, esto se debe a que la administración no ha difundido procedimientos y funciones que debe cumplir cada uno de los trabajadores durante sus actividades laborales.

5. Se llegó a la conclusión que la empresa no considera que los conductores no se someten a los respectivos exámenes médicos, los cuales son de gran importancia en una empresa del rubro de transportes, debido a que en sus actividades los conductores son responsables de la seguridad de sus pasajeros, por ello si un conductor sufre alguna enfermedad que

dificulta conducir un vehículo con normalidad podrá ser separado del cargo, para que los usuarios de la empresa puedan viajar con la seguridad de estar a bordo de un vehículo que es conducido por un conductor en perfecto estado físico y mental.

6. En relación con el tema de control de los vehículos se concluyó que no se manejan tarjetas de control, lo que pone en riesgos los vehículos al no estar pendientes de las próximas fallas que puedan ocurrir o saber cuándo el vehículo necesita mantenimiento, afectando también a los pasajeros por el retraso en la salida de vehículos.

7. Se concluyó que la empresa no cuenta con repuestos y neumáticos que deben llevar los vehículos, en algunos casos los vehículos contaban con llantas de repuesto, pero estas se encontraban desgastadas, sin embargo, los protocolos de seguridad indican que el vehículo debe disponer de un neumático en correcto estado de funcionamiento, para reparar el vehículo ante una repentina falla mecánica.

**Nayra Bautista, (2020).**, en su tesis titulada: *PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO A TRAVES DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS SAN PEDRO Y SAN PABLO E.I.R.L, HUANCABAMBA-PIURA, 2019.*, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades de la

empresa de transporte y turismo interprovincial “San Pedro y San Pablo E.I.R.L.”, Huancabamba–Piura, año 2019., su diseño fue, El tipo de la investigación fue cuantitativa, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Se describieron las variables como se encuentran en la investigación de la empresa seleccionada, sin alterarlas. La bibliografía fue importante, dio veracidad a los informes teóricos apoyando a la investigación que se realizó, de la misma forma se buscó informaciones que pudieron ser útiles al presente proyecto de investigación. Se investigó y reflexionó sobre realidades teóricas a través de diferentes documentos. La investigación documental proporcionó datos de las propuestas de control interno con el objetivo que estos sean útiles para el desarrollo del presente proyecto de investigación científica. Se trabajó con la empresa en estudio: Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Pedro y San Pablo EIRL de la ciudad de Huancabamba – Piura, 2019. la población y muestra, La población estuvo representada por todas las empresas del rubro transporte del Perú., La muestra estuvo representada por la empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de Pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L., como unidad de investigación.

y concluyo:

Respecto al objetivo específico N° 02

Establecer las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y

Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–  
Piura, año 2019.

1. Después del análisis a las oportunidades que presenta la empresa se llegó a la conclusión que al manejar un manual de organización y funciones permite que la empresa establezca las actividades de cada trabajador, con el fin de evaluar el desempeño de cada conductor a través de sus responsabilidades.

2. La coordinación de salida de buses se realiza de acuerdo con las disposiciones de manejar de los choferes ya que si se encuentran cansados no es posible que cumpla con su trabajo, en cuanto a los horarios de salida de buses se controla para evitar cruces de vehículos.

3. Se maneja un sistema informático dentro del área de contabilidad para mejorar el control interno de la empresa y que se tenga a tiempo alguna información financiera que se requiera por sus superiores, dándole la oportunidad a los trabajadores de esta área el desenvolvimiento a través de estas oportunidades.

4. De acuerdo con el fondo de caja chica va a permitir tener una espacio para que el chofer pueda realizar pedido para comprar algún repuesto que se necesite con urgencia respaldando dicha entrega bajo un sustento y comprobante del dinero entregado para evitar mal uso del dinero, ya que se realizan arqueos de caja constantemente para evaluar a la persona encargada y su responsabilidad.

5. Una oportunidad dentro de la empresa es que se maneja un control de los vehículos acerca de los horarios establecidos por parte de la empresa, para evitar algún tipo de cruce o que los trabajadores trabajen el doble y abusen del cansancio. El control de la salida de buses es una actividad que se trabaja a diario con los choferes para mantener un buen servicio

6. Se cumple con la documentación de cada trabajador para conocer las responsabilidades anteriores del chofer y mantener protegidos a los usuarios, ya que cada trabajador debe contar con su brevete y licencia para conducir para que los pasajeros se sientan seguros del servicio que están utilizando.

Respecto al objetivo específico N° 02.

Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019. 61

1. Después del análisis realizado a los resultados obtenidos sobre las deficiencias se encontró la falta de capacitación a los choferes sobre temas de prevención y las medidas que debe de tomar si se presentara algún problema con la salud de los pasajeros, la falta de capacitación hace que los choferes no sepan responder a los problemas presentados.

2. No se encuentra establecida un área que permita conocer y relacionarse con la operatividad de los vehículos, que no se programen las próximas

revisiones a los vehículos o que se establezcan fechas para el mantenimiento y reparación lo que provoca tener problemas al momento de requerir algún repuesto ya se compra en el momento sin saber si su precio es el adecuado o que sea de buena calidad.

3. Los vehículos son trasladados a un taller lo que genera doble gasto para a empresa y sobre todo que la atención se paralice ya que el vehículo deberá esperar su turno para ser reparado, la falta de un mecánico hace que la situación empeore.

4. No se cumple con el equipamiento de las unidades vehiculares lo que genera la mala atención y cuando ocurra alguna emergencia de salud por parte de los pasajeros no se tiene los productos para brindar primeros auxilios, así como también la falta de herramientas y neumáticos hacen que el vehículo se quede estancado en la carretera ya que no se mantiene un equipo de mantenimiento.

## **2.2. Bases Teóricas.**

### **2.2.1.- Teoría del Control Interno.**

#### **2.2.1.1. Definición**

A este respecto tenemos varias definiciones todas muy acertadas pero la más aceptada y consultada es la definición del informe COSO.

Según, **Claros R.& León O. (2012).**, Nos refiere que el informe COSO define el control interno como un proceso

efectuado por la junta directiva, la gerencia y otro personal designado, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto del logro de objetivos en las tres categorías siguientes: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, ii) confiabilidad de la información financiera, y iii) cumplimiento con leyes y regulaciones. (p. 25)

#### **2.2.1.2. Objetivos del Informe COSO**

El autor nos señala los principales objetivos del Informe COSO.

**Claros R. & León O. (2012).** , Como se ha señalado, el informe COSO establece 3 objetivos:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera; y
- Cumplimiento con leyes y regulaciones, (p. 25).

#### **2.2.1.3. Importancia del Control Interno.**

El autor nos refiere sobre lo importante que es para las empresas cualquiera sea su tamaño contar con el control interno como herramienta de gestión.

**Claros R. & Leon O. (2012)** ., El autor nos refiere que en todo sistema y/o proceso el control es fundamental, simplemente porque sería peligroso no tener los criterios y límites necesarios

para medirlos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficiente y generaría dudas respecto el manejo de los recursos por parte de los interesados (Stakeholders). A continuación, identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control:

- Establece medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcancen los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las costas, a las personas y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza a los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización.

(p.15)

#### **2.2.1.4. Principios del Control Interno.**

“El autor nos señala y explica de manera muy resumida sobre los principales principios que se deben tener en cuenta en la implementación de un sistema de control interno.

