

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTE “BRILLANTES DE LA RUTA S.A.C.” -
CASMA, 2017.

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

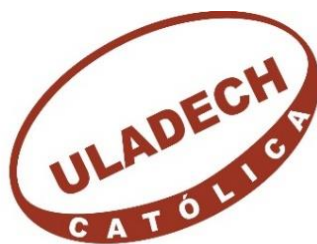
AUTOR

GUERRERO GÓMEZ, VITO MERCEDES
ORCID: 0000-0002-7128-7147

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE – PERÚ
2020**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA DE
TRANSPORTE “BRILLANTES DE LA RUTA S.A.C.” -
CASMA, 2017.

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

AUTOR

GUERRERO GÓMEZ, VITO MERCEDES
ORCID: 0000-0002-7128-7147

ASESOR

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL
ORCID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE – PERÚ
2020**

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Guerrero Gómez, Vito Mercedes

ORCID: 0000-0002-7128-7147

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESORA

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

Dra. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMÍ

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

Mgtr. ORTIZ GONZÁLEZ, LUIS

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTOS

A Jesucristo su hijo único de Dios todo poderoso que me acompaña y me guía a lo largo de mis estudios, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis hermanas por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar a ser un ejemplo de desarrollo profesional.

Dios le bendiga.

DEDICATORIAS

A Dios todo poderoso.

Por haberme permitido llegar hasta este punto y confié que me ayudará esforzar para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi finada madre Victoria en paz descanse.

Estoy bien seguro si hubiera vivido hasta ahora me daba su incondicional apoyo en todo momento, dándome buenos consejos, sus valores, la motivación constante para ser una persona de bien.

Igualmente, a mi finado padre, en paz descanse también estoy seguro me hubiera dado buenos ejemplos de perseverancia y su incondicional apoyo para salir adelante hasta lograr mis objetivos durante mi carrera profesional.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017. La investigación fue bibliográfica - documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio; encontrando los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que, las características del control interno en las micro pequeñas empresas del sector servicios del Perú son: Que formalmente el control interno no se ha implementado; sin embargo, lo aplican de manera empírica, debido a que encamina a los procedimientos a ejecutarse (como técnicas y normas internas con criterios en cumplimiento de objetivos y metas establecidos por la entidad), ayudando a la confiabilidad de la información financiera, administrativa, contable, para una adecuada toma decisiones, mejorando su rentabilidad económica, mitigando riesgos y deficiencias en el servicio que prestan. **Respecto al objetivo específico 2:** Según la entrevista realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 25 (100%) preguntas efectuadas, 21 (84%) respuestas han sido afirmativas y 4 (16%) han sido negativas; debido a que no tiene implementado formalmente su sistema de control interno, no efectúan periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude, tampoco establecen políticas y procedimientos documentados para los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia de su desempeño. **Respecto al objetivo específico 3:** Respecto al análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; se establece que, de los 5 elementos de comparación (100%), la totalidad coinciden; siendo los siguientes elementos comparados: Ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo. Finalmente, según los autores nacionales revisados y el caso de estudio, las empresas estudiadas no han implementado su sistema control interno formalmente, debido a que no cuentan con solvencia económica.

Palabras clave: Control interno, empresa de transportes, sector servicios.

ABSTRACT

The present research work had as general objective: Describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the transport company "Brillantes De La Ruta S.A.C." de Casma, 2017. The research was bibliographic - documentary and case; To collect the information, bibliographic records and a questionnaire applied to the manager of the company under study were used; Finding the following results: **Regarding specific objective 1:** Most of the national authors reviewed establish that the characteristics of internal control in micro-small companies in the Peruvian service sector are: That internal control has not been formally implemented; However, they apply it empirically, because it leads to the procedures to be executed (such as techniques and internal standards with criteria in compliance with the objectives and goals established by the entity), helping the reliability of financial, administrative and accounting information. , for proper decision making, improving their economic profitability, mitigating risks and deficiencies in the service they provide. **Regarding specific objective 2:** According to the interview with the manager of the company in the case study, of the 25 (100%) questions asked, 21 (84%) were affirmative and 4 (16%) were negative; Due to the fact that its internal control system is not formally implemented, they do not periodically rotate the personnel assigned to positions susceptible to fraud risks, nor do they establish documented policies and procedures for documentary resources and files that affect the efficiency and effectiveness of their performance. **Regarding specific objective 3:** Regarding the comparative analysis of the results of specific objectives 1 and 2; it is established that, of the 5 comparison elements (100%), all coincide; the following elements being compared: Control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision and monitoring. Finally, according to the national authors reviewed and the case study, the studied companies have not formally implemented their internal control system, because they do not have financial solvency.

Keywords: Internal control, transport company, service sector.

CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	i
CONTRACARÁTULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTOS	v
DEDICATORIAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA	21
2.1 Antecedentes.....	21
2.1.1 Internacionales.....	21
2.1.2 Nacionales.....	22
2.1.3 Regionales.....	36
2.1.4 Locales.....	40
2.2 Bases teóricas.....	41
2.2.1 Teoría del control interno.....	41
2.2.2 Teoría de empresa.....	46
2.2.3 Teoría de micro y pequeña empresa.....	49
2.2.4 Teoría de los sectores productivos.....	51
2.2.5 Descripción de la empresa del caso en estudio.....	52
2.3 Marco conceptual.....	54
2.3.1 Definiciones del control interno.....	54
2.3.2 Definiciones de empresa.....	55
2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa.....	56
2.3.4 Definiciones de los sectores productivos.....	56
2.3.5 Definiciones del sector servicios.....	57
III. HIPÓTESIS	58

IV. METODOLOGÍA	59
4.1 Diseño de investigación	59
4.2 Población y muestra	59
4.3 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	60
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
4.5 Plan de análisis	66
4.6 Matriz de consistencia	67
4.7 Principios éticos	67
V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	69
5.1 Resultados	69
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1	69
5.1.2 Respecto al objetivo específico 2	77
5.1.3 Respecto al objetivo específico 3	80
5.2 Análisis de resultados	86
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1	86
5.2.2 Respecto al objetivo específico 2	87
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3	94
VI. CONCLUSIONES	99
6.1 Respecto al objetivo específico 1	99
6.2 Respecto al objetivo específico 2	99
6.3 Respecto al objetivo específico 3	100
6.4 Respecto al objetivo general	100
VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	102
7.1 Referencias bibliográficas	102
7.2 Anexos	114
7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia	114
7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas	115
7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información del caso de estudio	116

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO 01.....	69
CUADRO 02.....	77
CUADRO 03.....	80

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el control interno aplicado en las empresas privadas, son utilizadas como una herramienta en el desarrollo de sus actividades, obteniendo una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos y metas; así mismo, les proveen información actualizada y precisa para la buena toma de decisiones, permitiéndoles observar con claridad la realidad de la situación en el que se encuentran, para que en función a ello, determinen si se llevan o no a cabo, medidas o estrategias que mejoren la eficiencias y eficacia de su desempeño, tanto interna como externa (**Serrano, Señalin, Vega & Herrera, 2017**).

El control interno promovida por la Comisión Europea en Europa, se lleva a cabo, a través de su Tribunal de Cuentas, que vela por la buena gestión de sus fondos públicos, aplicando un sólido sistema de control interno; así mismo, fiscaliza a empresas (grandes, medianas, pequeñas y microempresas), para que en caso de evidenciarse irregularidades o fraudes, las sancione y les obligue que desarrollen sus actividades de manera transparente ante la sociedad y el Estado. Así también, cabe mencionar que en Europa, en especial las microempresas, son consideradas como entes individuales que dan un servicio o producto a las grandes empresas de manera eficiente, efectiva y eficaz para evitarles cuellos de botella; siendo respaldadas por el Estado (administrado por el gobierno corporativo en transición), por medio de programas de financiamiento y facilidades tributarias, con el fin de que se establezcan, crezcan y expandan en el mercado, aumentando su aporte en el Producto Bruto Interno de su país (**Tribunal De Cuentas Europeo, 2016**).

Por otra parte, el control interno en las Micro y Pequeñas Empresas (MYPE) de América Latina, se desarrolla a través de procedimientos coordinados que se adoptan en una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, administrativa (basada en métodos para conseguir resultados óptimos propuestos en sus metas y objetivos) y operativo (que promueve la eficiencia, eficacia y efectividad en el desarrollo de sus actividades internas); así mismo, permiten rendir cuentas de su gestión al administrador o gerente, que está a cargo de ellas. Sin embargo, la mayoría estas empresas no han implementado formalmente el control interno, por ello muestran tener debilidades en el adecuado uso de sus recursos humanos, económicos y materiales; a pesar de que aplican el control interno de manera empírica **(Leal & Valderrama, 2017)**.

Así mismo, en Habana la mayoría de las microempresas, no han implementado formalmente el control interno, a pesar de que lo aplican de manera empírica, en base a sus experiencias del día a día y bajo el límite de sus recursos **(SciELO, 2018)**.

Así también, en México la mayoría de las microempresas, no han implementado formalmente el control interno, debido a que, gran parte de ellas son empresas familiares, carecen de formalidad, organización adecuada, falta de manuales de procedimientos y de políticas socializadas con su personal. Cabe mencionar que aplican el control interno de manera empírica, para evitan riesgos y fraudes, proteger y cuidar sus activos, sus intereses, mejorando su eficiencia, eficacia y efectividad de sus operaciones, la

confiabilidad de su información financiera, para alcanzar el éxito empresarial (**Mendoza & Bayón, 2019**).

Así mismo, en Colombia la mayoría de las microempresas, no tienen implementado un sistema de control interno formal, ya que, no cuentan con el dinero suficiente para implementarlo; a pesar de que empíricamente si lo aplican, debido a que les ayuda a controlar y manejar de manera eficiente, eficaz y efectiva, sus procesos operativos, administrativos y financieros, mitigando su disolución (**Banco De La República, 2020**).

Así también, en Ecuador las microempresas, cuentan con mayor presencia en el mercado ante las grandes, medianas y pequeñas empresas; sin embargo, muchas de ellas no han implementado formalmente el control interno; a pesar de que, lo aplican de manera empírica, para mantenerse y desarrollarse, procurando la ejecución adecuada de sus actividades internas; sin embargo, la mayoría fracasan en el corto plazo, en su intento de estar a la altura de las exigencias del medio y crecer (**Drouet, 2016**).

Así mismo, en el Perú la mayoría de las micro pequeñas empresas, no han implementado formalmente el control interno; sin embargo, lo aplican de manera empírica, debido a que el control interno hace que los procedimientos ejecutados (como técnicos y normas internas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos) en la entidad, sean favorables para el desarrollo de sus actividades y estrategias que ayudan a la confiabilidad de las informaciones, tanto financieras, administrativas, contables y a la tomar decisiones; con el fin de mejorar su

rentabilidad y economía, fortalecer sus procesos de operatividad, mitigando riesgos, evitando errores y deficiencias en el servicio que prestan (**Romero, 2018**).

