



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y**

**ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA  
EMPRESA DE TRANSPORTE “DIVINO SEÑOR” DE AYACUCHO, 2016.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**AUTORA:**

**NATALY CABEZAS LOAYZA**

**ASESOR:**

**CPCC. YURI VLADIMIR SANCHEZ ESPINOZA**

**AYACUCHO- PERU**

**2018**

## **1. TITULO**

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO DE LA EMPRESA DE  
TRANSPORTE “DIVINO SEÑOR” DE AYACUCHO, 2016.

## **2. COMISION EVALUADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION**

---

**Mgtr. CPC. ORLANDO SOCRATES SAAVEDRA SILVERA**

**PRESIDENTE**

---

**Mgtr. CPC. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA**

**SECRETARIO**

---

**Mgtr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA**

**MIEMBRO**

### **3. AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar a Dios todo poderoso, por acompañarme y guiarme por el camino de la sabiduría porque sin su bendición no hubiera logrado quien soy.

A la universidad Uladech católica por estar formándome una profesional y por todo el aprendizaje recibido día a día gracias a la cual, estoy corrigiendo mis errores.

Muchas gracias

#### **4. DEDICATORIA**

A mi madre Delia Viviana Loayza Gaspar, por haberme dado la vida y ser mi inspiración día a día, para seguir adelante, a mi querido padre Abdón Cabezas Cochachi por el apoyo incondicional, a mis hermanos y a todas las personas que más quiero en esta vida, ya que con su amor infinito me inculcaron para seguir adelante y poder lograr mis objetivos.

#### **5. RESUMEN**

Para el siguiente trabajo de investigación caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “DIVINO

SEÑOR” de Ayacucho, 2016, se planteó el siguiente problema ¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “¿Divino señor” de Ayacucho, 2016? Por lo que la investigación tuvo como propósito determinar y describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016.

Para su desarrollo se utilizó el tipo de metodología cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 10 preguntas relacionadas a la investigación el cual fue aplicado.

Los resultados son los siguientes para el primer objetivo específico, El 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. Para el segundo objetivo específico, La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y para el tercer objetivo específico, la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la empresa de transporte “DIVINO SEÑOR” de Ayacucho coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

**Palabras clave:** Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas, Sector Servicios.

**ABSTRACT**

For the following research work characterization of the internal control in the micro and small companies of the service sector of Peru and of the transport company "DIVINO SEÑOR" of Ayacucho, 2016, the following problem was posed: What are the characteristics of the internal control in the micro and small companies of the service sector of Peru and the transport company "Divino señor" of Ayacucho, 2016? Therefore, the purpose of the research was to determine and describe the main characteristics of the internal control of micro and small enterprises in the service sector of Peru: case of the "Divino Señor" transport company of Ayacucho, 2016.

For its development we used the type of quantitative methodology, descriptive level and non-experimental design, the technique was the interview and the instrument the pre-structured questionnaire with 10 questions related to the research which was applied.

The results are the following for the first specific objective, 100% of the companies surveyed have knowledge of the internal control of their company. For the second specific objective, the transport company DIVINO SEÑOR (manager) knows correctly about the internal control system, since as mentioned it is very helpful because thanks to this system can prevent subsequent risks and for the third specific objective, The comparison between the results obtained from objective 1 and 2 concludes that the transport company "DIVINO SEÑOR" of Ayacucho coincides with the reality of the micro and small service companies at the national level.

**Key words:** Internal Control, Micro and Small Companies, Services Sector.

## 6. CONTENIDO

1. TITULO .....	2
2. COMISION EVALUADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION .....	3
3. AGRADECIMIENTO.....	4
4. DEDICATORIA .....	5
5. RESUMEN.....	5
6. CONTENIDO .....	8
I. INTRODUCCION.....	9
II. REVISION LITERARIA.....	11
III. HIPOTESIS .....	26
IV. METODOLOGIA .....	27
4.1. Tipo de investigación.....	27
4.2. Nivel de investigación .....	27
4.3. Diseño de la investigación .....	27
4.4. Población y muestra .....	27
4.5. Definición y operacionalizacion de la variable .....	28
4.6. Técnicas e instrumentos .....	28
4.7. Plan de análisis .....	28
4.8. Matriz de consistencia .....	30
4.9. Principios éticos .....	31
V. RESULTADOS.....	32
5.1. Resultados .....	32
5.1.1. Respecto al objetivo específico 1 .....	32
5.1.2. Respecto al objetivo específico 2 .....	33
5.1.3. Respecto al objetivo específico 3 .....	34
5.2. Análisis de resultados .....	35
5.2.1. Respecto al primer objetivo específico:.....	35
5.2.2. Respecto al segundo objetivo específico:.....	36
5.2.3. Respecto al tercer objetivo específico:.....	36
VI. CONCLUSIONES .....	39

## **I. INTRODUCCION**

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares de las organizaciones empresariales, dado que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones y la confiabilidad de los registros, así como el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables **(Velasquez,2014)**.

El control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El control interno marco integrado de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización **(Landsittel, 2013)**.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado principal del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Divino señor” de Ayacucho, 2016?

Por lo que el presente proyecto de investigación tiene por finalidad describir la caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de transporte “DIVINO SEÑOR” de Ayacucho, 2016; así mismo, todo el planeamiento y desarrollo del proyecto de la investigación.

Para dar respuesta al enunciado, se ha planteado el siguiente objetivo general:

Determinar las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho.