**Claros R. & León O. (2012)**, nos refiere el autor que para que se constituya en un efectivo, con trol o sistema de control, es necesario seguir algunos principios, siendo los más importantes los siguientes:

- **Del equilibrio**

A cada grupo de delegación conferido debe de proporcionarse el grado de control correspondiente. Al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos para verificar que se está cumpliendo con a la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.

- **De los objetivos**

Ningún control será válido si no se fundamenta a en los objetivos y si a través de él, no se evalúa el logro de los mismos, por lo tanto, es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

- **De la oportunidad**

El control para que sea eficaz necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que se efectúa el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

### **De las desviaciones**

Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

### **De excepción**

El control debe aplicarse preferentemente a las actividades excepcionales o representativas, a fin de reducir costos y tiempo, delimitando, adecuadamente cuáles funciones estratégicas requieren de control. Este principio se auxilia de métodos pro balísticos, estadísticos o aleatorios.

### **De la función controladora**

La función controladora por ningún motivo debe comprender a la función controlada, ya que pierde efectividad el control. Este principio es básico ya que señala que la persona o la función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a controlar.

### **2.2.1.5. Componentes del Control Interno.**

El autor nos señala los componentes del Informe COSO, y al ser este parte del control interno lo considera como parte esencial del control interno.

De acuerdo con, **Estupiñan R., (2006)**, el autor nos refiere de que el control interno, consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican:

- a) Ambiente de Control
- b) Evaluación de riesgos
- c) Actividades de control
- d) Información y comunicación
- e) Supervisión y seguimiento

El control interno, no consiste en un proceso secuencial, en donde alguno de los componentes afecta sólo al siguiente, sino es un proceso multidireccional y repetitivo y permanente, en el cual más de un componente influye en los otros y conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes. (p. 26)

### **2.2.1.6. Los cinco componentes del control interno**

De acuerdo con. **Mantilla S. , (2008)**. El autor nos refiere y describe de manera didáctica los 5 componentes del informe COSO, tal como se detalla a continuación:

**El ambiente de control.** – “El ambiente de control es el fundamento para el control interno efectivo, proveyendo disciplina y estructura para la entidad. Establece el tono de la organización, influyendo en el conocimiento o en la conciencia de su gente.

El ambiente de control incluye las funciones de gobierno y administración, así como las actitudes, conciencia y acciones de quienes tienen a cargo el gobierno y la administración en lo que concierne al control interno de la entidad y su importancia en la entidad.

Las fortalezas del ambiente de control en algunos casos pueden compensar o aún reemplazar los controles transaccionales débiles. Sin embargo, lo inverso también es cierto. Las debilidades del ambiente de control pueden deteriorar y aún anular el buen diseño de los otros componentes del control interno. Por ejemplo, si no existe una cultura de honestidad y comportamiento ético, el auditor tendría que considerar cuidadosamente qué tipos de

procedimientos de auditoría serían efectivos para encontrar las declaraciones equivocadas materiales contenidas en los estados financieros. En algunos casos, el auditor puede concluir que el control interno se ha fragmentado en tal extensión que la única opción es retirarse del contrato . (p. 46-47)

Continua, **Mantilla S. , (2008).**

**Valoración del riesgo.** – El proceso de valoración del riesgo le aporta a la administración la información que necesita para determinar qué riesgos de negocio/fraude deben ser administrados y las acciones (si las hay) a tomar. Si el proceso de valoración del riesgo de la entidad es apropiado para las circunstancias, le ayudará al auditor en la identificación de los riesgos de declaración equivocada material. En las entidades más pequeñas donde puede no existir un proceso formal de valoración del riesgo, el auditor discutirá con la administración cómo se identifican los riesgos de negocio y cómo son administrados.

Los asuntos que el auditor debe considerar son cómo la administración:

- Identifica los riesgos de negocio (riesgos inherente y residual) que son relevantes para la administración financiera;
- Estima la importancia de esos riesgos;

- Valora la probabilidad de su ocurrencia; y
- Decide las acciones para administrarlos.

Si la administración identifica riesgos de declaración equivocada material que la administración falló en identificar, debe:

Considerar por qué. ¿Fallaron los procesos de la administración? ¿Los procesos son adecuados en las circunstancias?

- Si en el proceso de valoración del riesgo de la entidad existe una debilidad material, comunicarle ello a quienes tienen a cargo el gobierno. (p. 48–49)

Continúa: **Mantilla S. (2008).**

**Sistema de información.** – (Incluye procesos de negocio relacionados, relevantes para la información financiera, y comunicación)., El sistema de información (que incluye el sistema de contabilidad) consta de los procedimientos y registros establecidos para iniciar, registrar, procesar y reportar las transacciones de la entidad (así como los eventos y condiciones) y para mantener la accountability por los activos, pasivos y patrimonio relacionados”. (p. 50)

Según, **Mantilla S. (2008).**

**Actividades de control.** – Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se ejecutan las directivas de la administración. Por ejemplo, pueden incluir los controles para asegurar que no se despachan bienes a quien tiene mal riesgo de crédito o para asegurar que solamente se hacen compras que estén autorizadas. Esos controles cubren riesgos que si no se mitigan amenazarían el logro de los objetivos de la entidad.

Las actividades de control, ya se trate estén en los sistemas de información o en sistemas manuales, tienen diversos objetivos, y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales. Los ejemplos incluyen:

- Autorización de transacciones;
- Revisiones del desempeño;
- Procesamiento de información;
- Controles físicos; y
- Segregación de funciones . (p. 51)

Según ,**Mantilla S. (2008).**

**Monitoreo de los controles.** – El monitoreo valora la efectividad del desempeño del control interno en el tiempo. El objetivo es asegurar que los controles están funcionando de

manera apropiada y, si no, tomar las acciones correctivas necesarias. La administración logra el monitoreo de los controles mediante actividades continuas, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.

En las entidades más pequeñas, las actividades de monitoreo continuas son informales y usualmente están incorporadas en las actividades recurrentes de la entidad. Esto incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como la revisión de los reportes de excepción que pueden ser producidos por el sistema de información. Cuando la administración participa de manera cercana en las operaciones, a menudo identificará las variaciones importantes con relación a las expectativas y las inexactitudes en los datos financieros y toma la acción correctiva para controlar.

El monitoreo periódico (evaluaciones separadas de áreas específicas dentro de la entidad), tal como la función de auditoría interna, no es común en las entidades más pequeñas. Sin embargo, las evaluaciones periódicas de los procesos críticos pueden ser realizadas por empleados calificados que no estén directamente involucrados o mediante la contratación de una persona externa.

Las actividades de monitoreo proveen a la administración con retroalimentación respecto de si el sistema de control interno que han diseñado para mitigar los riesgos:

- Es efectivo para lograr los objetivos de control establecidos;
- Está implementado apropiadamente y es entendido por los empleados;
- Está siendo usado y se cumple con él sobre una base del día-a-día; y
- Tiene necesidad de modificación o mejoramiento para reflejar los cambios en las condiciones.