Revisando los antecedentes pertinentes a nivel internacional, se ha encontrado el siguiente trabajo de investigación: **Mafla (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Métodos de evaluación y control interno para la compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra —Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito - Ecuador”.

Asimismo, se han encontrado algunos trabajos de investigación a nivel nacional que concuerdan con la unidad de análisis y variable de nuestro estudio, tales como: **Peña (2019)** realizó el trabajo de investigación denominado; “Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Transporte Cruz Del Sur - Piura, 2017”; así mismo, **Aquino (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017”; así también, **Benites (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018”; así mismo, **Coronel (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas del sector transporte del Perú: Caso Empresa De Transportes Consorcio Moreno S.A.C. Trujillo, 2017”; así también, **Flores (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización

del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018”; así mismo, **Meza (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016”; así también, **Pretel (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de caja de las empresas de transporte del Perú: Caso transportes Mi Salvador S.A.C. Trujillo, 2018”; así mismo, **Zamudio (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área de encomienda de las empresas de transportes del Perú: CASO “Empresa De Transportes Flores Hnos S.R.L.”- Lima, 2017”; así también, **Aguilar (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016”; así mismo, **Ayala (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú. Caso: Empresa de transporte Eppo S.A Piura, 2016”; así también, **Julca (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”; así mismo, **Peralta (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de inventarios de las empresas de transportes por carretera del Perú: Caso “Inversiones y Multiservicios Flores SAC”. Trujillo, 2016”; así también, **Infantes (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de

tesorería de las empresas de transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016”; así mismo, **Macarlupu (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “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 6-M Buss SAA Catacaos – Piura 2015”; así también, **Montalbán (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú caso: Transporte Civa SAC Chulucanas – Piura, 2015”; así mismo, **Tandazo (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú caso: Empresa de Transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, 2015”; finalmente, **Bautista (2015)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014”.

Así mismo, al revisar la literatura pertinente a nivel regional, no se han podido encontrar trabajos de investigación realizados sobre la variable y unidad de análisis de nuestro estudio, tales como: **Matos (2019)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de Transportes Señor De Los Milagros S.A.C De Chimbote, 2017”; así mismo, **Asencios (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado; “Control interno y gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro

transportes - Huaraz, 2016”; así también, **Paredes (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso Etmusa – 42 de Chimbote, 2016”; así mismo, **Vidal (2017)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa De Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016”; así finalmente, **Ocaña (2016)** realizó el trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. – Huaraz, 2015”; así mismo,

Finalmente, revisando la literatura pertinente a nivel local se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Mejía (2018)** realizó el trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017”.

En Casma donde se desarrolló la investigación, existe la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.”, dedicada a transportar personas de un sitio a otro, a través de sus unidades de transporte; en la cual se desconoce si tiene o no implementado su sistema de control interno que le permita utilizar de manera eficiente, eficaz y con economía sus operaciones; asimismo, detectar posibles errores, fraudes y robos por parte de sus empleados, desconociendo de esta manera las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.”, por las razones mencionadas, el enunciado del problema

de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017?**

Para dar respuesta al problema planteado, se ha planteado el siguiente objetivo general:
Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

Para poder responder al objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

2. Describir las características del control interno de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

La presente investigación se justifica porque permitirá conocer las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, en el año 2017. Para

ello, se utilizó la investigación descriptivo-bibliográfico-documental y de caso, como técnica de recojo de información la revisión bibliográfica y entrevista a profundidad, y como instrumentos fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas pertinentes cerradas. Así mismo, la información recogida fue organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos propuestos en la investigación.

También, la investigación se justifica porque se pretende saber si las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, están tratando de implementar formalmente el control interno, para evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad, debido a que, su implementación y aplicación les permite alcanzar en un 100% sus objetivos y metas trazadas, así mismo, minimizar sus riesgos, errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna; contando con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones, mejorando sus operaciones, rentabilidad y confiabilidad de su información administrativa, contable y financiera **(Obispo & Gonzáles, 2015)**.

Finalmente, la presente investigación también se justifica porque me permitirá obtener el título profesional de Contador Público, lo que a su vez generará que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y la Escuela Profesional de Contabilidad, mejoren sus estándares de calidad establecidos por la Nueva Ley Universitaria, al exigir que todos sus egresados obtengan su título profesional, elaborando un trabajo de investigación denominado tesis.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales:

En el presente trabajo de investigación entendemos por antecedentes internacionales a todo aquel trabajo de investigación realizado en cualquier investigador en alguna ciudad de algún país del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestro estudio.

Mafla (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Métodos de evaluación y control interno para la compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra —Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito”, realizado en Ecuador. Cuyo 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. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: El manual de funciones y procesos, establecen las actividades y tareas que los empleados del área contable y financiera de la empresa, 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; así mismo, los riesgos identifican los 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 verifican las potenciales amenazas a las que la organización debe hacer frente; así también, en el proceso de control interno, se 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.

2.1.2 Nacionales:

En el presente trabajo de investigación entendemos por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Ancash; sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y el sector económico-productivo de nuestro estudio.

Peña (2019) en su trabajo de investigación denominado; “Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Transporte Cruz Del Sur - Piura, 2017”. Cuyo objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa De Transporte Cruz Del Sur - Piura, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa si cuenta con un departamento de control interno que se encarga de supervisar a sus trabajadores para que cumplan oportunamente los procesos y procedimientos en cada área al que pertenecen; se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. Sin embargo la empresa no cuenta con supervisores de ruta debido a que son demasiadas unidades algo difícil de controlar, y por ende existe un riesgo a que los

choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros, a pesar de que cuentan con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades; así mismo, se han detectado que en sus unidades de transporte, viajan muchas veces menores de edad sin autorización de sus padres, por ello que se han visto en la necesidad de contratar controladores de embarque quienes se encargan de verificar que quienes viajen lleven sus documentos en regla.

Aquino (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** El control interno para las empresas de transportes del Perú, les es de mucha importancia contar con un sistema de control interno implementado, adecuado y oportuno que les permita reducir errores y deficiencias en el servicio que prestan, contribuyendo en el mejor manejo de sus actividades (teniendo en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos), con objetivos detallados y claros; con el fin de fortalecer sus procesos de operatividad y contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad. **Respecto al objetivo específico 2:** La empresa “Soyuz S.A.”, cuenta con un sistema de control interno, con normas de conductas en donde se permite que el comportamiento del personal sea el más adecuado para el buen servicio al

cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no lo toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejor remunerado o en su defecto incentivado. Así mismo, en la empresa no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia; así también, la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno.

Benites (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A., cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, a pesar de no contar con un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador; así mismo, la empresa cuenta con disposiciones internas para la operación del servicio, como el incumplimiento a las disposiciones que son sancionados según el grado de perjuicio o riesgo y está a cargo del comité de disciplina, tomando en cuenta que de por medio esta la integridad física del usuario y la imagen de la entidad; así también, la empresa cumple con los horarios de

salida y llegada programados, el horario general de atención del servicio es de 5 de la mañana a 10 de la noche, para ello han implementado relojes de control en zonas estratégicas desde el inicio de la jornada hasta la última vuelta realizada, este mecanismo es muy importante por lo que permite a la empresa controlar la velocidad (20 Km/hora) de los vehículos para ofrecer un viaje seguro, tranquilo, evitando maniobras y frenajes bruscos que ponen en peligro la seguridad y tranquilidad de los pasajeros, y a la vez evitar congestión en la ruta; así mismo, para el cumplimiento del servicio de calidad, se supervisa el trato a los usuarios del servicio mediante, libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención marcando el número de teléfono celular que se exhibe en el interior del vehículo; así también, utilizan personas ajenas a la empresa, los llamados (dateros) quienes tienen el trabajo de detectar las malas acciones y conductas del conductor y cobrador.

Coronel (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas del sector transporte del Perú: Caso Empresa De Transportes Consorcio Moreno S.A.C. Trujillo, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas del sector transporte del Perú y de la Empresa De Transportes Consorcio Moreno S.A.C. Trujillo, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La Empresa Consorcio Moreno S.A.C., no tiene implementado el sistema de control interno, así mismo, su personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente.

Flores (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú y de la empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa Transportes Tianco E.I.R.L, no ha implementado el sistema de control interno, tampoco se han implementado procedimientos ni políticas para las cuentas por cobrar. Así mismo, el control interno empírico aplicado es deficiente.

Meza (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de “Transportes Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La implementación del control interno en el Perú es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro. **Respecto al objetivo específico 1:** La empresa de “Transportes Ibarra E.I.R.L”, carece de un adecuado control interno, el cual influye en su gestión; así también, carecen de un buen

ambiente de control, adecuada supervisión donde retrasa a la empresa lograr satisfactoriamente todas sus metas sus objetivos que desea obtener.

Pretel (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno del área de caja de las empresas de transporte del Perú: Caso transportes Mi Salvador S.A.C. Trujillo, 2018”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características de control interno del área de caja de las empresas de transporte del Perú y de la empresa de transportes Mi Salvador S.A.C. Trujillo, 2018. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de transportes Mi Salvador SAC; presenta deficiencias respecto al control interno, porque no tiene una estructura organizacional por falta de un organigrama, y manual de organización y funciones; no cuenta con normas, reglamentos, políticas, etc.), es por ello que, su personal no tiene claro sus actividades y/o labores que tienen que desempeñar en cada área, para el logro de objetivos y metas de manera eficiente y eficaz de la entidad.

Zamudio (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en el área de encomienda de las empresas de transportes del Perú: CASO “Empresa De Transportes Flores Hnos S.R.L.”- Lima, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en el área de encomienda de las empresas de transportes del Perú: Caso “Empresa De Transportes Flores Hnos. S.R.L.”- Lima, 2107. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** El control interno para las

empresas de transportes del Perú, les es de mucha importancia contar con un sistema de control interno implementado, adecuado y oportuno que les permita reducir errores y deficiencias en el servicio que prestan, contribuyendo en el mejor manejo de sus actividades (teniendo en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos), con objetivos detallados y claros; con el fin de fortalecer sus procesos de operatividad y contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad. **Respecto al objetivo específico 2:** La “Empresa De Transportes Flores Hnos S.R.L.”- Lima, 2017”, cuenta con un sistema de control interno, con normas de conductas en donde se permite que el comportamiento del personal sea el más adecuado para el buen servicio al cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no le toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejor remunerado o en su defecto incentivado. Así mismo, en la empresa no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia; así también, la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno.