Para poder obtener el objetivo general, nos hemos realizado los siguientes objetivos específicos: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú; Describir las características del control interno de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho; Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

El presente trabajo de investigación se justifica porque nos permitirá conocer acerca de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor”. Lo cual nos permitirá conocer más a fondo sobre las principales características.

Así mismo la investigación nos dará accesibilidad para tener más ideas concretas acerca de cómo funciona el control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

Finalmente, la investigación nos servirá de base para poder realizar posteriormente otras investigaciones similares en otros sectores de servicio en el departamento de Ayacucho, como también en otros ámbitos geográficos del Perú.

Para su desarrollo, se utilizó el tipo de metodología cualitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la entrevista y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 10 preguntas relacionadas a la investigación el cual fue aplicado al gerente de la empresa.

## **II. REVISION LITERARIA**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacionales**

Según **Ramirez (2016)** El propósito de la investigación es reflexionar sobre ¿Qué? o ¿Cuánto? conocimiento tienen los empresarios mexicanos y/o emprendedores denominados PyMEs, sobre el CONTROL INTERNO de su Organización; siendo que este juegan un papel muy importante en el Crecimiento y desarrollo de su negocio, los empresarios solo necesitan tener un guía o consultoría que les muestre los caminos necesarios para aplicarlo y más en esta región puesto que llevando una buena revisión de los procedimientos, las áreas claves y de la responsabilidad se podrán detectar con anticipación los riesgos que se podrían correr. Esta investigación favorecerá a dueños de negocios, ya que este trabajo proporciona una herramienta de apoyo para las PyMEs, así como a los Despachos Contables que deseen incorporar el servicio de Auditoría.

Según **Diaz (2007)** En su tesis Diseño de un sistema de control interno de una empresa de repuestos electrónica, Guatemala, el objetivo es determinar cuáles son las causas que hacen necesario que la empresa comercial de repuestos de electrónicos ubicada en la ciudad de Guatemala diseñe un sistema de control interno administrativo y contable, el resultado es que el control interno debe ajustarse a las necesidades y requerimientos de cada organización, debe consistir en un sistema que permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan a los objetivos y normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización y un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, debe tenerse cuidado al diseñarlo, porque las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de creatividad de los empleados. La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia

y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Según **Davila (2012)** El presente trabajo de investigación responde a la necesidad de mejorar los niveles de control interno de la PYMES, de los sectores de comercio, servicio e industriales del Distrito Metropolitano de Quito, analiza la forma como este sector empresarial lleva los controles internos, y propone un Sistema de Control Interno para las áreas Administrativas y Financieras, que involucra a todos los integrantes de la organización, y con la objetividad de unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones, conceptos sobre el control interno. La propuesta se encuentra diseñada para dar un grado razonable de confiabilidad y seguridad en la consecución de los objetivos propuestos por los empresarios locales.

### **Nacionales**

Según **Martinez (2015)** La investigación tuvo como objetivo determinar las principales características del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de Sechura - Piura, periodo 2014. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y el diseño no experimental, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario pre estructurado con 30 preguntas relacionadas a la investigación, el cual fue aplicado a una muestra no aleatoria por conveniencia representada por 10 empresas del sector y rubro en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y el 30% no cuentan con dicho registro. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con

sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones.

Según **Mejilla (2018)** El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo General: Determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados: Respecto al Objetivo 1: Los autores citados coinciden cuando mencionan que al implementar un sistema de control interno en las empresas, en este caso en las de servicio, permite que sus operaciones y actividades que realizan sean más eficientes y eficaces, ya que se considera como una herramienta de gestión para informar los malos manejos y riesgos, además también coinciden en que la información y comunicación de los que se suscite en la empresa es necesaria y adecuada, ya que cada trabajador conoce sus responsabilidades dentro de la empresa. Respecto al Objetivo 2: La información que se recabo del cuestionario al presidente de una empresa de servicios, se ha determinado que cuenta con un sistema de control , cuenta con un manual de organización y funciones, y actúa de manera directa con sus trabajadores, tiene en cuenta los cinco componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) concluyendo que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Según **Cielo (2015)** En su tesis Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú Caso:

empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6m buss saa Catacaos; Piura, tuvo como objetivo general describir las características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6M BUSS SAA Catacaos, y como objetivos específicos: 1. Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú. 2. Describir las principales características del control interno administrativo en la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos. 3. Realizar el análisis comparativo de las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos, utilizo la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, conclusión que las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas.

### **Regionales**

Según **Péres (2016)** En su tesis Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local huamanga, 2015; El objetivo general es el siguiente: Determinar que la adecuada implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios incide en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga; Tiene los siguientes objetivos específicos: Determinar que la implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye en la eficiencia de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga; Determinar la forma

como el control previo, simultáneo y posterior puede facilitar la mejora continua en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga; Determinar los lineamientos para la evaluación y retroalimentación del control interno de tal forma que facilite la optimización de la toma de inventarios de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga; La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos presentados en convenciones, congresos de contadores e información de internet; El tema de investigación tiene como resultados de acuerdo a las encuestas formuladas lo siguiente: De acuerdo con el cuadro y gráfico 1, el 85% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye en la gestión eficiente de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga. De acuerdo al cuadro y gráfico 4, el 95% de los encuestados manifestaron que la entidad no cuenta con la estructura de control.