Las actividades de monitoreo que realiza la administración también pueden incluir el uso de información proveniente de terceros tales como reclamos de los clientes o comentarios de cuerpos regulatorios que puedan señalar problemas, mostrar áreas que necesiten mejoramiento, o requerir de los auditores externos comunicaciones relacionadas con el control interno.  
(p. 52-53)

## **2.2.2. Teoría de la empresa.**

### **2.2.2.1. Definición.**

Según, **Porto Peres, (2012)**. Nos refiere un concepto de lo que es la empresa:

La empresa es una entidad conformada básicamente por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales y capacidades técnicas y financieras; todo lo cual, le permite dedicarse a la producción y transformación de productos y/o la prestación de servicios para satisfacer necesidades y deseos existentes en la sociedad, con la finalidad de obtener una utilidad o beneficio

#### **2.2.2.2. Elementos de la empresa.**

##### **La empresa y su organización, (s.f.)**

Los elementos de la empresa son:

- Tierra
- Trabajo y
- Capital (p.8)

#### **2.2.2.3. Definición de MYPE.**

##### **2.2.2.3.1. Teoría de las Micro y Pequeñas empresas.**

###### **2.2.2.3.1.1. Definición de MYPES**

Según este blog **Monografias.com**, (s.f.), nos señala parte de la ley MYPE, el Artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice:

- Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (TEXTO UNICO ORDENADO), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, o

cualquiera de las formas societarias previstas por la ley.

#### **2.2.2.3.1.2. Importancia de las MYPES**

Este blog nos señala la importancia de las MYPES, en la economía nacional

Según, **Monografias.com**, (s.f.) ., de acuerdo al blog, las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población

- Son la principal fuente de desarrollo del sector privado
- Mejoran la distribución del ingreso.
- Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

#### **6.2.2. Marco conceptual.**

**Mauricio León, (2004)**

##### **Control de gestión**

El mismo puede definirse como el conjunto de los procesos de recogida y utilización de información que tiene por objeto supervisar y dominar la evolución de la organización en todos sus niveles.

Esta definición es, intencionalmente, muy amplia. En efecto, en el plano de las intenciones del control, supera con mucho a la simple supervisión, aunque sea a posteriori. Por otra parte, “no limita el objeto de control ni a un mero control operativo ni siquiera al control de los procesos de optimización a los que algunas personas suelen asimilar la gestión”. Por último, “muestra que el control no puede

entenderse como una técnica de tipo contable, sino más bien como un conjunto de métodos y comportamientos que reflejan actitudes activas, voluntaristas y organizadas frente a la gestión”. Se observa, en especial que toda información puede integrarse en el control de gestión y que éste puede ejercerse en todos los niveles de la organización. Se encuentra en cierto modo difuso, presente siempre que se ejerce una actividad. No puede, pues, entenderse más que de este modo, es decir, dentro de una perspectiva general y completa que incluya el conjunto de los procesos de gestión, cualquiera sea su horizonte.

### **Benchmarking**

El benchmarking es un proceso de evaluación continuo y sistemático; un proceso mediante el cual se analizan y comparan permanentemente los procesos empresariales de una organización frente a los procesos de las compañías líderes en cualquier parte del mundo, a fin de obtener información que pueda ayudar a la organización a mejorar su performance.

El concepto de benchmarking proviene del término inglés benchmark, que se puede definir como “marca utilizada como referencia”. Es decir, si fija un estándar sobre el que realizar la comparación. De esta forma el benchmarking constituye, a comparación y aprendizaje

respecto a las empresas líderes del sector y que se considerarán como ejemplo a seguir, alcanzar y superar.

**El control interno contable** comprende sólo una parte del control interno en general, Los controles contables son todos aquellos controles que influyen directamente en la confiabilidad de los registros contables y la veracidad de los estados financieros, cuentas anuales o estados contables de síntesis.

**Los controles operativos** son todos aquellos que se refieren al control de gestión, y tienen como finalidad asegurar una ordenada y eficaz gestión de la organización. (p. 6-7)

### **III. HIPÓTESIS.**

La presente investigación no formula hipótesis por ser una investigación de diseño no experimental descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA.**

**4.1 Diseño de investigación:** Dado a las características del problema se eligió un diseño no experimental, descriptivo-bibliográfico, documental y de caso.

### **4.2 Población y muestra:**

#### **4.2.1 Población.**

La población estuvo constituida por 5 empleados de la pequeña empresa INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

#### **4.2.2 Muestra**

Se tomó como muestra a la pequeña empresa INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

### **4.3 Definición y operacionalización de la variable e indicadores.**

Dado que la investigación es bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

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

#### **4.4.1 Técnicas**

Para la recopilación de la información de la parte bibliográfica se utiliza la técnica de la revisión bibliográfica – documental.

Para el recojo de la información del caso, se utiliza la técnica de la revisión de bibliografía referente los factores relevantes del control interno de las MYPES, del Perú, caso empresa INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

#### **4.4.2 Instrumentos.**

Para la recopilación de la información de la parte bibliográfica se utiliza como instrumento las fichas bibliográficas.

Para el recojo de la información del caso se utilizará un cuestionario a la gerencia de la MYPE, del sector comercio INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

#### **4.5. Plan de análisis.**

Para lograr la recopilación y análisis de los resultados del objetivo específico 1, se utiliza la revisión bibliográfica y documental, luego se hará el análisis relacionándolo con los antecedentes y bases teóricas pertinentes. Para lograr conseguir los resultados del objetivo específico 2, se realizará a través de la aplicación de un cuestionario sobre temas referente los factores relevantes del control interno de las MYPES, del Perú, caso empresa INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020., luego se realizará el análisis correspondiente a la luz de los antecedentes y bases teóricas.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se hará un análisis comparativo entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; luego, se explicará las coincidencias y no coincidencias relacionándolas con las bases teóricas pertinentes.

#### **4.6. Matriz de consistencia:**

**Ver anexo 06.**

## **Principios Éticos.**

De acuerdo al código de ética de la investigación versión 002, los principios de ética más importante son:

**Protección a las personas.** - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad.** - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Libre participación y derecho a estar informado.** - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados

sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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

**Beneficencia 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.

## **V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **5.1 Resultados:**

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1:** Establecer las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

Acorde a lo recopilado con el instrumento de investigación aplicado a 5 trabajadores encabezados por el gerente- propietario de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima (cuestionario) se ha podido establecer las siguientes oportunidades:

Cuadro N° 1

Resumen de Encuestas

Preguntas	SI	NO	Observaciones
<b>Aspectos Contables</b>			
¿ La empresa fue constituida formalmente?	X		Es E.I.R.L.
¿ La empresa tiene licencia de funcionamiento?	X		
¿ Cuenta la empresa con ROF, y MOF?		X	
¿ Tiene Ud. conocimientos básicos de administración?	X		
¿Se elaboran estados financieros anualmente?	X		Solo para presentación DJ, IR
¿La empresa cuanta con los servicios de un contador	X		Si pero es un servicio externo
¿Elaboran los 4 estados financieros?		X	Solo estado de situación y resultados
¿La contabilidad de la empresa está actualizada?	X		Si esta al día con los pagos del contador
¿ Se utilizan todos los libros de contabilidad?	X		
¿ Tiene trabajadores en planilla?	X		

¿ Coordina con su contador la contratación de nuevo personal?		X	
¿ Su personal es capacitado periódicamente?		X	Sería muy oneroso
¿ Tiene conocimiento Ud. de que son las NICs, NIIF?	X		
¿Cumplen con los pagos de beneficios sociales a los trabajadores?	X		
¿ Utilizan sistema mecanizado de contabilidad?		X	
¿La documentación administrativa contable es archivada cronológicamente	X		
¿ La gerencia ejerce autoridad sobre las otras áreas de la empresa	X		
¿La información financiera, administrativa y contable es enviada cuando se solicita de manera oportuna y confiable?		X	Son muy recurrentes las deficiencias respecto a la solicitud de información
¿ La situación sanitaria del país afecto los ingresos de la empresa?	X		No hubieron ventas por más de 6 meses
¿ Tiene planes de contingencia contra la pandemia del COVID 19?	X		Adquirir mediante leasing 6 nuevas unidades
¿ Su empresa presenta utilidades o perdidas al final del ejercicio?	X		Presenta utilidades que bordean 19% anual
<b>Aspectos Tributarios</b>			