Aguilar (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros Tambogrande

– Piura en el año 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La mayoría de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande de Piura, no cuentan con un Manual de procedimientos administrativos, tampoco cuentan con un Manual de organización y funciones (MOF) que asigne funciones y responsabilidades a su personal, sin embargo, los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades impartidas por la administración, ya que realizan labores rutinarias; así mismo, estas empresas no supervisan el trato a los usuarios del servicio, trayendo como consecuencia el descontento del público usuario, que se encuentra obligado a viajar a pesar de recibir un mal servicio; así también, no cumplen con los horarios de salidas y llegadas programados y exhibidos en los terminales, la demora corresponde a la espera por llenar las unidades, debido a la oferta que existe en el mercado.

Ayala (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú. Caso: Empresa de transporte Eppo S.A Piura, 2016”. Cuyo objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú y de transportes EPPO S.A Piura, 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de transportes EPPO S.A., cuenta con un sistema de control interno implementado por la misma que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, custodiando su patrimonio y evitar la pérdida de sus bienes en almacén; así mismo, a través del sistema kardex, se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su

respectiva salida según requerimiento de las unidades de transporte, verificando sus inventarios físicos, los cuales contrasta con el reporte del sistema kardex para conciliar los saldos de almacén; como así también, cabe mencionar que el sistema emite información que permite a la empresa realizar las ordenes de pedido de repuestos y/o suministros mediante márgenes de seguridad y control técnico vehicular programado para no quedar desabastecido; así mismo, cuenta con Póliza de seguros, que cubre riesgos en almacén en caso de robo e incendio.

Julca (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar los mecanismos de control interno de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura, controlan el área de suministros, como, el combustible lo controlan mediante una boleta diaria donde se coloca el número de placa del ómnibus, la hora de salida, el nombre del chofer y la cantidad de petróleo que necesita que varía de 35 a 45 galones según las horas de recorrido del ómnibus; así mismo, realizan un control de inventario de las adquisiciones en almacén, las empresas aplican un control mediante un kárdex manual donde registran las entradas y salidas de las compras que realizan como rodajes, aros, pistones, neumáticos, filtros de aceite, filtros de combustible, focos, baterías; así también, estas empresas tienen claramente identificados los activos fijos (unidades de

transporte) inventariándolos para verificar su vida útil, para que, los activos cuya vida útil se ha acabado, se procede a darle contablemente la baja respectiva, informando a la sociedad, a SUNAT y al MTC; así mismo, el control de caja se hace mediante planillas diarias de ingresos y egresos en cada oficina, es decir la oficina principal y la oficina sucursal y el control de los boletos de viaje se hace por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer y el boletaje va directamente al contador para sus respectivos registros; el control de rutas a las empresas de transporte, se realiza mediante la asignación de personal asignado para cumplir la función de supervisión de la hora de salida y en el ómnibus supervisando el recorrido que hace la unidad para verificar el control respectivo de boletos; así también, controlan las asistencias de personal mediante un reloj marcador y cuentan con Pólizas de seguros contra todo riesgo.

Peralta (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de inventarios de las empresas de transportes por carretera del Perú: Caso “Inversiones y Multiservicios Flores SAC”. Trujillo, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la Caracterización del Control Interno de Inventarios de las empresas de transportes por carretera del Perú y de la Empresa “Inversiones y Multiservicios Flores SAC”. Trujillo, 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de Transportes por Carretera Inversiones y Multiservicios Flores SAC, requiere la implementación de un control interno de inventarios, que garantice un control óptimo de sus existencias y evite compras y paradas innecesarias de unidades de transporte.

Infantes (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.

Macarlupu (2016) en su trabajo de investigación denominado: “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 6-M Buss SAA Catacaos – Piura 2015”. Cuyo objetivo general fue: Describir 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 – Piura, 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de transporte 6M Buss SAA, cuenta con técnicas para evaluar riesgos, con un plan de

contingencias más no con un manual de control interno, lo cual ocasiona a que no se pueda llevar un buen control con respecto a la supervisión de funciones; así mismo, informan y comunican los problemas suscitados a través de reuniones y reportes emitidos, sin embargo, el personal no recibe capacitaciones constantes para que pueda contrarrestar estos sucesos; por otra parte, no cuenta con un supervisor que viaje en el bus y que verifique el trato a los usuarios, ya que los transportistas por llevar a más pasajeros, transportan pasajeros de pie, poniendo en riesgo a los usuarios y cometiendo infracciones que ocasionarían pago de multas a la empresa; así mismo, no tiene la certeza que el efectivo recaudado al termino de las labores del día, sea el real, ya que solo se cuenta con el número de viajes realizados y no se registran a los pasajeros a través de un boleto.

Montalbán (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú caso: Transporte Civa SAC Chulucanas – Piura, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de Transporte CIVA SAC. Chulucanas – Piura, 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de Transportes CIVA SAC, no cuenta con un departamento de control interno, que se encargue de establecer normas de procedimiento administrativo y supervisar que se cumplan en cada Agencia; así mismo, carece de un reglamento interno y un manual de políticas y procedimientos, que permitan mejorar los procesos y dar solución a problemas de orden administrativo, que se presentan

dentro de la misma con calidad y eficiencia, en lo que se refiere al boletaje; así también, el manejo de documentos administrativos y financieros no se realiza con un sistema adecuado de archivo; así mismo, no cuenta con supervisores de ruta, por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a los mismos, sin embargo, cuenta con GPS para la ubicación de sus unidades; así también, la empresa cada tres meses realiza exámenes médicos y psicológicos a los conductores, para verificar que se encuentre en perfecto estado de salud física y mental, además se comprueba el conocimiento de los reglamentos de tránsitos para así conducir prudentemente para evitar accidentes en el camino.

Tandazo (2016) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú caso: Empresa de Transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, 2015”. Cuyo objetivo general fue: Describir 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 Transportes Urban 3, de la ciudad de Piura, 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa de transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, a través de la gerencia da solución a los problemas relacionados con el personal, público usuario y proveedores, además cuenta con procedimientos para el control de calidad del servicio ofrecido, y así poder lograr sus metas y objetivos trazados y difundidos; así mismo, cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos a través de mecanismos de observación y anotación de deficiencias que puedan prevenir un futuro riesgo, para lo cual

cuenta con un plan de contingencia para afrontarlos y minimizar su impacto, así también, a través de la misma empresa verifica el cumplimiento de las obligaciones del personal; así mismo, existe una comunicación fluida entre el personal y la administración, la misma que es aprovechada para que los trabajadores conozcan sus funciones y responsabilidades en cuanto a las actividades que realizan en beneficio de la institución; así también, a través del órgano supervisor mantiene un estricto control con el personal administrativo y operativo; y de esta manera se pueda ofrecer un servicio de calidad al público usuario; sin embargo, la empresa no cuenta con un manual de funciones ni una estructura organizacional, pero aplica procedimientos de control en base a los componentes de control interno.

Bautista (2015) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014”. Cuyo objetivo general fue: Describir las principales características de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: Para las empresas del sector servicio, rubro Transporte del departamento de Piura, supervisar las unidades móviles en el área operativa y administrativa forma parte de los mecanismos de control interno implementados por estas empresas para prestar un mejor servicio y generar rentabilidad; así mismo, el control de los conductores y el relevo cada 4 horas, garantizan un servicio eficiente, sin contratiempos y novedades, asegurando la integridad de los pasajeros y tripulación, como

parte del sistema de control interno operativo; así también, estas empresas cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, Soat activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al ministerio de transportes.

2.1.3 Regionales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Áncash, menos en la provincia de Casma, sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestro estudio.

Matos (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de Transportes Señor De Los Milagros S.A.C De Chimbote, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa de Transportes Señor De Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: En el Perú, el establecer un sistema de control interno, esta influirá de manera positiva, en las áreas de una empresa, mejorando su rentabilidad y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren, obteniendo un control máximo en sus diferentes áreas, con eficiencia de productividad y economía, así mismo, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.

Asencios (2017) en su trabajo de investigación denominado; “Control interno y gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar el control interno y la gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz en el 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de campo. Llegó a los siguientes resultados: El control interno en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz, ha permitido obtener información financiera, veraz y oportuna, protegiendo los recursos empresariales y promueve la eficacia de las operaciones, dándole capacidad a la gerencia para realizar un manejo óptimo de los recursos financieros en la toma de decisiones mediante procedimientos técnicos y normas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Paredes (2017) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso Etmusa – 42 de Chimbote, 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa ETMUSA – 42 de Chimbote, 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La empresa ETMUSA – 42, no cuenta con un sistema de control interno, al igual que sus componentes, no están siendo totalmente tomadas en cuenta, por lo que se ha evidenciado una serie de problemas, como no saber los riesgos internos ni externos que puedan perjudicar los objetivos de la empresa, tampoco se supervisa de manera frecuente las

distintas operaciones de la administración.

Vidal (2017) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa De Transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C. – Chimbote 2016. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** Las empresas en el Perú sin importar su tamaño, rubro, naturaleza; necesitan implementar un sistema de control, ya que el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial; también un manual de organizaciones y funciones actualizados para el desarrollo de sus actividades; además sirve de ayuda para corregir errores y deficiencias que permitan alcanzar sus objetivos, brindando seguridad razonable. **Respecto al objetivo específico 2:** La Empresa de Transportes Gemeva S.A.C, cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente al personal; como también la buena marcha y administración de la empresa, evitando errores en el desarrollo de las actividades y da cumplimiento a sus objetivos; así mismo, cuenta con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgos interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontar los errores o fraudes; así también, existe una apropiada información y comunicación entre sus

colaboradores, suministrando información para el cumplimiento de sus funciones; así mismo, se realiza un monitoreo continuo por el administrador, las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables a fin de que tomen las medidas necesarias para su corrección.

Ocaña (2016) en su trabajo de investigación denominado: “El control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. 2015”, realizado en Huaraz. Cuyo objetivo general fue: Determinar y analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: Para la empresa de transportes Huascarán S.A., el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la empresa, se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos.

2.1.4 Locales:

En el presente trabajo de investigación se entiende por antecedentes locales a todos los trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia de Casma, sobre aspectos relacionados a la variable, unidades de análisis y sector económico-productivo de nuestro estudio.

Mejía (2018) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017”. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. Cuyo diseño de investigación fue: Descriptivo, bibliográfico-documental y de caso. Llegó a los siguientes resultados: La Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A., aplica control interno empírico, debido a que no ha implementado el control interno; sin embargo, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, eficaz y transparente; así mismo, conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa; a pesar de ello, la empresa no difunde su misión, visión y objetivos estratégicos.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1 Teoría del control interno:

De acuerdo al informe COSO III, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización **(Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 2016)**.

2.2.1.1 Principios del control interno: La Contraloría General de la República (2016)

establece los siguientes principios del control interno:

2.2.1.1.1 Responsabilidad delimitada: Permite fijar con claridad las funciones de cada empleado; además permite el rendimiento y cumplimiento de las responsabilidades que adquiere una autoridad desempeñándose en su campo de su competencia.