Según **López (2017)** Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016; se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho; Se ha planteado los siguientes objetivos específicos; Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho; Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho; Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016; La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental

mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos; El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Según **Tinco (2015)** El sistema de control interno y su incidencia en el proceso de altas y bajas de activos fijos en la unidad de gestión educativa local de huamanga – 2014; la investigación tuvo como objetivo general, establecer las causas y efectos por la inadecuada implementación de los procesos de Control Interno en la Oficina de Control Patrimonial en la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga en la región de Ayacucho; La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica - documental, mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet; Como resultado de la investigación efectuada se ha llegado a las siguientes conclusiones: De acuerdo al cuadro 5 y gráfico 2 nos demuestra que el 100% de los encuestados respondieron que La Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga, no cuenta con una estructura de control interno, que comprende el conjunto de políticas, métodos y procedimientos inexistentes en la entidad, con la finalidad de administrar sus operaciones y controlar el correcto uso de los recursos que permita proteger los bienes y promover la eficiencia y efectividad en las operaciones.

## **Locales**

Según **Gutierrez (2015)** En su tesis La auditoría ambiental como una herramienta de control para prevenir los efectos de la contaminación de las empresas de transportes en la provincia de huamanga – 2014, Objetivo general Identificar la importancia de la Auditoría Ambiental como una herramienta en las empresas de transporte en la Provincia de Huamanga -2014, Objetivos específicos: a).- Realizar un Modelo de auditoría ambiental para identificar los diversos problemas que ocasionan la contaminación ambiental que causa las empresas de transporte en la Provincia de Huamanga. b). Identificar y describir los impactos ambientales (positivos y negativos). c). Identificar las causas y efectos de la contaminación ambiental que provienen de las empresas de transporte en la Provincia de Huamanga; En este caso se tomó en consideración el diseño de campo y no experimental. De acuerdo al cuadro y gráfico 1 se aprecia que el, 73 % de los trabajadores de las empresas de transportes Huamanga manifiesta que no reciben charlas sobre cómo prevenir la contaminación ambiental , mientras que el 27% manifiestan que si reciben charlas, nos indica que el gran porcentaje no reciben las charlas. De acuerdo al cuadro y gráfico 5 se aprecia que el ,67 % de los encuestados no controlan la existencia, uso y manejo de productos tóxicos y peligrosos, por qué no hay preocupación de Municipalidad de Huamanga y Ministerio de transporte, y el 23 % manifiestan que si controlan la existencia, uso y manejo de productos tóxicos y peligrosos, que nos indica qué un gran porcentaje desconocen de productos tóxicos y peligrosos, por qué no dan buen uso de medios de transportes.

Según **Morelo (2014)** En su tesis Los procesos de control interno en el área de control patrimonial de las entidades públicas del Perú: específicamente en la unidad de gestión educativa local de la mar – 2013; tuvo como objetivo general, establecer las causas y efectos por la inadecuada implementación de los procesos de Control Interno en la Oficina de Control Patrimonial en las Entidades Públicas del Perú en el año 2013; La investigación fue bibliográfica y documental, la recolección de información mediante fuentes de información como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de Internet; Como resultado de la investigación se concluye que la Unidad de Gestión Educativa Local de La Mar, no cuenta con una estructura de control interno, que comprende el conjunto de políticas, métodos y procedimientos inexistentes en la entidad, con la finalidad de administrar sus operaciones y controlar el correcto uso de los recursos que permita proteger los bienes y promover la eficiencia y efectividad en las operaciones.

Según **Vásquez (2016)** En su tesis Sistema de control interno eficaz y eficiente para facilitar la correcta administración patrimonial y su incidencia en la unidad de gestión educativa local de fajardo - huancapi, 2015; tuvo como objetivo general: Determinar que el control interno eficaz y eficiente facilita la correcta administración patrimonial y tiene incidencias en la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo – Huancapi; Para el cumplimiento del objetivo propuesto se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Determinar que el control interno eficaz facilita la correcta administración patrimonial en la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo. Determinar que el control interno eficiente facilita la correcta administración patrimonial y tiene incidencias en la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo – Huancapi; Determinar que el control interno eficaz y eficiente mejora la administración Institucional de la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo – Huancapi; La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de

información de fuentes como: textos, tesis e información de internet; El tema de investigación tiene como resultados de acuerdo a las encuestas formuladas lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 90% de los encuestados consideran que el control interno eficaz facilita la correcta administración patrimonial en la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 93% de los encuestados considera que el control interno eficaz incide en la gestión de la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 90% de los encuestados considera que el control interno eficiente mejora la gestión institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local de Fajardo.

### **Bases Teóricas:**

#### **Control interno: contraloría general de la república:**

[CGR 2014] El término de “Control Interno” es bastante frecuente en el ámbito institucional y, seguramente, no es la primera vez que el usuario de este documento lo escucha. Sin embargo, quizá no sea tan ampliamente conocida la utilidad del mismo o los objetivos que busca. ¿Sabía que este concepto surgió hace muchos años frente al crecimiento de la gran empresa y a la necesidad cada vez mayor de establecer mecanismos de control y mejora de la gestión? ¿Conocía que es un proceso relacionado de manera estrecha con el gobierno corporativo? ¿Ha reflexionado sobre todos los beneficios que la aplicación de un buen sistema de Control Interno aportaría a su institución y ayudaría al logro de los objetivos de la misma? El presente capítulo analiza cada uno de estos aspectos, comenzando por definir lo que se entiende por Control Interno y presentando sus objetivos, importancia y limitaciones. A continuación, se hace una descripción sobre cómo ha ido evolucionando la aplicación del Control Interno, sus principales avances y los modelos que lo sustentan. Finalmente, se presentan algunas consideraciones sobre la

relación del Control Interno con el gobierno corporativo y la importancia de ver al mismo como un proceso integral.