¿ La empresa tiene RUC	X		
¿A qué régimen tributario pertenece			A régimen MYPE tributario RMT
¿ Participa de las capacitaciones tributarias SUNAT?		X	
¿ Ha tenido fiscalizaciones por parte de la SUNAT?		X	
¿Cumple con el pago de sus obligaciones tributarias puntualmente?		X	Siempre tenemos problemas de liquidez
¿ Presentan declaraciones mensuales y anuales en las fechas establecidas por la ley?		X	Como tenemos problemas de liquidez esperamos a tener efectivo
¿ Todas sus compras están sustentadas por el correspondiente comprobante de pago		X	
¿ La deducción de su crédito fiscal es el correcto?		X	El contador es el que se encarga de estos temas
¿ Cumple con el pago de los impuestos, y arbitrios municipales?		X	No porque no hay liquidez
¿ Sus pagos a cuenta IR son pagados oportunamente?		X	
¿Sabe Ud. de sus derechos y obligaciones tributarias?		X	
¿Está de acuerdo con los montos que paga su empresa mensual y anualmente por concepto de impuestos?		X	No son abusivos

<b>Aspectos del CONTROL INTERNO.</b>			
¿Cuenta la empresa con un plan de trabajo para lograr objetivos y metas?		X	
¿Participa el personal de la empresa en actividades que favorecen el clima laboral la MYPE y fomentan la integración de su personal?	X		
¿ Se cultiva en el personal y la gerencia los valores y la ética en el cumplimiento de sus funciones?	X		
¿ Los riesgos que puedan afectar a la empresa son identificados y neutralizados a tiempo?		X	
¿ El uso de la información financiera es solo para el personal autorizad’	X		
¿ Se han implementado procedimientos o políticas de control para el almacén		X	Están en proceso de implementación
¿ Las cobranzas del día son guardadas en caja fuerte?		X	No se deposita al día siguiente en el banco
¿Considera Ud. que los estados financieros se elaboran correctamente?	X		A la fecha no tenemos problemas con SUNAT
¿La documentación que sustenta los estados financieros es la correcta?	X		
¿La documentación de la MYPE es archivada cronológicamente y custodiada con mucha seguridad	X		

¿La empresa adquirió seguro contra todo riesgo, para unidades móviles, pasajeros, carga y tripulación	X		La tripulación no tiene seguro contra todo riesgo
¿Se capacita al personal en temas de control interno?		X	
¿ Se han implementado procedimientos de control interno para optimizar la gestión del área de almacén?	X		Están en proceso
¿ Se ha planificado para la que resta del año realizar inventarios físicos en el almacén?	X		
¿ Luego de la cuarentena se han implementado políticas de ventas para promocionar los viajes a bajo costo?	X		
¿ Se cumplen con los protocolos sanitarios para los pasajeros y personal de tripulación?	X		Es obligatorio y somos supervisados por las autoridades del MINSA y Municipalidad
¿Se cumplen con los protocolos sanitarios en el transporte de carga nacional?	X		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

**5.1.2.** Describir las principales oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

**ASPECTOS CONTABLE.**

Según la encuesta aplicada a los 5 trabajadores encabezados por el gerente- propietario de la pequeña empresa MYPE, trataremos todo lo concerniente al aspecto contable de la pequeña empresa que nos permitirá tener acceso a todas las debilidades de la empresa, por lo cual el control interno tendrá oportunidad de mostrar porque es la mejor herramienta de gestión, este control interno es la mejor alternativa para la pequeña empresa para fortalecer todas sus debilidades, nos enfocaremos en un control interno basado en el informe COSO, por tal motivo vislumbramos que los trabajadores de la empresa cuenten con integridad, valores en el desempeño de sus labores, que la labor diaria se desarrolle en un buen ambiente laboral, que la documentación utilizada en labores administrativas financieras contables sean las más adecuadas para el desarrollo eficiente del trabajo a desempeñar, el trabajo contable estará enmarcado dentro de los principios de contabilidad generalmente aceptados ,las NICs, NIIF, y el plan contable general empresarial, para así llegar a la elaboración de los estados financieros, también debo agregar que la contabilidad en esta pequeña empresa es externa, lo que nos indica que el contador está desarrollando su trabajo lo mejor posible.

### **ASPECTO TRIBUTARIO**

A este respecto debemos tener en cuenta que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias para cualquier empresa independientemente de su tamaño, es muy importante para la gestión de la empresa, ya que al no

cumplir con las mismas la superintendencia de administración tributaria SUNAT, sería pasible de sanciones por parte de la SUNAT, sanciones por no presentar declaraciones en las fecha de acorde a ley, omitir y ocultar información tributaria, hacer mal uso del crédito fiscal, no tener información contable actualizada en los libros.

Además, el empresario debe tener cultura tributaria ya que al cumplir cabalmente con sus obligaciones tributarias está contribuyendo con su país ya que al contar el estado peruano con mayores recursos económicos podrá cumplir con su labor social, lamentablemente la cultura tributaria no es muy difundida en nuestro medio y sobre todo los pequeños empresarios no la tienen muy en cuenta.

### **ASPECTOS DE CONTROL INTERNO.**

El control interno es la herramienta de gestión más importante que pueda tener una empresa, actualmente las empresas enfrentan nuevos retos como un mercado más, competitivo, donde las empresas con mayores debilidades son retiradas del mercado, el control interno fue fortalecido con el informe COSO, convirtiéndola en una herramienta indispensable en cualquier gestión de cualquier empresa, en nuestro medio y muy especialmente entre las micro y pequeñas empresa no es muy utilizado, o es utilizado de una manera empírica y muchas veces ocasiona pérdidas a la empresa, la implementación de un sistema de

control interno eficiente y eficaz ayudara en optimizar la gestión de cualquier empresa, teniendo en cuenta que el control interno puede ser empleado en cualquier área de la empresa. Debo recalcar que las MYPEs, todas tiene características similares, como por ejemplo todas tienen un gerente- propietario, y sus conocimientos de administración y de control interno casi siempre son nulos, los objetivos y metas empresariales los convierten en objetivos y metas personales, generalmente son empresas familiares, casi no existe la delegación de funciones en personas idóneas para el cargo, es por ello que en las MYPEs se presentan con frecuencia actos de fraude y mal uso de los recursos de la empresa, todo esto se pudiera prevenir con la implementación de un sistema de control interno.