2.2.1.1.2 Separación de funciones de carácter incompatible: Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción.

2.2.1.1.3 Instrucciones por escrito: Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público.

2.2.1.1.4 Aplicación de pruebas continuas de exactitud: La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos. Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el auditor debe estar en condiciones de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso.

2.2.1.2 Componentes del control interno: Hernández (2011, citado por **Hervias, 2019**), establece lo siguiente:

2.2.1.2.1 Ambiente de control: El ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa; es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y las responsabilidades y organiza y desarrolla profesionalmente a sus empleados y la atención y orientación que proporciona al consejo de administración. El ambiente de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre es lo que hará que se cumplan.

2.2.1.2.2 Evaluación de los riesgos: Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo

han sido gestionadas. “La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas”.

2.2.1.2.3 Actividades de control: Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan, a llevarse a cabo, las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa, estableciendo y ajustando políticas y procedimientos para conseguir una seguridad razonable. Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

2.2.1.2.4 Información y comunicación: Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Se debe tener una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa. Debe existir una comunicación previa a través de todas las áreas. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son importantes. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes; ya que llegar a las mayores autoridades (accionistas), nos es imposible. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

2.2.1.2.5 Supervisión o monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión o monitoreo, es decir, un proceso que se comprueba el adecuado funcionamiento del sistema a largo o corto del tiempo, es eficaz y oportuno. Esto se consigue mediante actividades de supervisión previa, evaluaciones constantes o ambas cosas. La supervisión previa se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en las actividades de sus funciones. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continuas destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina (Cárcamo, 2016).

2.2.1.3 Fases del control interno: Las fases del estudio y evaluación del control interno consisten en las diferentes etapas que el auditor debe tener en cuenta para la evaluación eficaz del control interno. Considerando las actividades siguientes: Comprensión del control interno, evaluación preliminar del sistema, procedimientos de cumplimiento, reevaluación de los controles y limitación o modificación de las pruebas sustantivas.

2.2.1.4 Ventajas y desventajas: Estupiñan (2006, citado por **Castillo, 2018**) establece:

2.2.1.4.1 Ventajas

_ Las ventajas del control interno son evidentes, ya que conducen a una organización dirigida, más eficiente.

_ Los Controles internos estrictamente realizados aseguran los recursos de la empresa, minimizando los riesgos de un mal uso de los recursos.

_ El control interno también evita y/o disminuye posibles irregularidades financieras mediante la detección rápida y luego a resolver cualquier problema que surja en el momento oportuno.

_ Establecer y cumplir controles internos, se puede evitar que los empleados de una empresa, no sean acusados de cualquiera irregularidad o de apropiación indebida de fondos.

2.2.1.4.2 Desventajas

_ Las desventajas de los controles internos, pueden ser la mala planificación o ejecución, dando lugar a la frustración de los empleados.

_ Un sistema de control interno que se ha diseñado de manera estrictamente rígida puede permitir una difícil adaptación de una organización.

_ Tal vez la mayor desventaja del control interno, es que puede hacer que las SOA se conviertan en excesivamente, dependiente del sistema de control interno, que puede conducir a relajarse otras medidas de control del fraude y el error.

2.2.2 Teoría de empresa:

Según **Huamán (2016)**, la empresa es aquel organismo constituido por una o más personas naturales y/o jurídicas, quienes toman la decisión voluntaria de aportar capital y trabajo para el desarrollo de alguna actividad económica, como la fabricación, producción y/o comercialización de bienes y servicios; con el fin de obtener algún beneficio, como retribución al capital y trabajo invertido.

2.2.2.1 Características:

Para **Rodríguez (2015)** las características de las empresas son:

- _ Es un ente diferente a su propietario o socios que lo hayan constituido.
- _ Los negocios unipersonales se pueden constituir mediante escritura pública o sin ella.
- _ Las personas jurídicas (sociedades) deben necesariamente constituirse mediante escritura pública e inscribirse en la oficina de los Registros Públicos.
- _ Se pueden constituir por un plazo determinado o indeterminado.
- _ Al momento de su constitución, en el caso de las empresas con personería jurídica, deben pagar su capital por lo menos el 25% como mínimo.
- _ Las empresas con personería jurídica, deben contar con sus estatutos que contienen acuerdos del titular o socios sobre la constitución, su actividad, tiempo de duración y los casos de disolución y liquidación de la empresa.

_ Todos deben llevar la contabilidad para los efectos de proporcionarnos información.

2.2.2.2 Clasificación:

2.2.2.2.1 Por el número de personas que lo conforman: Según **Munch (2015)**, pueden ser:

_ **Empresas Individuales (EIRL):** Persona jurídica de derecho privado, constituida por una sola persona con patrimonio distinto al de su titular. Se constituye para el desarrollo exclusivo de actividades económicas de pequeña empresa.

_ **Empresas Pluripersonales:** Constituida por varias personas societarias, como, por ejemplo, sociedad comercial de responsabilidad limitada, sociedades anónimas (abierta y cerrada) y sociedad colectiva, la sociedad comanditaria y sociedades civiles.

2.2.2.2.2 Según el sector de la actividad: Según **Munch (2015)**, pueden ser:

_ **Empresas del sector primario:** Son considerados a la extracción de materia prima:

- **Industriales** se clasifican en extractivas, cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables. Ejemplos de este tipo de empresas son las pesqueras, madereras, mineras, petroleras, etc.; manufactureras, son empresas que transforman la materia prima en productos terminados. Ejemplo: Maquinaria ligera, productos químicos, etc.

_ **Empresas del sector secundario:** Comerciales, intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compra/venta de productos terminados. Pueden

clasificarse en, mayoristas que venden a gran escala o a grandes rasgos; minoristas (detallistas) que venden al por menor y los comisionistas que venden de lo que no es suyo, dan a consignación.

_ **Empresas del sector terciario:** Servicio, aquellas que brindan servicio a la comunidad que a su vez se clasifican en: transporte, turismo, instituciones financieras, servicios públicos (energía, agua, comunicaciones), servicios privados (asesoría, ventas, publicidad, contable, administrativo), educación, finanzas, salud.

2.2.2.2.3 Según su tamaño: Según **Munch (2015)**, pueden ser:

Encontramos los de microempresa que posee menos de 10 empleados; los de Pequeña empresa que tiene un número entre 10 y 49 empleados; los de mediana empresa que tiene un número entre 50 y 249 empleados; y los de gran empresa que posee 250 o más empleados.

2.2.2.2.4 Según su ámbito de actuación: Según **Munch (2015)**, pueden ser:

En función del ámbito geográfico en el que las empresas realizan su actividad, se pueden distinguir:

_ **Empresas locales:** son aquellas empresas que venden sus productos o servicios dentro de una localidad determinada.

_ **Empresas nacionales:** son aquellas empresas que actúan dentro de un solo país.

_ **Empresas multinacionales o empresas internacionales:** son aquellas que actúan en varios países.

_ **Empresas Transnacionales:** las empresas transnacionales son las que no solo están establecidas en su país de origen, sino que también se constituyen en otros países, para realizar sus actividades mercantiles no sólo de venta y compra, sino de producción en los países donde se han establecido.

2.2.3 Teoría de micro y pequeña empresa:

Luna (2017) nos dice que, la micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente.

Asimismo, las MYPE se las puede definir, como, MYPE de acumulación y subsistencia.

2.2.3.1 Nuevos emprendimientos

Los nuevos emprendimientos se entienden como aquellas iniciativas empresariales concebidas desde un enfoque de oportunidad.

2.2.3.2 Características de las micro, pequeñas y medianas empresas

Las micro, pequeñas y medianas empresas, deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

- **Microempresa:** Ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

- **Pequeña empresa:** Ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

2.2.3.3 Tipos de micro emprendimientos

Según **Luna (2017)**, normalmente las microempresas son de propiedad y administración de los propios empresarios, que a su vez trabajan ellos mismos o sus familiares. Por ello, muchas veces las MYPE son creadas para subsistir y no para obtener ganancias.

Dentro de este tipo de negocios encontramos:

- **De supervivencia:** Son aquellas creadas con la finalidad de generar ingresos para subsistencia, muchas veces se dan por la escasez de empleo.

- **Expansión:** Son micro pequeñas empresas familiares que se expanden creándose en diferentes puntos.

2.2.3.4 Transformación: Se da cuando el negocio que fue multiplicado en diferentes puntos, ya sea en la localidad u otra ciudad, cambia de razón social, como por ejemplo de E.I.R.L. a S.A.C. previo acuerdo.

2.2.4 Teoría de los sectores productivos:

Según **Cabeza & Contreras (2017)**, la actividad económica está dividida en sectores económicos productivos, que permiten la extracción, transformación de un producto para satisfacer las necesidades de las personas, ya sea para el consumo, salud, infraestructura y vestimenta. Generando el dinamismo en la economía, a través del comercio y/o servicios.

2.2.4.1 Clasificación de los sectores económicos-productivos

2.2.4.1.1 Sector primario o agropecuario: En este sector se obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación, como la agricultura, ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca.

2.2.4.1.2 Sector secundario o industrial: Es toda actividad económica relacionadas con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos; como, industrial extractivo (extracción minera y de petróleo) y industrial de transformación (fabricación de artefactos, productos envasados y productos de construcción; es todo aquel productos que para su obtención o elaboración ha tenido que pasar por una transformación).

2.2.4.1.3 Sector terciario: Son todas aquellas actividades que sirven como conector, enlace (a través de personas físicas como terceros), para llevarse a cabo el comercio, servicios y transporte (aéreo, marítimo y tierra).

2.2.4.2 El sector servicios: Es la actividad económica que pertenece al sector terciario, conlleva al Valor Añadido Bruto generado y el Empleo Ocupado en las actividades terciarias (como actividades comerciales, servicios, transporte y turismo), desarrollándose a través de servicios que ofrecen productos tangibles (venta de comida, frutas, electrodomesticos, etc) y no tangibles (charlas motivacionales, educación, terapia psicológica, etc.) (La Cámara, 2018).

2.2.5 Descripción de la empresa del caso en estudio:

Empresa Brillantes de la Ruta S.A.C.

Razón Social: Brillantes de la Ruta S.A.C.

Ciudad: Casma.

R.U.C.: 20541795023

Domicilio fiscal: Su domicilio fiscal es en la Urbanización California, Mz "J" Lote 7-Casma.

Objetivo: La empresa de transporte Brillantes de la Ruta S.A.C, es una empresa dedicada a prestar servicios de transporte.

La empresa de Transporte Brillantes de la Ruta S.A.C., fue creada en Enero del año 2013, inscrita en registro públicos de Casma, con Partida Registral Nro.11008348. Identificado con Registro Único de Contribuyentes (RUC) Nro. 20541795023, con domicilio fiscal es

en la Urbanización California, Mz "J" Lote 7- Casma La empresa está conformada por el gerente general Sr. Dino Darío Caya Alonso, identificado con DNI Nro. 33348264, con el 100% de participación, y como apoderado al Sr. Domingo German Vega Gomez, identificada con DNI Nro. 33343724.