**Hurtado (2016)** El control como función administrativa y de inclusión directiva debe aplicarse en todas las acciones y actividades de la empresa o entidad. Así mismo, para que el control funcione correctamente como sistema ha de existir un compromiso general por parte de todos los responsables de procesos y empleados para utilizarlo de la forma debida y en el momento indicado. Cada uno de los actores internos está llamado a detectar las desviaciones en su área, y controlar las variables que están a su alcance y de reportar aquellas que están bajo la decisión de otros niveles en la empresa o entidad.

El conjunto de funciones y responsabilidad debe orientarse hacia la supervisión general del control de gestión, para asumir igualmente el compromiso de que las funciones se realicen de la manera correcta, y con los medios apropiados.

### **Enfoques de control interno:**

#### **a) Enfoque tradicional de control interno**

**Santa (2014)** El enfoque tradicional define al control interno como un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos, que se rige bajo los siguientes elementos concretos:

- Organización: Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Sistemas y procedimientos: Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar los resultados en términos financieros.
- Personal: el personal debe tener aptitud, capacitación y experiencia requerida para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.

- **Supervisión:** Las operaciones deben ser examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

#### **b) Enfoque contemporáneo de control interno**

El enfoque contemporáneo “Modelo COSO” no define al control interno como un plan; por lo contrario, lo presenta como un proceso, el cual es ejecutado por la junta directiva y por el resto del personal de una entidad. El mismo que consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma cómo la administración maneja el ente, los cuales se clasifican como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión y seguimiento.

De tal que actualmente el control interno centra esfuerzos en la calidad derivada del posicionamiento en los más altos niveles estratégicos y directivos, como requisito mínimo que garantiza la eficiencia. Dentro de este contexto, las empresas ahora han modificado sus controles, esquematizando su evaluación y conclusiones más en el riesgo de control que en los procedimientos, sabiendo lograr una adecuada estructura de control interno de la organización. Finalmente, de acuerdo a lo antes mencionado, se afirma que el COSO es el punto de partida para importantes desarrollos en las áreas de control de los nuevos instrumentos financieros, gubernamental y sistemas de información.

#### **Componentes del sistema de control interno:**

**Salazar (2014)** EL entorno del control interno; comprende la posición de una organización en cuanto a la conciencia de todo el personal que la conforma. Se considera el fundamento para los demás componentes.

- **Evaluación del riesgo:** Es necesario para la identificación, valoración y respuesta a los riesgos relevantes para el logro de las metas y objetivos de la organización. “El objetivo de la gestión de riesgos de la entidad es el de permitir

a la Gerencia el tratamiento efectivo de la incertidumbre y su riesgo.

- **Actividades de control:** Son todas aquellas políticas y procedimientos que se elaboran para disminuir los riesgos identificados a fin de lograr las metas y objetivos de la organización. Pueden ser preventivas y/o detectives.
- **Información y comunicación:** consideradas como esenciales para la verificación del cumplimiento de los objetivos del Control Interno. La información asegura que el Control Interno y todas las decisiones y eventos significativos tomados se encuentran documentados. Por su parte, la comunicación debe fluir en todos los sentidos de la organización y en todos los componentes del Control Interno.
- **Seguimiento:** Necesario para la evaluación de la efectividad del Control Interno. Este seguimiento puede ser continuo o puntual o la combinación de ambos.

## **LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS**

**Sandobal (2012)** En el Perú, las Micro y Pequeñas Empresas (en adelante MYPE) son actualmente de gran trascendencia en su desarrollo económico, constituyéndose en el sector empresarial que más produce y más empleo oferta. En efecto, unos de los indicadores más importantes de nuestro crecimiento económico es el Producto Bruto Interno (PBI), que expresa el valor monetario de los bienes y servicios finales producidos en un periodo determinado. El incremento de las cifras del PBI se traduce así, en el bienestar material de una sociedad, y desde el año 1999, el PBI peruano ha tenido un crecimiento continuo, incrementándose del 2010 al 2011 en un 6.9%, y desde el 01 de enero al 31 de mayo del presente año, en un 5.9%, según registra el Banco Central de Reserva y el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

### **Caracterización de la micro y pequeña empresa:**

**Mejia (2003)** El presente documento muestra la caracterización de la micro y pequeña empresa en base al procesamiento de información de 390 mil empresas y establecimientos censados en el III Censo Nacional Económico ejecutado en los años 1993 y 1994. Por razones de carácter Técnico y Presupuestal, el III CENEC no investigó en las actividades de Comercio y Servicio de reparación de vehículos, efectos personales y enseres domésticos; a los establecimientos que se dedican a la venta o prestación de servicios de carácter ambulatorio. De igual modo en la actividad de transporte, a los establecimientos que desarrollan actividades de transporte urbano, como los servicios de taxis, microbuses, etc. Así mismo a las actividades económicas de agricultura, ganadería, caza y de servicios conexos, que fueron materia del III Censo Nacional Agropecuario ejecutado entre los meses de octubre y noviembre de 1994.

### **Marco conceptual:**

**Badillo (2009)** El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

**Torres 2013)** El control interno es concebido como un proceso integral dinámico, que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta cada entidad del Estado. La dirección de gerencia y personal de todo nivel conforman la administración institucional y tienen que estar involucrados en este proceso para afrontar los riesgos y para dar seguridad razonable respecto al logro de la misión en la entidad y sus objetivos institucionales.

**Mares (2013)** Las Micro y Pequeñas Empresas es una organización empresarial que está constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios<sup>1</sup>. Puede ser conducida por su propietario como una persona individual o constituirse como una persona jurídica, adoptando la forma societaria que voluntariamente desee.