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

Explicar la propuesta de mejora en el control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

De acuerdo al instrumento de investigación aplicado (Cuestionario), a los 5 trabajadores encabezados por el gerente de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima, se pudo identificar las principales debilidades:

#### **Cuadro N 2:**

Resultados del cuestionario- Deficiencias

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
<b>ASPECTOS CONTABLES</b>			
Utilizan sistema mecanizado de contabilidad?		X	
¿La información financiera, administrativa y contable es enviada cuando se solicita de manera oportuna y confiable?		X	
<b>ASPECTOS TRIBUTARIOS</b>			
¿Cumple con el pago de sus obligaciones tributarias puntualmente?		X	
¿ Presentan declaraciones mensuales y anuales en las fechas establecidas por la ley?		X	
¿ Todas sus compras están sustentadas por el correspondiente comprobante de pago		X	
<b>ASPECTOS DE CONTROL INTERNO</b>			
¿Cuenta la empresa con un plan de trabajo para lograr objetivos y metas?		X	
¿ Se han implementado procedimientos o políticas de control para el almacén		X	
¿ Las cobranzas del día son guardadas en caja fuerte?		X	
¿Se capacita al personal en temas de control interno?		X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

Estas deficiencias identificadas en la aplicación del cuestionario a la pequeña empresa, desarrollamos una propuesta de mejora concerniente a la aplicación de un sistema de control interno, para evitar fraudes y mal uso de los recursos de la MYPEs, con el fin de superar las deficiencias:

## **5.2 Análisis de resultados**

### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 01**

Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

#### **ASPECTOS CONTABLES.**

Entre las principales deficiencias en los aspectos contables de la pequeña empresa, Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima podemos resaltar las siguientes, no cuenta con un ROF, (reglamento de organización y funciones), ni MOF, (manual de organización y funciones), es conveniente para las empresas pequeñas o grandes contar con estos manuales, para delimitar las funciones, y responsabilidades de los trabajadores, la empresa cuenta con los servicios de un contador externo, al parecer por cuestiones económicas solo se elabora 2 estados financieros, Estado de Situación , y Estado de Resultados, cuando lo recomendable es la elaboración de los 4 para obtener mejor información financiera de la empresa, los estados financieros si cumplen con las normativas doctrinarias como, NICs, NIIF, Principios de contabilidad generalmente aceptados, no

cuenta con soporte mecanizado para las labores contables ya que cuenta con un asesor contable externo, la contratación de nuevo personal solo la decide el gerente, sin previa evaluación y entrevista de los postulantes. Al ser la empresa una de servicios de atención al público no se capacita al personal en la atención al público, pudiendo ser esta una de las causas de la falta de pasajeros y envío de carga. Los pequeños empresarios ven a la capacitación como un gasto y no como una inversión. La información entre las diferentes áreas de la pequeña empresa no es oportuna y confiable.

#### **ASPECTOS TRIBUTARIOS.**

La empresa cuenta con personería jurídica, es decir está inscrita en los registros públicos, también se encuentra inscrita en la SUNAT, que le autorizo el RUC, pertenece el régimen tributario RMT (régimen MYPE tributario), tiene atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias esto debido a la falta de liquidez, este año debido a la pandemia del COVID, 19 la situación fue más crítica debido a que no hubieron ventas, toda las deudas tributarias del presente año se ha diferido para Marzo 2021.

Por este motivo las declaraciones no se presentan la fecha indicada, algunas compras se realizaron si el comprobante de pago correspondientes. El gerente entrevistado no está de acuerdo con los porcentajes de impuestos que tiene que pagar.

#### **ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

De acuerdo con las respuestas del cuestionario la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima no cuenta con un plan de trabajo, por lo que sus objetivos y metas de la empresa no están trazados, en otras palabras, no se tienen rumbo, pero a pesar de ello la empresa tiene utilidades producto de sus operaciones, estas utilidades podrían mejorar si se ordenara los objetivos y metas, la empresa no identifica los riesgos que le puedan afectar, no cuentan con caja fuerte donde poner a buen recaudo los ingresos del día a día de la empresa, no se han dado las políticas y procedimientos necesarias para el área de almacén, no se capacita al personal en temas de control interno, esta situación nos indica que en temas de control interno la empresa viene desarrollando sus operaciones comerciales de manera empírica, por estas razones se hace muy necesario la implementación de un sistema de control interno eficiente y eficaz, adecuado para la pequeñas empresas.

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

Describir las principales oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

#### **ASPECTOS CONTABLES**

El control interno cautela el uso de los recursos de la empresa evitando deficiencias y fraudes es por ello que identifica que la empresa no cuenta con un MOF y ROF, esta situación no le permite delimitar las funciones de sus trabajadores así mismo no le indica sus responsabilidades a cada

uno de los trabajadores de las diferentes áreas, no sabiendo el perfil de cada trabajador no sabremos si es la persona ideal para el cargo, esta deficiencia no permitirá a la empresa alcanzar objetivos y metas. Los procesos en el área de contabilidad están enmarcados dentro de los principios de contabilidad generalmente aceptados, PCGA, NICs, NIIF, y otras normas, esto debido a que la empresa cuenta con los servicios de un contador externo

### **ASPECTOS TRIBUTARIOS**

La empresa cuenta con su registro único del contribuyente RUC, cuenta con los servicios de un contador externo, presenta sus declaraciones tributarias mensuales, pero no cumpliendo con el pago de sus obligaciones tributarias.

El incumplimiento de sus obligaciones tributarias tal vez se explique por el momento de pandemia que vive el país es por ello que la SUNAT, otorga beneficios para que el cumplimiento de las deudas tributarias, es así como la SUNAT ha concedido prórrogas respecto del vencimiento de diversas obligaciones tributarias dirigidas a facilitar su cumplimiento por parte de los contribuyentes de menores ingresos. En algunas compras no cuentan con los comprobantes de pago esta situación es grave ya que si presentara una fiscalización por parte de la SUNAT estaría sujeta a sanción y multa.

## **ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

La empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima, a pesar de no contar con un manual de procedimientos y políticas de control interno, mostrando deficiencia en la gestión de la empresa se venía manteniendo en el mercado del rubro transporte de pasajeros y carga, en estos tiempos de pandemia la situación económica financiera se muestra muy crítica, comienza a reiniciar actividades con las restricciones sanitarias que el gobierno ha dictado, para este reinicio se hace de vital importancia para su desarrollo como empresa, el contar con un sistema de control interno, que le permita mejorar la gestión y obtener mejores utilidades.

### **5.1.3. Respecto al objetivo específico 03**

Explicar la propuesta de mejora en el control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

Con ayuda del instrumento de recolección de datos se llegó a encontrar deficiencias en la gestión de la MYPE, Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima, todas las deficiencias encontradas en la empresa la empresa debe implementar un adecuado sistema de control interno basado en el informe COSO, es la única herramienta que le permitirá superar las deficiencias.

## **VI. CONCLUSIONES.**

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

Identifico las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

Después de la aplicación del cuestionario a los 5 trabajadores encabezados por el gerente de la empresa en investigación, se llegó a concluir:

#### **ASPECTO CONTABLE.**

Se concluyo que la empresa no cuenta con un manual de organización y funciones MOF, ni con un reglamento de organización y funciones, por este motivo el personal desconoce sus funciones y responsabilidades, esta deficiencia induce al error en el desempeño de sus funciones por parte de los trabajadores.

#### **ASPECTO TRIBUTARIO**

La empresa viene desarrollando sus operaciones comerciales dentro del marco normativo supervisado por la SUNAT, está registrada debidamente en el registro único del contribuyente RUC, así mismo está inscrita en los registros públicos, tiene personería jurídica, se registró en el régimen MYPE, tributario RMT, desarrollando sus actividades comerciales en el rubro transporte de pasajeros y carga, cuenta con todos los permisos municipales y legales para desarrollarse en este rubro, está autorizado a emitir comprobantes de pago como facturas, boletas de venta, guías de remisión y otros que permite la norma, la empresa venia

cumpliendo irregularmente con sus obligaciones tributarias, pero a raíz de la pandemia no pudo cumplir acogiéndose a las prórrogas que otorga la SUNAT, sus declaraciones juradas de impuestos mensuales y anuales están a cargo de un contador externo.