BRILLANTES DE LA RUTA S.A.C. es una empresa de transporte terrestre que realiza el servicio de transporte de pasajeros en la ruta Casma-Unto y viceversa autorizado por la municipalidad de provincial de Casma..

La empresa de transportes Brillantes de la Ruta S.A.C., tiene por objeto a dedicarse al transporte terrestre de turistas y pasajeros en general con vehículos Vans, Microbus y Minibus de categoría M1 Y M, a nivel provincial (Casma) distrital (Buena vista Alta y Anexos) Regional y a cualquier lugar del país.

El objetivo primordial es brindar un servicio personalizado de excelente calidad y puntualidad a sus pasajeros, asumiendo en total responsabilidad durante sus viajes hasta llegar a sus destinos”.

Misión

Brindar a nuestros clientes la más alta calidad en servicios de transportes de turistas y pasajeros con conductores e ayudantes eficientes, eficaces y puntuales, permitiendo su tranquilidad, satisfacción seguridad, y confianza, asumiendo en total responsabilidad durante sus viajes hasta llegar a sus destinos.

Visión

Ser considerados y reconocidos una empresa formal brindando servicios de transportes de pasajeros y de cargas pesadas en general, expandiendo nuestra presencia a nivel nacional e internacional, garantizando un excelente desempeño de viaje y en operaciones de seguridad, complementando la satisfacción a nuestros pasajeros.

Valores

- _ Compromiso a la excelencia, calidad de vehículos.
- _ Honestidad, responsabilidad y confianza.
- _ Ética, integridad y respeto.
- _ Trabajo en equipo.

2.3 Marco conceptual:

2.3.1 Definiciones del control interno:

El control Interno para **La Contraloría General De La República Del Perú (2019)**, es un documento que pretende ayudar a la gestión de una empresa, orientada a prevenir riesgos y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía, así como resguardar los recursos de la misma, mitigando irregularidades o actos de corrupción, lo cual es delegado al titular, funcionarios y servidores de la entidad para evaluar y monitorear sus operaciones, teniendo en cuenta el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de sus datos contables.

Así mismo, el control interno es una herramienta que regula las actividades (como la evaluación de acción), de acuerdo con los requisitos de los planes de una empresa (sin importar el tamaño o rubro en el que se desempeñe), actuando como medio para el logro de una buena función administrativa, de manera eficiente y eficaz con la finalidad de tener información real de la misma para alcanzar sus objetivos, metas, llevar el control de sus recursos, cumplir con las leyes, reglamentos y políticas establecidas (**Mendoza & Delgado, 2018**).

2.3.2 Definiciones de empresa:

Una empresa es una organización de grupo de personas que comparten un mismo objetivo con el fin de producir bienes, venderlos y obtener un beneficio; estas pueden ser grandes empresas o pequeñas y medianas empresas; las cuales jurídicamente son registradas como empresas individuales, anónimas, de responsabilidad limitada o cooperativas (**Molina, Botero & Montoya, 2016**).

Así mismo, una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica, como él de sector primario (agricultura), sector secundario (industria) y sector terciario (servicios), siendo un medio de distribución, integrado por recursos, valiéndose de su administración para lograr sus metas u objetivos, ya que, son la razón de ser de una empresa con fines de lucro, como el resultado de procesos administrativo (**Delfín & Acosta, 2016**).

2.3.3 Definiciones de micro y pequeña empresa:

La micro y pequeña empresa, es una actividad económica individual, representada por una persona (natural o jurídica), dedicada a la producción, comercio o prestación de servicios; cuya creación no requiere de mucho capital, además utiliza sus recursos de manera productiva y eficiente, se desarrolla por las exigencias del mercado como expertos en la autogestión y la capacidad de adaptación al medio en el que desenvuelve, es la fuente importante del empleo y autoempleo; sirve de apoyo a las grandes empresas, resolviendo algunos cuellos de botella de su producción (**Produce, 2019**).

Así mismo, la micro pequeña empresa, son microempresas que cuentan con activos de escaso valor monetario, tecnología rudimentaria, tienen poco o ningún cumplimiento de los requisitos legales, su competitividad no se basa en la productividad sino en el bajo precio que se asigna al trabajo incorporado para disminuir los costos, siendo creadas para la subsistencia a falta de oportunidades laborales y económicas (**Tapia, 2015**).

2.3.4 Definiciones de los sectores productivos:

El sector productivo, es la agrupación de actividades productivas y/o económicas según sus características, relacionadas con el tipo de proceso de producción que desarrollan, como son las actividades primarias (de extracción), secundarias (de transformación) y terciarias (de comercialización). Dichas actividades económicas generan crecimiento económico social, a través del intercambio de productos y servicios a nivel local, nacional e internacional (**EAE Business Shool, 2020**).

Así mismo, el sector productivo, es la actividad económica encargada de abastecer y suministrar las necesidades que demanda el mercado, como el comercio o servicios, con la finalidad de ofrecer una mejor calidad de vida a la población en general (como la salud, educación, alimentación y infraestructura) **(EAE Business Shool, 2017)**.

2.3.5 Definición del sector servicios:

El sector servicios, es el sector terciario que satisface las necesidades de la población o empresas; así mismo, se encarga de dirigir, organizar y facilitar a la actividad productiva del sector primario y sector secundario (quienes le proporcionan los bienes y productos), ya que, este sector terciario no implica la producción de bienes materiales **(Pérez & Merino, 2016)**.

III. HIPÓTESIS

En la presente investigación no se planteó hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo; de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental, de caso y de nivel descriptivo (Hernández, 2014; citado por **Fernández, 2019**).

IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación:

El diseño de la presente investigación fue: no experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso.

Fue no experimental debido a que la información se tomó tal como estuvo en la realidad; es decir, no se manipulo la información. Fue descriptivo porque la investigación fundamentalmente se centró en describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Fue bibliográfico porque para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo a través de la revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales. Fue documental porque para conseguir los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se revisó algunos documentos pertinentes. Finalmente, fue de caso porque para conseguir los resultados del objetivo 2 se utilizó una sola empresa (una Mype).

4.2 Población y muestra:

4.2.1 Población

La población de la investigación fue todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

4.2.2 Muestra

La muestra fue la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.”; la misma que fue escogida de manera dirigida.

4.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable e indicadores:

4.3.1 Matriz de Operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DEL CONTROL INTERNO	DEFINICIÓN OPERACIONAL DEL CONTROL INTERNO							
		ANTECEDENTES		C1	C2	C3	C4	C5	C6
CONTROL INTERNO	El control interno, es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad (Mendoza & Delgado, 2018).	NACIONALES	Peña (2019)	1	1	1	1	1	1
			Aquino (2018)	1	1	1	1	0	0
			Benites (2018)	1	1	1	1	0	0
			Coronel (2018)	1	1	1	1	1	1
			Flores (2018)	1	1	1	1	1	1
			Meza (2018)	1	1	1	1	1	1
			Pretel (2018)	1	1	1	1	1	1
			Zamudio (2018)	1	1	1	1	0	0
			Aguilar (2017)	1	1	0	1	0	0
			Ayala (2017)	1	1	1	1	0	0
			Julca (2017)	1	1	1	1	0	0
			Peralta (2017)	1	1	1	1	1	1
			Infantes (2016)	1	1	1	1	1	1
			Macarlupu (2016)	1	1	1	1	1	1
			Montalbán (2016)	1	1	1	1	1	1
			Tandazo (2016)	1	1	1	1	1	1
		Bautista (2015)	1	1	1	1	0	0	
		REGIONALES	Matos (2019)	1	1	1	1	1	1
			Asencios (2017)	1	1	1	1	0	0
			Paredes (2017)	1	1	1	1	0	0
			Vidal (2017)	1	1	1	1	1	1
			Ocaña (2016)	1	1	1	1	0	0
		LOCALES	Mejía (2018)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda de los criterios:

C= Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

C1: Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: La variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C2: Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

C3: Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

C4: Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C₂. Es decir, los resultados y/o conclusiones deben coincidir con el C₅.

C5: Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C₂) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C₄).

C6: Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además; 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio.

4.3.2 Matriz de operacionalización para obtener los resultados del objetivo específico 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE			
		DIMENSIONES	INSTRUMENTO E INDICADORES	RESULTADOS	
				SI	NO
CONTROL INTERNO	El control interno, es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad	Ambiente de control	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		
			¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
			¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		
			¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
			¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?		
		Evaluación de los riesgos	¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?		
			¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		
			¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
		¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?			

(Mendoza & Delgado, 2018).		¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?		
	Actividades de control	¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?		
		¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?		
		¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?		
		¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?		
		¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?		
	Información y comunicación	¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?		
		¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?		
		¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?		
		¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?		

			¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar?		
		Supervisión o monitoreo	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
			¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?		
			¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?		
			¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?		
			¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?		

Fuente: Elaboración propia, en base a las matrices proporcionadas.

4.3.3 Matriz de operacionalización de la obtención de los resultados del objetivo específico 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Aquí se especificaran los resultados más relevantes de las características del financiamiento de las Mypes del sector comercio estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.	Aquí se especificaran los resultados más relevantes de las características del financiamiento de la empresa del caso de estudio.	Los resultados pueden ser Sí coinciden o no coinciden.
Evaluación de riesgos	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Actividades de control	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Información y comunicación	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.
Supervisión o monitoreo	Idem al anterior.	Idem al anterior.	Idem al anterior.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

4.4.1 Técnicas

Para obtener los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica; para obtener los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

4.4.2 Instrumentos

Para obtener los resultados del objetivo específico 1, se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para obtener los resultados del objetivo específico 2, se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para obtener los resultados del objetivo 3, se utilizó como instrumentos los cuadros 01 y 02 de la presente investigación.

4.5 Plan de análisis:

Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumento las fichas bibliográficas; estos resultados fueron especificados en el cuadro 01. Para hacer el análisis de resultados se observó el cuadro 01 con la finalidad de agrupar los resultados parecidos de los antecedentes nacionales, regionales y locales; luego, estos resultados fueron comparados con los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, todos estos resultados fueron comparados y explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; estos resultados fueron especificados en el cuadro 02. Para hacer el análisis de resultados se observó el cuadro 02; procurando cuantificar las respuestas positivas para establecer las fortalezas y debilidades del control interno en cuanto a cada uno de sus cinco componentes; tratando de explicar a la luz de las bases teóricas pertinentes.

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo y como instrumento los cuadros 01 y 02 de la investigación. Estos resultados fueron especificados en el cuadro 03. Para hacer el análisis de resultados se explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados de la comparación de los objetivos 1 y 2, a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual pertinentes.