**Anonimo (2013)** Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades, pueden ser públicas o privadas. El producto que ofrecen es intangible (no puede percibirse con los sentidos), aunque sí podemos observar que se ha creado toda una red de personal y equipamiento que permiten llevar a cabo su cometido. Por ejemplo, en el servicio de transporte existen chóferes, vehículos, oficinas de atención al público, etcétera, pero lo que se vende es el transporte como servicio en sí mismo, el traslado de un lugar a otro, el resto son medios para alcanzar el objetivo. En estas empresas, no se compra un producto ya hecho, como ocurre con un par de zapatos, sino que la prestación que contratamos

consiste en un hacer y no en un dar. Estas empresas, organizaciones con fines de lucro, advierten las necesidades y recursos del grupo de personas a que estarán destinadas, a través de un estudio de mercado, y buscan hacer algo que les solucione la carencia. Las empresas de servicios integran lo que se denomina sector terciario de las economías, y es el que más ha crecido en los países desarrollados, donde la mayoría de la población se dedica a ello.

### **III. HIPOTESIS**

En esta investigación no se aplicará la hipótesis, por ser de carácter cualitativa no experimental – descriptivo – bibliográfico- documental y de caso.

## **IV. METODOLOGIA**

### **4.1. Tipo de investigación**

La investigación será de tipo cualitativo; es decir, la investigación se limitará a describir los aspectos cualitativos (características) de la variable en las unidades de análisis.

### **4.2. Nivel de investigación**

La investigación será de nivel descriptivo; es decir, solo se limitará a describir los aspectos más relativos (importantes) de la variable de investigación en las unidades de análisis correspondidos.

### **4.3. Diseño de la investigación**

El diseño de investigación será; no experimental-descriptivo-bibliografía-documental y de caso. Será no experimental por que no se manipulará la variable de las unidades de análisis; es decir, la investigación se limitará a describir las características de la variable de las unidades de análisis en su contexto dado. Será descriptivo porque la investigación se limitará a describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será documental porque la investigación también utilizará documentos oficiales pertinentes. Finalmente, la investigación será de caso porque se escogerá una sola empresa (institución) para hacer la investigación de campo.

### **4.4. Población y muestra**

#### **Población**

Dado que la investigación será bibliográfica, documental de caso, no habrá población.

## **Muestra**

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso, no habrá muestra.

### **4.5. Definición y operacionalización de la variable**

Dado que la investigación será bibliográfica, documental y de caso, no aplicará población.

### **4.6. Técnicas e instrumentos**

#### **❖ Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizará las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, entrevista a profundidad y análisis comparativo.

#### **❖ Instrumentos**

Para el recojo de información se utilizará los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes.

### **4.7. Plan de análisis**

Para poder obtener los resultados para el objetivo específico n° 1 se realizará a través de la revisión bibliográfica, documental y los instrumentos que serán las fichas bibliográficas, se manifestarán los resultados de los antecedentes oportunos, ya sea nacionales y regionales; seguidamente para el resultado de esta observara los resultados y las concentrara las que sean similares, dichos resultados a su vez tendrán que ser comparados con aquellos resultados de igual similitud de los antecedentes. Finalmente, los resultados serán explicados y cotejados a la verdad de las bases teóricas plasmadas.

#### 4.8. Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho, 2016.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADOR	DISEÑO METODOLOGICO
General	General	General			
¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Divino señor” de Ayacucho, 2016?	Determinar las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Divino Señor” de Ayacucho	En esta investigación no se aplicara hipótesis, por ser de carácter cualitativo, no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actividad de control</li> <li>✓ Roles de cumplimiento</li> <li>✓ Procesos de control</li> <li>✓ Seguimiento</li> </ul>	Tipo de investigación: Cualitativo
Específicas	Específicas	Específicas	Interviniente		
	Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.		Micro y pequeñas empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rentabilidad</li> <li>✓ Utilidad</li> </ul>	Nivel de investigación Descriptivo experimental no
	Determinar las características del control interno de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.				Bibliográfico
	Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.				

#### **4.9.Principios éticos**

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. 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. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto (**Anonimo, 2016**).

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

5.1.1. **Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
<b>Martinez (2015)</b>	Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y el 30% no cuentan con dicho registro. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones y el 40% no cuentan con sistema de seguridad en sus habitaciones.
<b>López (2017)</b>	Los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.
<b>Péres (2016)</b>	Los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye en la gestión eficiente de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga. De acuerdo al cuadro y gráfico 4, el 95% de los encuestados manifestaron que la entidad no cuenta con la estructura de control.
<b>Cielo (2015)</b>	conclusión que las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas.

**5.1.2. Respecto al objetivo específico 2:** Describir las características del control interno de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

**ENTREVISTA**

**DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE)**

- **Edad:** 45 años
- **Sexo:** Masculino
- **Grado de instrucción:** superior incompleto
- **Estado civil:** Casado