#### **ASPECTO DE CONTROL INTERNO.**

La empresa no cuenta con un plan de trabajo esta deficiencia no le permite a la empresa establecer claramente sus objetivos y metas, trabajando prácticamente a la deriva, actualmente la empresa ha sido autorizada a reiniciar sus operaciones comerciales, su gestión será complicada, no tiene personal capacitado para identificar riesgos que puedan afectar a la empresa, a pesar de las deficiencias del área de almacén no se implementa procedimientos de control para subsanarlas, los ingresos del día no son resguardados en caja fuerte, permaneciendo en el cajón de un escritorio, no se capacita al personal de la empresa en temas de control interno.

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

Describir las principales oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

En la Empresa, se describe los problemas encontradas en cada función del área de contabilidad.

#### **ASPECTO CONTABLE.**

En este aspecto la empresa no cuenta con un MOF, y un ROF, esta situación trae como consecuencia que los trabajadores cometan una serie de errores que perjudican a la empresa como el caso de un chofer que esta de encargado del almacén, los ingresos son utilizados de inmediato para cancelar deudas, el despacho de carga es deficiente algunos paquetes no salen a tiempo por errores del personal, se venden asientos del bus hasta por dos veces. La contabilidad está en manos de un contador externo que brinda servicios a la empresa, y viene cumpliendo con lo encargado.

### **ASPECTO TRIBUTARIO.**

Podemos, concluir que la empresa está desarrollando sus actividades dentro del marco normativo tributario, es decir, cuenta con RUC, tiene personería jurídica, se registró en el régimen micro y pequeña empresa tributario, RMT, esta afecta a los tributos, como impuesto general a las ventas o IGV, impuesto a la renta y otros tributos, sus declaraciones de impuestos son encargadas al contador externo que hace la liquidación y envía a la empresa el monto a pagar, En consecuencia la empresa cumple con la presentación de las declaraciones mensuales y anuales de impuestos y últimamente no ha cumplido con sus obligaciones tributarias por efecto de la pandemia del COVID 19, pero se acogió a las prórrogas que otorgo la SUNAT.

### **ASPECTOS DE CONTROL INTERNO**

En este aspecto la empresa viene desarrollando su operación comercial prescindiendo de esta herramienta de gestión, trabaja de manera empírica, es por

ello que no alcanza metas u objetivos esto aunado a que no cuenta con un plan de trabajo, no se identifican los riesgos que afectarían a la empresa, los ingresos no son registrados por que son utilizados de inmediato.

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

Explico la propuesta de mejora en el control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

“En la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L., del Cercado de Lima de acuerdo a los problemas encontrado, se propone lo siguiente:

#### **ASPECTO CONTABLE.**

Se propone para este aspecto que la empresa elabore su MOF y su ROF, donde quede claramente establecido las funciones y responsabilidades de todos los trabajadores de la empresa, también deberán elaborar su organigrama de la empresa.

#### **ASPECTO TRIBUTARIO.**

Se propone que la empresa tenga un personal contable permanente para que su asesoramiento sea es aspectos tributarios y así no tendría deficiencias en este aspecto. Ya que las sanciones y multas pueden perjudicar a la empresa.

#### **ASPECTO DE CONTROL INTERNO.**

Se propone que la empresa implemente un sistema de control interno basado en el sistema COSO, adecuado para esta empresa, lo cual permitiría optimizar la gestión

de la empresa, impidiendo que se presenten las debilidades y por el contrario fortaleciendo la gestión.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bermeo Vargas, E. K. (2020). *Tesis Titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de Transportes y servicios Multiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L.* Obtenido de Recuperado de: [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17659/TRANSPORTE\\_PROPUESTAS\\_BERMEO\\_VARGAS\\_ERIK\\_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17659/TRANSPORTE_PROPUESTAS_BERMEO_VARGAS_ERIK_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

CEPAL. (2018, p. 9,10). *"Mipymes en América Latina un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento"*. Obtenido de Impreso en Naciones Unidas - Santiago: Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/haldlr/11362/44148/1/S1800707\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/haldlr/11362/44148/1/S1800707_es.pdf)

Claros Cohaila, R., & Leon Llerena, A. (2012, p. 15). *El Control Interno como herramienta de gestión y Evaluación*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C. Primera Edición.

Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. (2012, p. 15, 16). *el Control Interno como herramienta de Gestión y Evaluación*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.. Primera Edición.

Claros Cohaila, R., & León Llerena, O. (2012, p. 25). *El Control Interno como herramienta de gestión y evaluación*. Lima: Instituto pacifico S.A.C. Primera edición.

Estupiñan Gaitan, R. (2006, p 26). *Control Interno y Fraudes - Con base en los ciclos transaccionales - Análisis del Informe COSO I Y II*. Bogotá: ECOE Ediciones, Segunda Edición: enero 2006.

Ger Enriquez, S. (2015). *Tesis Titulada: Aplicación de un sistema de control interno aplicando COSO II para la compañía de transporte pesado TRANSURGINT S.A. ubicada en la provincia de carchi, Contón Tulcán de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8485/1/T-UCE-0003-CA037-2015.pdf>

Huaman Tocto, D. (2020). *Tesis titulada: Proppuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de el Faique S.A. distrito de San Miguel de el Faique - Piura*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17548/CONTROL\\_INTERNO\\_MANTENIMIENTO\\_HUAMAN\\_TOCTO\\_DERFIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17548/CONTROL_INTERNO_MANTENIMIENTO_HUAMAN_TOCTO_DERFIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

La empresa y su organización. (s.f.). Obtenido de p. 8: Recuperado:  
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448199359.pdf>

Leal M. , P., & Valderrama R., A. (2017). *Tesis: "Caracterización del Impacto de los sistemas de control Interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años.* Obtenido de Recuperado de:  
[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/710/1/FAA-spa-2017-Characterizacion\\_del\\_impacto\\_de\\_los\\_sistemas\\_de\\_control\\_interno\\_en\\_la\\_supervivencia\\_de\\_las\\_Mipymes.pdf](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/710/1/FAA-spa-2017-Characterizacion_del_impacto_de_los_sistemas_de_control_interno_en_la_supervivencia_de_las_Mipymes.pdf)

Mafla Arteaga, G. J. (2016). *Tesis titulada: Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado express de la sierra SIERRCARREX S.A. de la ciudad de Quito.* Obtenido de Recuperado de:  
<http://45.238.216.28/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>

Mantilla, S. (2008). *Auditoria Financiera de PYMES.* Bogotá - Colombia: ECOE EDICIONES - Primera Edición p. 52-53. Obtenido de Recuperado:  
[http://cunori.edu.gt/descarga/GUIA\\_NORMAS\\_INTERNACIONALES\\_AUDITORIA.PYMES.pdf](http://cunori.edu.gt/descarga/GUIA_NORMAS_INTERNACIONALES_AUDITORIA.PYMES.pdf)

Mauricio León, L. (2004, p. 6,7). *Sistema matricial de Control Interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores.* Estados Unidos: el CID Editor.