4.6 Matriz de consistencia:

Ver anexo 01.

4.7 Principios éticos:

_ **Integridad científica:** Es el marco de valores que permiten asegurar que la investigación se conduzca de manera honesta y precisa (**Maguiña, 2018**).

_ **Consentimiento informado:** Es un proceso mediante el cual un sujeto confirma voluntariamente su deseo de participar en un estudio en particular después de haber sido informado sobre todos los aspectos de éste que sean relevantes para que tome la

decisión de participar, así mismo, el consentimiento informado se documenta por medio de un formulario de consentimiento informado escrito, firmado y fechado **(Alonso, Aja, Castillo & Rodríguez, 2015)**.

_ **Equidad:** Es un valor que implica justicia e igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres respetando la pluralidad de la sociedad **(De La Cruz, 2017)**.

V. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Resultados:

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017.

CUADRO 01: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

AUTOR (ES)	RESULTADOS
Matos (2019)	Afirma que, en el Perú, el establecer un sistema de control interno, esta influirá de manera positiva, en las áreas de una empresa, mejorando su rentabilidad y reduciendo los niveles de riesgos que se encuentren, obteniendo un control máximo en sus diferentes áreas, con eficiencia de productividad y economía, así mismo, la confiabilidad de las informaciones tanto financieras, administrativas y contables.
Peña (2019)	Señala que, las micro y pequeñas empresas del sector servicios de transportes del Perú, si cuentan con departamento de control interno que se encarga de supervisar a sus trabajadores para que cumplan oportunamente los procesos y procedimientos en cada área al que pertenecen; se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. Sin embargo las empresas no cuentan con supervisores de ruta, debido a que son demasiadas unidades algo difícil de controlar, y por ende existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros, a pesar de que cuentan con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades; así mismo, se han detectado que en sus unidades de transporte, viajan muchas veces menores de edad sin autorización de sus padres, por ello que se han visto en la necesidad de contratar controladores de embarque quienes se encargan de verificar que quienes viajen lleven sus documentos en regla.
Aquino (2018)	Determina que, el control interno para las empresas de transportes del Perú, les es de mucha importancia contar con un sistema de control interno implementado, adecuado y oportuno que les permita reducir errores y deficiencias en el servicio que prestan, contribuyendo en el mejor manejo de sus actividades (teniendo en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos), con objetivos detallados y claros; con el fin de fortalecer sus procesos de operatividad y contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad. Así mismo, la empresa “Soyuz S.A.”, cuenta con un sistema de control interno, con normas de conductas en donde se permite que el comportamiento del personal sea el

más adecuado para el buen servicio al cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no lo toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejor remunerado o en su defecto incentivado. Así mismo, en la empresa no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia; así también, la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno.

Benites (2018) Señala que, la empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A., cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, a pesar de no contar con un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador; así mismo, la empresa cuenta con disposiciones internas para la operación del servicio, como el incumplimiento a las disposiciones que son sancionados según el grado de perjuicio o riesgo y está a cargo del comité de disciplina, tomando en cuenta que de por medio esta la integridad física del usuario y la imagen de la entidad; así también, la empresa cumple con los horarios de salida y llegada programados, el horario general de atención del servicio es de 5 de la mañana a 10 de la noche, para ello han implementado relojes de control en zonas estratégicas desde el inicio de la jornada hasta la última vuelta realizada, este mecanismo es muy importante por lo que permite a la empresa controlar la velocidad (20 Km/hora) de los vehículos para ofrecer un viaje seguro, tranquilo, evitando maniobras y frenajes bruscos que ponen en peligro la seguridad y tranquilidad de los pasajeros, y a la vez evitar congestión en la ruta; así mismo, para el cumplimiento del servicio de calidad, se supervisa el trato a los usuarios del servicio mediante, libro de reclamaciones, atención al usuario sobre alguna queja o llamada de atención marcando el número de teléfono celular que se exhibe en el interior del vehículo; así también, utilizan personas ajenas a la empresa, los llamados (dateros) quienes tienen el trabajo de detectar las malas acciones y conductas del conductor y cobrador.

Coronel (2018) Afirma que, la Empresa Consorcio Moreno S.A.C., no tiene implementado el sistema de control interno, así mismo, su personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente.

Flores (2018) Señala que, la empresa Transportes Tianco E.I.R.L, no ha implementado el sistema de control interno, tampoco se han implementado procedimientos ni políticas para las cuentas por

cobrar. Así mismo, el control interno empírico aplicado es deficiente.

- Mejía (2018)** Afirma que, la Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A., aplica control interno empírico, debido a que no ha implementado el control interno; sin embargo, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, eficaz y transparente; así mismo, conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa; a pesar de ello, la empresa no difunde su misión, visión y objetivos estratégicos.
- Meza (2018)** Determina que, la implementación del control interno en el Perú es de suma importancia y necesaria para las diferentes áreas de la empresa ya que con ella se va a conseguir una buena estructura con un plan estratégico y una organización donde va ayudar a fortalecer para la toma de decisiones a futuro. Sin embargo, la empresa de “Transportes Ibarra E.I.R.L”, carece de un adecuado control interno, el cual influye en su gestión; así también, carecen de un buen ambiente de control, adecuada supervisión donde retrasarían a la empresa lograr satisfactoriamente todas sus metas sus objetivos que desea obtener.
- Pretel (2018)** Establece que, la empresa de transportes Mi Salvador SAC; presenta deficiencias respecto al control interno, porque no tiene una estructura organizacional por falta de un organigrama, y manual de organización y funciones; no cuenta con normas, reglamentos, políticas, etc.), es por ello que, su personal no tiene claro sus actividades y/o labores que tienen que desempeñar en cada área, para el logro de objetivos y metas de manera eficiente y eficaz de la entidad.
- Zamudio (2018)** Determina que, el control interno para las empresas de transportes del Perú, les es de mucha importancia contar con un sistema de control interno implementado, adecuado y oportuno que les permita reducir errores y deficiencias en el servicio que prestan, contribuyendo en el mejor manejo de sus actividades (teniendo en cuenta los cinco componentes del control interno en el momento de desarrollar el manual de procedimientos), con objetivos detallados y claros; con el fin de fortalecer sus procesos de operatividad y contribuir con el logro de los objetivos y metas trazadas por la entidad. Así mismo, la “Empresa De Transportes Flores Hnos S.R.L.”- Lima, 2017”, cuenta con un sistema de control interno, con normas de conductas en donde se permite que

el comportamiento del personal sea el más adecuado para el buen servicio al cliente, pero no cuenta con un manual de procedimiento, tampoco tiene establecidos sus objetivos generales y específicos; es decir que la empresa desarrolla sus actividades de manera rutinaria, no teniendo en vista a dónde quiere alcanzar, por lo que no lo toma interés necesario de mantener a un personal capacitado y mejor remunerado o en su defecto incentivado. Así mismo, en la empresa no existe un canal de comunicación entre los trabajadores, empleados y la Alta Gerencia; así también, la empresa no cuenta con el personal capacitado que desarrolle un buen control interno.

**Aguilar
(2017)**

Afirma que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande de Piura, no cuentan con un Manual de procedimientos administrativos, tampoco cuentan con un Manual de organización y funciones (MOF) que asigne funciones y responsabilidades a su personal, sin embargo, los trabajadores conocen sus funciones y responsabilidades impartidas por la administración, ya que realizan labores rutinarias; así mismo, estas empresas no supervisan el trato a los usuarios del servicio, trayendo como consecuencia el descontento del público usuario, que se encuentra obligado a viajar a pesar de recibir un mal servicio; así también, no cumplen con los horarios de salidas y llegadas programados y exhibidos en los terminales, la demora corresponde a la espera por llenar las unidades, debido a la oferta que existe en el mercado.

**Asencios
(2017)**

Señala que, el control interno en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz, ha permitido obtener información financiera, veraz y oportuna, protegiendo los recursos empresariales y promueve la eficacia de las operaciones, dándole capacidad a la gerencia para realizar un manejo óptimo de los recursos financieros en la toma de decisiones mediante procedimientos técnicos y normas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Ayala (2017)

Establece que, la empresa de transportes EPPO S.A., cuenta con un sistema de control interno implementado por la misma que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, custodiando su patrimonio y evitar la pérdida de sus bienes en almacén; así mismo, a través del sistema kardex, se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según requerimiento de las unidades de transporte, verificando sus inventarios físicos, los cuales contrasta con el reporte del sistema kardex para conciliar los saldos de almacén; como así también, cabe mencionar que el sistema emite información que permite a la empresa realizar las ordenes de pedido de repuestos

y/o suministros mediante márgenes de seguridad y control técnico vehicular programado para no quedar desabastecido; así mismo, cuenta con Póliza de seguros, que cubre riesgos en almacén en caso de robo e incendio.

Julca (2017) Determina que, las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura, controlan el área de suministros, como, el combustible lo controlan mediante una boleta diaria donde se coloca el número de placa del ómnibus, la hora de salida, el nombre del chofer y la cantidad de petróleo que necesita que varía de 35 a 45 galones según las horas de recorrido del ómnibus; así mismo, realizan un control de inventario de las adquisiciones en almacén, las empresas aplican un control mediante un kárdex manual donde registran las entradas y salidas de las compras que realizan como rodajes, aros, pistones, neumáticos, filtros de aceite, filtros de combustible, focos, baterías; así también, estas empresas tienen claramente identificados los activos fijos (unidades de transporte) inventariándolos para verificar su vida útil, para que, los activos cuya vida útil se ha acabado, se procede a darle contablemente la baja respectiva, informando a la sociedad, a SUNAT y al MTC; así mismo, el control de caja se hace mediante planillas diarias de ingresos y egresos en cada oficina, es decir la oficina principal y la oficina sucursal y el control de los boletos de viaje se hace por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer y el boletaje va directamente al contador para sus respectivos registros; el control de rutas a las empresas de transporte, se realiza mediante la asignación de personal asignado para cumplir la función de supervisión de la hora de salida y en el ómnibus supervisando el recorrido que hace la unidad para verificar el control respectivo de boletos; así también, controlan las asistencias de personal mediante un reloj marcador y cuentan con Pólizas de seguros contra todo riesgo.

Paredes (2017) Establece que, la empresa ETMUSA – 42, no cuenta con un sistema de control interno, al igual que sus componentes, no están siendo totalmente tomadas en cuenta, por lo que se ha evidenciado una serie de problemas, como no saber los riesgos internos ni externos que puedan perjudicar los objetivos de la empresa, tampoco se supervisa de manera frecuente las distintas operaciones de la administración.

Peralta (2017) Señala que, la empresa de Transportes por Carretera Inversiones y Multiservicios Flores SAC, requiere la implementación de un control interno de inventarios, que garantice un control óptimo de sus existencias y evite compras y paradas innecesarias de unidades de transporte.