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS
01	Periodo de su empresa en el sector productivo operacional y comercial ¿ha desarrollado normativas internas manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión?	Sí, he desarrollado dichos manuales porque para mí es muy importante hacerlo ya que me ayuda mucho a prevenir riesgos posteriores y así llevar por buen camino la empresa sin ningún percance.
02	¿Dentro de su entidad existe un organismo de la estructura organizacional?	Si hay lo tenemos dentro de la gerencia para que los trabajadores u otras personas puedan visualizarlo sin ningún problema.
03	¿Dentro de su entidad las actividades como políticas y decisiones de la alta gerencia se desarrollan mediante documentos y coerciones certificadas (aprobados)?	Claro que sí, esta es una empresa muy seria que todo trabajo realizado es bajo documentos que nos avala el buen manejo de la empresa y así no llegar a situaciones tal vez de malos entendidos.
04	¿Existe canales de verificación fluida que sea claro ordenado y oportuno para una buena gestión?	Se podría decir que sí, no al 100% pero tratamos de cumplir con todo.
05	¿Durante el último ejercicio o periodo sea identificado riesgos en los procesos que pueden afectar el desarrollo de las actividades habituales?	Pues sí, en este último periodo pude detectar que los boletos de viaje se han estado emitiendo a menores de edad sin previo autorización de sus padres, el recibir pasajeros en rutas informales lo cual esto perjudica mucho a la empresa porque pueden ocurrir accidentes y eso no puede darse.
06	¿Existen lineamientos generales de organización y cumplimiento de metas y objetivos empresariales a corto, medio y largo plazo?	Tenemos los objetivo se podría decir a corto plazo porque nuestro principal objetivo y muy importante es que nuestros pasajeros lleguen bien a sus destinos, como también los paquetes que nos dan a nuestra responsabilidad.

07	¿Cree usted que es importante desarrollar políticas de control para su unidad empresarial?	Por supuesto que sí, es mas en las empresas de transporte como la mía es súper importante aplicarlas porque es de mucha ayuda para poder salvaguardar nuestro activo (buses) como también prevenir accidentes u otro tipo de caso.
08	¿Es necesario establecer responsabilidades y facultades en todas sus áreas?	Si, esto es de mucha ayuda porque ya designado las responsabilidades se puede desarrollar las actividades de manera ordenada y correcta.
09	¿Cuenta con un manual de procedimientos en todas las áreas de su empresa?	Tengo guías que nos ayuda en el proceso de la empresa.
10	¿A su opinión con las cantidades y procedimientos efectuados cumple con las metas y objetivos propuestos?	Si, somos una empresa que le interesa el bienestar de sus pasajeros y hacemos todo lo posible para que todo salga bien (durante el viaje).

**5.1.3. Respecto al objetivo específico 3:** Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

<b>CONTROL INTERNO</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>	<b>RESULTADOS DE LA COMPARACIÓN</b>
Conocimiento del control interno dentro de su empresa	Según los resultados obtenidos el 100% de las empresas encuestadas tienen conocimiento del control interno de su empresa y el 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros que hace esto se mas fácil verificar la cantidad de pasajeros que viajan.	La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y así salvaguardar sus activos (Buses) ya que esto es la imagen de la empresa.	Coinciden porque presentan similitud de realidad
Realiza reuniones para planificar y ejecutar acciones que beneficien a la empresa	Entre estas, tenemos un 93.8 % de los entrevistados expresan que al menos cuando es necesario o en forma periódica realizan sus reuniones para planificar y ejecutar acciones que beneficien a la empresa. Un	La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) manifiesta que si ha realizado reuniones y planificación desarrollando normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una	Coinciden porque presentan similitud de realidad

	37.5 % de los entrevistados calificó a la gestión de su empresa de transportes de buena a excelente; los demás, como regular. Esto indica que hay cierta confianza en la gestión que se realiza.	buena gestión. Para llegar al cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos que tienen a corto y largo plazo.  Y esto le ayuda mucho como empresa para no cometer errores.	
Conoce sobre los componentes del control interno	El 57% de los encuestados mencionan que si conocen y las menciono: actividades de control, información y comunicación y monitoreo de procesos; se encuentran algunas equivalencias o relaciones, que tal vez no sean perfectas pero que explican como son los procesos de estas pequeñas empresas.	La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente), Si conoce los componentes del control interno tanto así que manifiesta que gracias a estos componentes se puede realizar un buen proceso del control interno dentro de su empresa, de manera ordenada y correcta.	Coinciden porque presentan similitud de realidad
Importancia del control interno	Tiene mucha importancia ya que las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas	Para empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente), es muy importante aplicar control interno en su empresa ya que le facilita entender normas a seguir de manera correcta, realizar capacitaciones a sus trabajadores y mantenimiento a los buses para evitar cualquier accidente.	Coinciden porque presentan similitud de realidad

## 5.2. Análisis de resultados

### 5.2.1. Respecto al primer objetivo específico:

(Martínez, 2015), (López, 2017), (Pérez, 2016), (Cielo, 2015) quienes establecen que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera, la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera y control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera. Las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta

de conocimiento en normativas por lo cual es muy importante aplicar el control para prevenir riesgos.

Finalmente, se puede evidenciar que estos resultados coinciden tanto los nacionales y locales.

**5.2.2. Respecto al segundo objetivo específico:** Describir las características del control interno de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

La empresa de transporte DIVINO SEÑOR con la entrevista aplicada al gerente al señor Walter se concluye, que dicha empresa conoce al 100% sobre el sistema del control interno, sus componentes entre otros. La importancia que hay en esta empresa de transporte acerca del control interno es mucha ya que depende de cómo aplicarlo ayuda a prevenir posteriores riesgos como por ejemplo: Accidentes de tránsito, emitir boletos a menores de edad sin previo autorización de los padres, recoger a los pasajeros a rutas informales, el no realizar el mantenimiento respectivo a los buses, entre otros.

Respecto a los métodos que se emplean para prevenir los riesgo son: Mayor control al momento de la emisión de boletos de viaje, registrarlos de manera correcta, prohibir a los choferes y ayudantes que no se debe de subir a nadie fuera da la agencia, cambiar cada 4 horas a los choferes, realizar el mantenimiento a los buses cuando salga de viaje y cuando llegue a su destino.