Mendoza Saltos, M., & Bayon Sosa, M. (2019). *El control interno y las Pymes.* Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYLasPymes-7399802%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYLasPymes-7399802%20(2).pdf)

Monografias.com. (s.f.). Obtenido de Recuperado:  
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>

Morales Aragon, K., & Moreo Ruiz , C. I. (2016). *Tesis titulada: Diseño de un sistema de control interno para la empresa transportes Linea Buenaventura S.A. de la ciudad de Cali - Colombia.* Obtenido de Recuperada de:  
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nayra Bautista, M. N. (2020). *Tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a traves de las actividades de control de la empresa de Transporte y Turismo Interprovincial de pasajeros San Pedro y San pablo E.I.R.L.* Obtenido de Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15787/MANTENIMIENTO\\_VEHICULO\\_NAYRA\\_BAUTISTA\\_MARIA\\_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15787/MANTENIMIENTO_VEHICULO_NAYRA_BAUTISTA_MARIA_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ocaña Peña, D. E. (2020). *Tesis titulada: Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la empresa de Trnasporte Interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. Castilla - Piura.* Obtenido de Recuperado de:  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17659/TRANSPORTE\\_PROPUESTAS\\_BERMEO\\_VARGAS\\_ERIK\\_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17659/TRANSPORTE_PROPUESTAS_BERMEO_VARGAS_ERIK_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peña Rojas, N. R. (2020). *Tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transportes de pasajeros " Mi*

*David y Goliat" S.R.L. Frias-2019.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18739/CONTROL\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_PE%c3%91A\\_ROJAS\\_NEYRIS\\_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18739/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_PE%c3%91A_ROJAS_NEYRIS_ROXANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Porto Peres, I. (2012). *Titulo La Empresa*. Obtenido de Diapositiva 3: Recuperado\_ <https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2012/08/la-empresa-organizacion-de-empresas.pdf>

Ríos Hernandez, A. (2019). *Investigcaión titulada: "El Control Interno para la prevención de Fraudes en PYMES"*. Obtenido de Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/99935>

Zambrano Lopez, D. (2015). *Tesis titulada: El control Interno y su relevancia en el cumplimiento de objetivos institucionales en la aosciación de compañías y afines de transporte terrestre interprovincial de pasajeros - A.C.A.T.I.P. de la ciudad de Ambato Provincia de Tunguraulia,.* Obtenido de de la provincia de Ecuador: [https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11884/Trabajo\\_Final\\_de\\_Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/11884/Trabajo_Final_de_Grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## VIII. ANEXOS.

### ANEXO 1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboracion de Proyecto de Investigacion		x	x	x												
presentacion y Aprobacion de Proyecto de Investigacion					x	x										
Revision del trabajo de campo							x									
Elaboracion del informe de Tesis								x	x							
Revision y correccion del informe de tesis										x	x					
Aprobacion del informe de tesis												x				
Preparacion de la sustentacion de Tesis													x	x		

**ANEXO II. PRESUPUESTO:**

<b>RUBRO</b>	<b>UNIDA D</b>	<b>CANT.</b>	<b>COST O UNITA RIO</b>	<b>COSTO PARCIA L</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
Impresiones	Millar	500	0.30	150.00	
Papel bond 80 gr.	Millar	1/2	10.00	10.00	
Bolígrafos	Unidad	02	0.50	1.00	
USB	Unidad	1	20.00	20.00	
Lápiz	Unidad	1	1.00	1.00	
Copias	Unidad	100	0.10	10.00	
Pasajes de Huaraz - Lima y Viceversa	Viajes	20	50.00	1,000.00	
Taller de Investigación	Unidad			3,100.00	
<b>TOTALES</b>					<b>4,292.00</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

**ANEXO3: INSTRUMENTO DE EVALUACION.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Señor empresario:

Reciba usted mi cordial saludo, mucho agradeceré su participación, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

**Encuestadora: Torres Morí Carmela.**

**Fecha:**

**Cuestionario:**

<b>Preguntas</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
------------------	-----------	-----------	----------------------

<b>Aspectos Contables</b>			
¿ La empresa fue constituida formalmente?			
¿ La empresa tiene licencia de funcionamiento?			
¿ Cuenta la empresa con ROF, y MOF?			
¿ Tiene Ud. conocimientos básicos de administración?			
¿Se elaboran estados financieros anualmente?			
¿La empresa cuenta con los servicios de un contador			
¿Elaboran los 4 estados financieros?			
¿La contabilidad de la empresa está actualizada?			
¿ Se utilizan todos los libros de contabilidad?			
¿ Tiene trabajadores en planilla?			
¿ Coordina con su contador la contratación de nuevo personal?			
¿ Su personal es capacitado periódicamente?			
¿ Tiene conocimiento Ud. de que son las NICs, NIIF?			

¿Cumplen con los pagos de beneficios sociales a los trabajadores?			
¿ Utilizan sistema mecanizado de contabilidad?			
¿La documentación administrativa contable es archivada cronológicamente			
¿ La gerencia ejerce autoridad sobre las otras áreas de la empresa			
¿La información financiera, administrativa y contable es enviada cuando se solicita de manera oportuna y confiable?			
¿ La situación sanitaria del país afecto los ingresos de la empresa?			
¿ Tiene planes de contingencia contra la pandemia del COVID 19?			
¿ Su empresa presenta utilidades o perdidas al final del ejercicio?			
<b>Aspectos Tributarios</b>			
¿ La empresa tiene RUC			
¿A qué régimen tributario pertenece			
¿ Participa de las capacitaciones tributarias SUNAT?			

¿ Ha tenido fiscalizaciones por parte de la SUNAT?			
¿Cumple con el pago de sus obligaciones tributarias puntualmente?			
¿ Presentan declaraciones mensuales y anuales en las fechas establecidas por la ley?			
¿ Todas sus compras están sustentadas por el correspondiente comprobante de pago			
¿ La deducción de su crédito fiscal es el correcto?			
¿ Cumple con el pago de los impuestos, y arbitrios municipales?			
¿ Sus pagos a cuenta IR son pagados oportunamente?			
¿Sabe Ud. de sus derechos y obligaciones tributarias?			
¿Está de acuerdo con los montos que paga su empresa mensual y anualmente por concepto de impuestos?			
<b>Aspectos del CONTROL INTERNO.</b>			
¿Cuenta la empresa con un plan de trabajo para lograr objetivos y metas?			
¿Participa el personal de la empresa en actividades que favorecen el clima laboral la MYPE y fomentan la			

integración de su personal?			
¿ Se cultiva en el personal y la gerencia los valores y la ética en el cumplimiento de sus funciones?			
¿ Los riesgos que puedan afectar a la empresa son identificados y neutralizados a tiempo?			
¿ El uso de la información financiera es solo para el personal autorizad’			
¿ Se han implementado procedimientos o políticas de control para el almacén			
¿ Las cobranzas del día son guardadas en caja fuerte?			
¿Considera Ud. que los estados financieros se elaboran correctamente?			
¿La documentación que sustenta los estados financieros es la correcta?			
¿La documentación de la MYPE es archivada cronológicamente y custodiada con mucha seguridad			
¿La empresa adquirió seguro contra todo riesgo, para unidades móviles, pasajeros, carga y tripulación			
¿Se capacita al personal en temas de control interno?			
¿ Se han implementado procedimientos de control interno para			

optimizar la gestión del área de almacén?			
¿ Se ha planificado para la que resta del año realizar inventarios físicos en el almacén?			
¿ Luego de la cuarentena se han implementado políticas de ventas para promocionar los viajes a bajo costo?			
¿ Se cumplen con los protocolos sanitarios para los pasajeros y personal de tripulación?			
¿Se cumplen con los protocolos sanitarios en el transporte de carga nacional?			

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

#### **ANEXO 4: AUTORIZACIONES.**



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE  
CHIMBOTE

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Investigador principal del proyecto:** Carmela Concepción Torres Mori.

**Consentimiento Informado**

Estimado participante.

El presente estudio tiene por objetivo Determinar y describir la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso de la empresa Inversiones Generales M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020.

La presente investigación describirá y explicará la propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú a través de un cuestionario de control interno.”