Vidal (2017) Determina que, las empresas en el Perú sin importar su tamaño, rubro, naturaleza; necesitan implementar un sistema de control, ya que el control interno es un conjunto de procedimientos y estrategias que ayudan a tomar decisiones con el fin de evitar errores para el futuro empresarial; también un manual de organizaciones y funciones actualizados para el desarrollo de sus actividades; además sirve de ayuda para corregir errores y deficiencias que permitan alcanzar sus objetivos, brindando seguridad razonable. Así mismo, la Empresa de Transportes Gemeva S.A.C, cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente al personal; como también la buena marcha y administración de la empresa, evitando errores en el desarrollo de las actividades y da cumplimiento a sus objetivos; así mismo, cuenta con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgos interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontar los errores o fraudes; así también, existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, suministrando información para el cumplimiento de sus funciones; así mismo, se realiza un monitoreo continuo por el administrador, las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables a fin de que tomen las medidas necesarias para su corrección.

Infantes (2016) Establece que, la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área.

Macarlupu (2016) Describe que, la empresa de transporte 6M Buss SAA, cuenta con técnicas para evaluar riesgos, con un plan de contingencias más no con un manual de control interno, lo cual ocasiona a que no se pueda llevar un buen control con respecto a la supervisión de funciones; así mismo, informan y comunican los problemas suscitados a través de reuniones y reportes emitidos, sin embargo, el personal no recibe capacitaciones constantes para que pueda contrarrestar estos sucesos; por otra parte, no cuenta con un supervisor que viaje en el bus y que verifique el trato a los usuarios, ya que los transportistas por llevar a más pasajeros, transportan pasajeros de pie, poniendo en riesgo a los usuarios y cometiendo infracciones que ocasionarían pago de multas a la empresa; así mismo, no tiene la certeza que el efectivo recaudado

al término de las labores del día, sea el real, ya que solo se cuenta con el número de viajes realizados y no se registran a los pasajeros a través de un boleto.

**Montalbán
(2016)**

Afirma que, la empresa de Transportes CIVA SAC, no cuenta con un departamento de control interno, que se encargue de establecer normas de procedimiento administrativo y supervisar que se cumplan en cada Agencia; así mismo, carece de un reglamento interno y un manual de políticas y procedimientos, que permitan mejorar los procesos y dar solución a problemas de orden administrativo, que se presentan dentro de la misma con calidad y eficiencia, en lo que se refiere al boletaje; así también, el manejo de documentos administrativos y financieros no se realiza con un sistema adecuado de archivo; así mismo, no cuenta con supervisores de ruta, por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a los mismos, sin embargo, cuenta con GPS para la ubicación de sus unidades; así también, la empresa cada tres meses realiza exámenes médicos y psicológicos a los conductores, para verificar que se encuentre en perfecto estado de salud física y mental, además se comprueba el conocimiento de los reglamentos de tránsito para así conducir prudentemente para evitar accidentes en el camino.

Ocaña (2016)

Señala que, para la empresa de transportes Huascarán S.A., el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades, dentro de este entorno, el directorio y la gerencia evalúa los riesgos relacionados con el cumplimiento de determinados objetivos, en tal sentido las actividades de control de la empresa, se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las directrices para hacer frente a dichos riesgos. Mientras tanto, la información relevante se capta y se comunica por toda la empresa. Todo este proceso es supervisado y modificado según las circunstancias para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos operacionales, financieros y normativos.

**Tandazo
(2016)**

Afirma que, la empresa de transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, a través de la gerencia da solución a los problemas relacionados con el personal, público usuario y proveedores, además cuenta con procedimientos para el control de calidad del servicio ofrecido, y así poder lograr sus metas y objetivos trazados y difundidos; así mismo, cuenta con técnicas para identificación y evaluación de riesgos a través de mecanismos de observación y anotación de deficiencias que puedan prevenir un futuro riesgo, para lo cual cuenta con un plan de contingencia para afrontarlos y minimizar su impacto, así también, a través de la misma empresa verifica el cumplimiento de las obligaciones del personal; así

mismo, existe una comunicación fluida entre el personal y la administración, la misma que es aprovechada para que los trabajadores conozcan sus funciones y responsabilidades en cuanto a las actividades que realizan en beneficio de la institución; así también, a través del órgano supervisor mantiene un estricto control con el personal administrativo y operativo; y de esta manera se pueda ofrecer un servicio de calidad al público usuario; sin embargo, la empresa no cuenta con un manual de funciones ni una estructura organizacional, pero aplica procedimientos de control en base a los componentes de control interno.

**Bautista
(2015)**

Determina que, para las empresas del sector servicio, rubro Transporte del departamento de Piura, supervisar las unidades móviles en el área operativa y administrativa forma parte de los mecanismos de control interno implementados por estas empresas para prestar un mejor servicio y generar rentabilidad; así mismo, el control de los conductores y el relevo cada 4 horas, garantizan un servicio eficiente, sin contratiempos y novedades, asegurando la integridad de los pasajeros y tripulación, como parte del sistema de control interno operativo; así también, estas empresas cuentan con los documentos que acreditan licencia de funcionamiento, autorización de ruta, Soat activo, licencia de conducir vigente de conductores capacitados con la categoría respectiva de acuerdo al ministerio de transportes.

Fuente: Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 02: Describir las características del control interno de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

CUADRO 02: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
Ambiente de control		
1 ¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		X
2 ¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?	X	
3 ¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?	X	
4 ¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?	X	
5 ¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?	X	
Evaluación de los riesgos		
6 ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?	X	
7 ¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?	X	
8 ¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
9 ¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?	X	

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma.

10	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?	X
Actividades de control		
11	¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?	X
12	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?	X
13	¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?	X
14	¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?	X
15	¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?	X
Información y comunicación		
16	¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?	X
17	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?	X
18	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?	X
19	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?	X

20 ¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar? X

Supervisión o monitoreo

21 ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello? X

22 ¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos? X

23 ¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección? X

24 ¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla? X

25 ¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente? X

5.1.3 Respecto al objetivo específico 03: Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

CUADRO 03: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADOS
Ambiente de control	Las empresas de transportes, no han implementado un sistema de control interno formal que les ayude a controlar sus actividades administrativas y económicas (Coronel, 2018; Flores, 2018; Mejía, 2018; Paredes, 2017; Macarlupu, 2016 & Montalbán, 2016).	Según el gerente de la empresa del caso en estudio, la empresa no ha implementado su sistema de control interno (ÍTEM 1).	Sí coinciden
	Las empresas difunden talleres de capacitación para sus trabajadores, evidenciando así que están operando de manera eficiente, eficaz y transparente (Mejía, 2018).	La empresa ha incentivado el desarrollo transparente de sus actividades de gestión (ÍTEM 3).	Sí coinciden
	Las empresas cuentan con procedimientos para el control de calidad del servicio ofrecido, y así poder lograr sus metas y objetivos trazados y difundidos (Mejía, 2018; Asencios, 2017 & Tandazo, 2016).	La empresa ha difundido su misión, visión, metas y objetivos estratégicos (ÍTEM 4).	Sí coinciden

	<p>Las empresas cuentan con un apropiado ambiente de control, suministrando información, como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente a su personal (Vidal, 2017).</p>	<p>En la empresa la autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos (ÍTEM 5).</p>	<p>Sí coinciden</p>
<p>Evaluación de riesgos</p>	<p>Las empresas cuentan con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgos interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontar los errores (Mejía, 2018 & Vidal, 2017).</p>	<p>La empresa ha identificado sus riesgos internos y externos (ÍTEM 6).</p>	<p>Sí coinciden</p>
	<p>Las empresas cuentan con disposiciones internas para la operación de sus servicios, como el incumplimiento a las disposiciones que son sancionados según el grado de perjuicio o riesgo y está a cargo del comité de disciplina, tomando en cuenta que de por medio esta la integridad física del usuario y la imagen de la entidad (Benites, 2018; Mejía, 2018 & Bautista, 2015).</p>	<p>La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de sus riesgos (ÍTEM 7).</p>	<p>Sí coinciden</p>

	Las empresas dan seguridad y tranquilidad al usuario (pasajeros), evitando peligros y mitigando riesgos, contando con plan de contingencia para afrontarlos y minimizar su impacto (Matos, 2019; Peña, 2019; Benites, 2018; Montalbán, 2016; Ocaña, 2016; Tandazo, 2016 & Bautista, 2015).	La empresa ha identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de sus actividades (ÍTEM 8).	Sí coinciden
	Las empresas cuentan con Pólizas de seguros contra todo riesgo (Ayala, 2017; Julca, 2017 & Bautista, 2015).	La empresa en el desarrollo de sus actividades, ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos (ÍTEM 10).	Sí coinciden
Actividades de control	Las empresas no cuentan con manual de procedimientos, tampoco cuenta con políticas organizativas que le permitan optimizar sus recursos (Zamudio, 2018; Aguilar, 2017 & Montalbán, 2016).	La empresa no establece políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercuten en la eficiencia y eficacia del desempeño (ÍTEM 12).	Sí coinciden
	Las empresas, realizan el control de los boletos de viaje, por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer y el boletaje que va	En la empresa, el acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, en recibos, actas, informes, entre otros (ÍTEM 13).	Sí coinciden

directamente al contador para sus respectivos registros (**Julca, 2017**).

Las empresas realizan un control de inventario de las adquisiciones en almacén, aplicando un control mediante un kárdex manual donde registran las entradas y salidas de las compras que realizan como rodajes, aros, pistones, neumáticos, filtros de aceite, filtros de combustible, focos, baterías, etc. (**Ayala, 2017 & Julca, 2017**).

La empresa periódicamente compara los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros (**ÍTEM 14**).

Sí coinciden

Información y comunicación

Las empresas cuentan con procedimientos para el control de calidad del servicio ofrecido; así mismo, cuentan con un apropiado ambiente de control, suministrando información, como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar y cumplir sus funciones de manera eficiente a su personal; así también, han implementa relojes de control en zonas estratégicas, y el libro de reclamaciones (atención al usuario) para estar al tanto de las actividades que realizan sus trabajadores (**Benites, 2018; Mejía, 2018; Asencios, 2017; Julca, 2017; Vidal, 2017 & Tandazo, 2016**).

La empresa cuenta con políticas y procedimientos que garantice el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal (**ÍTEM 17**).