**5.2.3. Respecto al tercer objetivo específico:** Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.

### **Respecto al conocimiento del control interno dentro de su empresa**

La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y así salvaguardar sus activos (Buses) ya que esto es la imagen de la empresa.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

### **Respecto a la realización de reuniones para planificar y ejecutar acciones que beneficien a la empresa**

La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) manifiesta que si ha realizado reuniones y planificación desarrollando normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión. Para llegar al cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos que tienen a corto y largo plazo.

Y esto le ayuda mucho como empresa para no cometer errores.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

### **Respecto al conocimiento sobre los componentes del control interno**

La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente), Si conoce los componentes del control interno tanto así que manifiesta que gracias a estos componentes se puede realizar un buen proceso del control interno dentro de su empresa, de manera ordenada y correcta.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

### **Respecto a la importancia del control interno**

Para empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente), es muy importante aplicar control interno en su empresa ya que le facilita entender normas a seguir de manera correcta, realizar capacitaciones a sus trabajadores y mantenimiento a los buses para evitar cualquier accidente.

Estos resultados coinciden en su mayoría con los encontrados en la caracterización de las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú.

## VI. CONCLUSIONES

### a. Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú.

- El 100% de las empresas encuestadas tiene conocimiento del control interno de su empresa. El 70% de las empresas encuestadas cuentan con un registro adecuado de los pasajeros y el 30% no cuentan con dicho registro. El 60% de las empresas encuestadas cuentan con sistema de seguridad **(Martinez, 2015)**.
- Los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho **(López , 2017)**.
- Los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye en la gestión eficiente de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huamanga. De acuerdo al cuadro y gráfico 4, el 95% de los encuestados manifestaron que la entidad no cuenta con la estructura de control **(Péres , 2016)**.
- Las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas por lo cual es muy importante aplicar el control para prevenir riesgos **(Cielo, 2015)**

**b. Describir las características del control interno de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.**

- La empresa de transporte DIVINO SEÑOR (gerente) conoce correctamente sobre el sistema de control interno, ya que como el menciona le es de mucha ayuda porque gracias a este sistema puede prevenir riesgos posteriores y así salvaguardar sus activos (Buses) ya que esto es la imagen de la empresa.
- Manifiesta que si ha realizado reuniones y planificación desarrollando normativas internas, manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión. Para llegar al cumplimiento de sus metas y objetivos propuestos que tienen a corto y largo plazo. Y esto le ayuda mucho como empresa para no cometer errores.
- Conoce los componentes del control interno tanto así que manifiesta que gracias a estos componentes se puede realizar un buen proceso del control interno dentro de su empresa, de manera ordenada y correcta.
- Es muy importante aplicar control interno en su empresa ya que le facilita entender normas a seguir de manera correcta, realizar capacitaciones a sus trabajadores y mantenimiento a los buses para evitar cualquier accidente.

**c. Hacer un análisis comparativo de las características de control interno en las micro y pequeñas empresas de servicio del Perú y de la empresa de transporte “divino señor” de Ayacucho.**

Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la empresa de transporte “DIVINO SEÑOR” de Ayacucho coincide con la realidad de las micro y pequeñas empresas de servicio a nivel nacional.

- Coinciden aplicar el control interno de manera correcta es importante en las empresas de transporte para prevenir riesgos.

- Coinciden que conocen sobre los componentes del control interno al momento de aplicar estos en la ejecución de sus trabajos.
- Coinciden que para prevenir e identificar los riesgos es aplicar o realizar una inspección o reuniones.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### BIBLIOGRAFIA

- Anonimo. (28 de Enero de 2013). *Enciclopedia Culturaria* . (colaboradores, Editor) Recuperado el 20 de febrero de 2018, de <https://edukavital.blogspot.pe/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>
- Anonimo. (25 de Enero de 2016). *Codigo de etica para la investigacion*. Recuperado el 28 de octubre de 2018, de Codigo de etica para la investigacion:  
<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>
- Badillo Guerrero, L. F. (2009). *Normas de control interno de la contraloria general del estado*. quito.
- CGR. (2014). *Marco conceptual del control interno* . Contraloria general de la republica, Lima .
- Cielo Marcalupu, M. F. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú Caso: empresa de microbuses de transporte de pasajeros y servicios generales 6m buss saa Catacaos-piura 2015*. Tesis para optar el titulo de contador publico , Universidad los angeles de chimbote , Departamento de ciencias contables , Piura.
- Davila Sandoval, D. E. (2012). *“MODELO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS FINANCIERAS, APLICADO A PYMES DE COMERCIO, SERVICIOS Y PRODUCCIÓN INDUSTRIAL EN DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”*. Trabajo de graduacionprevio a la obtencion del titulo de ingenieria comercial, Universidad Israel, Carrera de Ingenieria Comercial, Quito- Ecuador.
- Diaz Rojas, W. O. (2007). *Diseño de un sistema de control interno en una empresa comercial de repuestos electronicos* . Tesis para optar el titulo de contador publico y auditor , Universidad de San Carlos de Guatemala, Departamento de economias , Guatemala .
- Gutierrez Lujan , N. (2015). *tesis La auditoría ambiental como una herramienta de control para prevenir los efectos de la contaminación de las empresas de transportes en la provincia de huamanga – 2014*. Universidad los angeles de chimbote , Departamento de ciencias contables , Ayacucho .
- Hurtado Perez , M. (2016). *Teoria general del control interno* . Corporacion Universitaria remington, Ciencias contables , Colombia.
- James, K., & Iannaccone, A. (17 de Mayo de 2018). *5 caracterizticas comunes de un sistema de control interno de negocios*. Recuperado el 26 de Junio de 2018, de 5 caracterizticas comunes de un sistema de control interno de negocios:  
<https://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>