Toda información que se obtenga de los análisis será confidencial y solo los investigadores y el comité de ética podrán tener acceso a esta información. Será guardada en una base de datos protegida con contraseñas. Tu nombre no será utilizado en ningún informe. Si decides no participar, no se te tratará de manera distinta, ni habrá prejuicio alguno. Si decides participar eres libre de retirarte del estudio en cualquier momento.

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Lima, Perú. Carmela Concepción Torres Mori, al celular 945674544 o al correo: [carmela\\_torres\\_mori@hotmail.com](mailto:carmela_torres_mori@hotmail.com)

**Obtención del consentimiento informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas.

Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el en este estudio:



---

Participante



---

Nombre Investigador

## **PROPUESTA DE MEJORA MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD**

### **DEL CONTADOR (DEPENDIENTE)**

- Establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera por medio de los registros contables.
  
- Cumplir con los requerimientos de información para la toma de decisiones por parte de la Dirección general, tales como estados financieros y auxiliares de ciertas cuentas.
  
- Cumplir con las obligaciones fiscales.
  
- Apertura los libros de contabilidad.
  
- Establecer el sistema de contabilidad.
  
- Estudiar los estados financieros y sus análisis.
  
- Certificar planillas para pago de impuestos.
  
- Contribuir con las demás áreas departamentales de una empresa para proporcionar la información necesaria para una mejor toma de decisiones.
  
- “Administrar de forma adecuada los recursos financieros de la empresa por medio de conocimientos técnicos profesionales como la inversión, el análisis de riesgo y el financiamiento.

## **ASPECTO TRIBUTARIO**

- Elaborar las declaraciones de impuestos mensuales y anuales
- Asesorar a la empresa en todo tema tributarios.

## **ASPECTO CONTROL INTERNO**

- Elaborar el manual de control interno basado en el modelo COSO
- Hacer seguimiento al cumplimiento de la medida correctiva
- Implementar nuevas políticas y procedimientos de control si es necesario
- Capacitar al personal en temas de control interno.
- Colaborar con la gerencia para mejorar la gestión de la empresa.

## ANEXO 6: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES
<p>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020</p>	<p>¿Las oportunidades del Control Interno mejora las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020?</p>	<p>Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020”</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar las principales oportunidades del Control Interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020</li> <li>2. Describir las principales oportunidades del control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020</li> <li>3. Explicar la propuesta de mejora en el control interno que mejore las posibilidades de la empresa Inversiones Generales M &amp; V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020</li> </ol>	<p>Control Interno</p>



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Señor empresario:

Reciba usted mi cordial saludo, mucho agradeceré su participación, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, el cual permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis titulado: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA INVERSIONES GENERALES M & V E.I.R.L. Cercado de Lima 2020

**Encuestadora: Torres Morí Carmela.**

**Fecha:**

**Cuestionario:**

Preguntas	SI	NO	Observaciones
<b>Aspectos Contables</b>			
¿ La empresa fue constituida formalmente?	X		ES E.R.L.
¿ La empresa tiene licencia de funcionamiento?	X		
¿ Cuenta la empresa con ROF, y MOF?		X	
¿ Tiene Ud. conocimientos básicos de administración?	X		
¿Se elaboran estados financieros anualmente?	X		Solo para presentar DJ, IR
¿La empresa cuenta con los servicios de un contador	X		Si pero es un servicio externo
¿Elaboran los 4 estados financieros?		X	
¿La contabilidad de la empresa está actualizada?	X		
¿ Se utilizan todos los libros de contabilidad?	X		
¿ Tiene trabajadores en planilla?	X		
¿ Coordina con su contador la contratación de nuevo personal?		X	
¿ Su personal es capacitado periódicamente?		X	Se va muy oneroso

¿ Tiene conocimiento Ud. de que son las NICs, NIIF?	X		
¿Cumplen con los pagos de beneficios sociales a los trabajadores?	X		
¿ Utilizan sistema mecanizado de contabilidad?		X	
¿La documentación administrativa contable es archivada cronológicamente	X		
¿ La gerencia ejerce autoridad sobre las otras áreas de la empresa	X		
¿La información financiera, administrativa y contable es enviada cuando se solicita de manera oportuna y confiable?		X	Son muy recurrentes las deficiencias respecto a la solicitud de información
¿ La situación sanitaria del país afecto los ingresos de la empresa?	X		No hubieron ventas por más de 6 meses
¿ Tiene planes de contingencia contra la pandemia del COVID 19?	X		Adquirir mediante leasing 6 nuevas unidades
¿ Su empresa presenta utilidades o pérdidas al final del ejercicio?	X		Presentan utilidades que pagan 19% a nivel
<b>Aspectos Tributarios</b>			
¿ La empresa tiene RUC	X		
¿A qué régimen tributario pertenece			Regimen MYAC tributario RMT

¿ Participa de las capacitaciones tributarias SUNAT?		X	
¿ Ha tenido fiscalizaciones por parte de la SUNAT?		X	
¿Cumple con el pago de sus obligaciones tributarias puntualmente?		X	Siempre tenemos problemas de liquidez
¿ Presentan declaraciones mensuales y anuales en las fechas establecidas por la ley?		X	Como tenemos problemas de liquidez esperamos a tener efectivo.
¿ Todas sus compras están sustentadas por el correspondiente comprobante de pago		X	
¿ La deducción de su crédito fiscal es el correcto?		X	El contador es el que se encarga de estos temas
¿ Cumple con el pago de los impuestos, y arbitrios municipales?		X	No porque no hay liquidez
¿ Sus pagos a cuenta IR son pagados oportunamente?		X	
¿Sabe Ud. de sus derechos y obligaciones tributarias?		X	
¿Está de acuerdo con los montos que paga su empresa mensual y anualmente por concepto de impuestos?		X	No son abusivos
<b>Aspectos del CONTROL INTERNO.</b>			
¿Cuenta la empresa con un plan de trabajo para lograr objetivos y metas?		X	

¿Participa el personal de la empresa en actividades que favorecen el clima laboral la MYPE y fomentan la integración de su personal?	X		
¿ Se cultiva en el personal y la gerencia los valores y la ética en el cumplimiento de sus funciones?	X		
¿ Los riesgos que puedan afectar a la empresa son identificados y neutralizados a tiempo?		X	
¿ El uso de la información financiera es solo para el personal autorizad'	X		
¿ Se han implementado procedimientos o políticas de control para el almacén		X	Está en proceso de implementación
¿ Las cobranzas del día son guardadas en caja fuerte?		X	NO, se deposita al día siguiente al banco.
¿Considera Ud. que los estados financieros se elaboran correctamente?	X		A la fecha no tenemos problemas con la Sunat
¿La documentación que sustenta los estados financieros es la correcta?	X		
¿La documentación de la MYPE es archivada cronológicamente y custodiada con mucha seguridad	X		
¿La empresa adquirió seguro contra todo riesgo, para unidades móviles, pasajeros, carga y tripulación	X		La tripulación no tiene seguro contra todo riesgo.

¿Se capacita al personal en temas de control interno?		X	
¿ Se han implementado procedimientos de control interno para optimizar la gestión del área de almacén?	X		Estan en proceso
¿ Se ha planificado para la que resta del año realizar inventarios físicos en el almacén?	X		
¿ Luego de la cuarentena se han implementado políticas de ventas para promocionar los viajes a bajo costo?	X		
¿ Se cumplen con los protocolos sanitarios para los pasajeros y personal de tripulación?	X		Es obligatorio y somos supervisados por las autoridades del Mincor y Municipalidad.
¿Se cumplen con los protocolos sanitarios en el transporte de carga nacional?	X		

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.