- Landsittel, D. (2013). *Control intern - Marco integrado*.
- López Huancare, V. N. (2017). *Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera mi banco sucursal Ayacucho, 2016*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad católica los angeles de chimbote, Ciencias contables financiera y administrativa, Ayacucho.
- Mares, C. (2013). *Las micro y pequeñas empresas ( MYPEs) Peru*. Piura.
- Martinez Belupu, M. C. (2015). *Caracterización del control interno administrativo en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro hospedaje de la provincia de sechura - periodo, 2014*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad Católica los angeles de chimbote, Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Piura.
- Mejia, R. (2 de Marzo de 2003). *Definición de las micro y pequeñas empresas*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos11/pymes/pymes2.shtml#ixzz57SRrfMsA>
- Mejilla Farfan, E. G. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del peru: Caso " Empresa de transporte en automoviles de casmeños S.A"-Casma 2017*. Tesis para optar el título de contador público, Universidad católica los angeles de chimbote, Ciencias contables financieras y administrativas, Chimbote- Peru.
- Morelo Palomino, C. A. (2014). *Los procesos de control interno en el área de control patrimonial de las entidades públicas del Perú: específicamente en la unidad de gestión educativa local de la mar – 2013*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Ciencias contables financieras y administrativas, Ayacucho.
- Péres Escalante, R. M. (2016). *En su tesis Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la unidad de gestión educativa local huamanga, 2015*. Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad los angeles de chimbote, Ciencias contables financieras y administrativas, Ayacucho.
- Ramirez Avalos, C. S. (2016). *Control interno de las Pymes*. Universidad Autónoma de Nuevo Leon, Mexico, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Mexico.
- Salazar Catalan, L. K. (2014). *El control onterno: Herramienta indispensable para el fortalecimiento de las capacidades de la gerencia pública de hoy*. Tesis para optar el grado de magister en ciencias políticas y gobierno con mención gerencia pública, Pontificia universidad católica del peru, Departamento de ciencias políticas, Lima.
- Sandobal Castillo, K. T. (2012). *El régimen legal peruano de las micro y pequeñas empresas y su impacto en el desarrollo nacional*. Tesis para optar el grado académico de magister en derechos de empresas, Universidad peruana de ciencias aplicadas, Departamento en derechos de empresas, Lima.

- Santa Cruz, M. M. (2014). *El control interno basado en el modelo COSO*. Revista de investigación , Universidad peruana union, peru, Departamento de investigacion , Lima.
- Tinco Maldonado , D. (2015). *El sistema de control interno y su incidencia en el proceso de altas y bajas de activos fijos en la unidad de gestión educativa local de huamanga – 2014*. Tesis para optar el titulo profesional de contador publico , Universidad católica los angeles de chimbote , Ciencias contables financieras y administrativas , Ayacucho.
- Torres Guerrero , E. A. (2013). *Control interno en las entidades de estado colombiano*. Bogota .
- Vásquez Gómez, V. (2016). *Sistema de control interno eficaz y eficiente para facilitar la correcta administración patrimonial y su incidencia en la unidad de gestión educativa local de fajardo - huancapi, 2015*. Tesis para optar el titulo profesional de contador publico , Universidad Catolica Los Angeles de chimbote , Ciencias contables fianncierras y administrativa , Ayacucho .
- Velasquez Capa, Y. B. (2014). *caracterizacion del control interno de las instituciones publicas de EBR del peru: caso de la I.E n° 88008 manuel peralta hurtado, de chimbote,2014*. chimbote.

## ANEXOS

### MODELO DE ENTREVISTA



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

**DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE METODOLOGÍA DE LA  
INVESTIGACIÓN – DEMI**

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las mypes del ámbito de estudio El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa de transporte “DIVINO SEÑOR” de Ayacucho; 2016.

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

Nombre: ..... Fecha: ...../...../.....

#### **I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

**1.1** Edad: .....

**1.2** Sexo: Masculino.....Femenino.....

#### **1.3 Grado de instrucción:**

Primaria.....

Secundaria.....

Superior.....

**1.4** Profesión.....Ocupación.....

#### **1.5** Estado civil

Casado.....

Soltero.....

Conviviente....

Otros.....

**1.6. La MYPES es:**

Formal.....

Informal.....

**PREGUNTAS:**

**II. CONTROL INTERNO DE LAS MYPES:**

1. Periodo de su empresa en el sector productivo operacional y comercial ¿ha desarrollado normativas internas manuales que controlen y ayuden los procesos para una buena gestión?
2. ¿Dentro de su entidad existen un organismo de la estructura organizacional?
3. ¿Dentro de su entidad las actividades como políticas y decisiones de la alta gerencia se desarrolla mediante documentos y coerciones certificadas (aprobados)?
4. ¿Existe canales de verificación fluida que sea claro ordenado y oportuno para una buena gestión?
5. ¿Durante el último ejercicio o periodo sea identificado riesgos en los procesos que pueden afectar el desarrollo de las actividades habituales?
6. ¿Existen lineamientos generales de organización y cumplimiento de metas y objetivos empresariales a corto, medio y largo plazo?
7. ¿Cree usted que es importante desarrollar políticas de control para su unidad empresarial?
8. ¿Es necesario establecer responsabilidades y facultades en todas sus áreas?
9. ¿Cuenta con un manual de procedimientos en todas las áreas de su empresa?
10. ¿A su opinión con las cantidades y procedimientos efectuados cumple con las metas y objetivos propuestos?