Sí coinciden

	<p>En las empresa, el control de los boletos de viaje, se hace por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer; debido a que dicha información va directamente al contador para sus respectivos registros (Julca, 2017).</p>	<p>La empresa se encuentra integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades (ÍTEM 18).</p>	<p>Sí coinciden</p>
	<p>Las empresas, informan y comunican los problemas suscitados a través de reuniones y reportes emitidos respecto a las actividades desarrolladas por el personal, de manera oportuna (Mejía, 2018; Vidal, 2017; Macarlupu, 2016; Ocaña, 2016 & Tandazo, 2016).</p>	<p>En la empresa están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar (ÍTEM 20).</p>	<p>Sí coinciden</p>
<p>Supervisión o monitoreo</p>	<p>El control de rutas en las empresas de transporte, se realizan mediante la asignación de personal asignado (como el controlador de embarque) para cumplir la función de supervisión de la hora de salida y en el ómnibus supervisando el recorrido que hace la unidad para verificar el control respectivo de boletos (Peña, 2019; Benites, 2018; Julca, 2017 & Bautista, 2015).</p>	<p>La empresa realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello (ÍTEM 21).</p>	<p>Sí coinciden</p>

Las empresas cuentan con el departamento de control interno, que se encarga de supervisar a sus trabajadores para que cumplan oportunamente los procesos y procedimientos en cada área al que pertenecen; es por ello que monitoreando a su personal en general a través de relojes de control y a los conductores de sus unidades a través del GPS (Peña, 2019; Benites, 2018; Montalbán, 2016 & Tandazo, 2016).

La empresa realiza acciones de supervisión, para conocer oportunamente los procesos que intervienen sus trabajadores, que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos (ÍTEM 22).

Sí coinciden

Las empresas solucionan los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema (Peña, 2019; Mejía, 2018 & Tandazo, 2016)

La empresa registra y comunican con prontitud a los responsables, las deficiencias y problemas detectados internamente, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección (ÍTEM 23).

Sí coinciden

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados comparables de los objetivos específicos 1 y 2.

5.2 Análisis de resultados:

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Matos (2019), Peña (2019), Aquino (2018), Benites (2018), Coronel (2018), Flores (2018), Mejía (2018), Meza (2018), Pretel (2018), Zamudio (2018), Aguilar (2017), Asencios (2017), Ayala (2017), Julca (2017), Paredes (2017), Peralta (2017), Vidal (2017), Infantes (2016), Macarlupu (2016), Montalbán (2016), Ocaña (2016), Tandazo (2016) & Bautista (2015), establecen que, el control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, no se han implementado formalmente, ya que, implementar el control interno abarca contar con un manual de organización y funciones actualizados para el desarrollo de sus actividades; sin embargo, lo aplican de manera empírica, debido a que encamina a los procedimientos a ejecutar (como técnicas y normas internas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos) en la entidad, de manera favorable en el desarrollo de sus actividades y estrategias que ayudan a la confiabilidad de la información financiera, administrativa, contable, para una adecuada toma decisiones, requeridas constantemente por las exigencias del medio empresarial; con la finalidad de mejorar su rentabilidad económica, fortaleciendo sus procesos de operatividad, mitigando riesgos, evitando errores y deficiencias en el servicio que prestan. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de **Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2016)**, donde se señala que, el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad; diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, enfrentando riesgos en la consecución de la misión de la entidad.

5.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Para realizar el análisis de resultados del objetivo específico 2, se ha tomado en cuenta los cinco componentes del control interno en la empresa del caso de estudio:

Respecto al componente ambiente de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, las cuales representan el 100%, el 80% (4) de las respuestas fueron Sí y el 20% (1) fue No; lo cual estaría reflejado que, en la empresa del caso de estudio, existe buen ambiente de control, debido a que la empresa reconoce y promueve los aportes de su personal, para mejorar el desarrollo de sus actividades laborales; así mismo, incentiva el desarrollo transparente de sus actividades en gestión; así también, a través de reuniones, socializa como conocimiento general, su misión, visión, metas y objetivos estratégicos; así mismo, definen la autonomía y responsabilidad de su personal en su reglamento interno del Manual de Organización y Funciones; sin embargo, no ha implementado el sistema de control interno, debido a que ello requiere de solvencia económica, con la que no cuenta la empresa en mención. Lo que concuerda con **Coronel (2018), Flores, (2018), Montalbán (2016), Mejía (2018), Asencios (2017), Paredes (2017), Vidal (2017), Macarlupu (2016) & Tandazo (2016)**, quienes afirman que, las empresas de transportes difunden talleres de capacitación para sus trabajadores, evidenciando así que están operando de manera eficiente, eficaz y transparente; así mismo, cuentan con procedimientos para el control de calidad del servicio ofrecido, y así poder lograr sus metas y objetivos trazados y difundidos; así también, cuentan con un apropiado ambiente de control, suministrando información, como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y

procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente a su personal; sin embargo, no implementan el sistema de control interno. Lo que, más o menos concuerda con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**), quien señala que, el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa, aportando disciplina y estructura, incluyendo la integridad, los valores éticos y la capacidad de sus empleados, tomando en cuenta la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección les asigna autoridad, responsabilidades, organiza y los desarrolla profesionalmente, para atender y orientar a la sociedad de acuerdo al rubro al que se dedican.

Respecto al componente evaluación de riesgos

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, las cuales representan el 100%, el total de las respuestas fueron Sí; lo cual estaría indicando que, la empresa del caso de estudio, sí se preocupa por identificar sus riesgos internos (como el deterioro de sus unidades) y externos (como la competencia de nuevas empresas de transportes que son creadas en su misma ruta, con tarifas por debajo del mínimo establecido (de 6 nuevos soles por pasajeros, ya sea, de ida o de vuelta)); así mismo, establecen y difunden a través de reuniones, los lineamientos y políticas para la administración de sus riesgos; así también, identifican los eventos negativos (riesgos) que afectan el desarrollo de sus actividades, como el tener una ruta de trocha carrozable, que se encuentra en estado pésimo y con tarifa de pasajeros al monto máximo de 12 nuevos por pasajero (establecido por la empresa), ya sea de ida o de vuelta; así mismo, en el desarrollo de sus actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos, como la rotura de

muelles (parte posterior, resortes delanteros de la unidad de transporte), llantas que se desinflan o revientan; así también, en el desarrollo de sus actividades se cuantifica el efecto que ocasionan los riesgos y su impacto, como cuando se malogra un vehículo se tiene que remolcar o cuando sucede un accidente de tránsito se previene contando con el seguro que ofrece el Soat de la unidad de transporte. Lo que concuerda con **Matos (2019), Peña (2019), Benites (2018), Mejía (2018), Ayala (2017), Julca (2017), Vidal (2017), Montalbán (2016), Ocaña (2016), Tandazo (2016) & Bautista (2015)**, quienes afirman que, las empresas de transportes cuentan con procedimientos de evaluación de riesgo, identificando los riesgos interno y externos que puedan afectar el desarrollo de sus actividades, estableciendo las acciones necesarias para afrontar los errores; así mismo, cuentan con disposiciones internas para la operación de sus servicios, dando seguridad y tranquilidad al usuario (pasajeros), evitando peligros y mitigando riesgos, a través de su plan de contingencia para afrontarlos y minimizar su impacto, con una Pólizas de seguros contra todo riesgo. Lo que más o menos también concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**), quien señala que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han sido gestionadas; es por ello que, las entidades deben conocer y abordar los riesgos con que se enfrentan, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar esos posibles riesgos.

Respecto al componente actividades de control

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, las cuales representan el 100%, el 60% (3) de las respuestas

fueron No y el 40% (2) fueron Sí; lo cual estaría indicando que, la empresa del caso de estudio, no efectúa periódicamente la rotación de su personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude (como caja), ya que, solo coloca y rota a su personal de confianza, la asignación de dicho puesto, cada 2 años, según lo establecido en su Manual de Organización y Funciones; así mismo, no han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño de la empresa; así también, no se identifican posibles riesgos de robo en caja, por personas mal intencionadas, a pesar de no cuenta con espacio y medidas de seguridad, para que su personal que recibe el dinero, ejecutando dicha función; sin embargo, los archivos de los registros quedan evidenciados en libro de actas; así mismo, periódicamente se elaboran y verifican los arqueos de caja y inventarios por el contador externo. Lo que concuerda con **Zamudio (2018)**, **Aguilar (2017)**, **Ayala (2017)**, **Julca (2017) & Montalbán (2016)** quienes afirman que, las empresas de transportes no cuentan con manual de procedimientos, ni políticas organizativas que le permitan optimizar sus recursos; sin embargo, realizan el control de los boletos de viaje, por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer y el boletaje que va directamente al contador para sus respectivos registros; así mismo, realizan un control de inventario de las adquisiciones en almacén, aplicando un control mediante un kárdex manual donde registran las entradas y salidas de las compras que realizan como rodajes, aros, pistones, neumáticos, filtros de aceite, filtros de combustible, focos, baterías, etc. Lo que más o menos concuerda con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**), quien señala que, las actividades de control son las políticas y los

procedimientos, que ayudan a llevar a cabo las instrucciones de la dirección de una empresa; así mismo, son medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos; a través de toda la organización en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyendo cosas tales como las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos y segregación de funciones; los mismos que deben ser adecuados para mitigar riesgos.

Respecto al componente información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, las cuales representan el 100%, el total de las respuestas fueron Sí; lo que estaría reflejando que, la empresa del caso de estudio, utiliza su información financiera para evaluar, organizar y sintetizar, la toma de decisiones en su entidad; así mismo, cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el cumplimiento de funciones y responsabilidades del personal, como el de brindar buen trato a sus clientes (pasajeros) que acuden al servicio de transportes, para ello, se han implementado el libro de reclamaciones en físico y teléfono móvil para estar al pendiente de la existencia de desconformidades del usuario, que deberán de ser escuchadas y tomarse en cuenta para la mejora continua; así también, la empresa utiliza como sistema de información a las boletas emitidas de los pasajeros y el cuaderno manual de registros, el cual se ajusta a las necesidades de sus actividades internas; así mismo, la empresa elabora y difunde documentos que oriente la documentación interna, a través de comunicados escritos en físico; así también, la empresa cuenta con canales de comunicación, como son las reuniones y

teléfono de sugerencias, donde los trabajadores pueden informar y comunicar personalmente, a través de reportes obtenidos de sus actividades, la situación actual de la entidad. Lo que concuerda con **Benites (2018), Mejía (2018), Asencios (2017), Julca (2017), Vidal (2017), Macarlupu (2016), Ocaña (2016) & Tandazo, (2016)** quienes afirman que, las empresas de transportes cuentan con un apropiado ambiente de control, suministrando información, como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar y cumplir sus funciones de manera eficiente a su personal; así mismo, implementan relojes de control en zonas estratégicas, y el libro de reclamaciones (atención al usuario) para estar al tanto de las actividades que realizan sus trabajadores; así también, el control de los boletos de viaje, se hace por medio de un cuaderno de frecuencias, donde se toma nota de la hora, la capacidad de asientos del bus, número del bus, nombre del chofer, debido a que dicha información va directamente al contador para sus respectivos registros; así mismo, se informan y comunican los problemas suscitados a través de reuniones y reportes emitidos respecto a las actividades desarrolladas por el personal, de manera oportuna. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias, 2019**) quien señala que, el componente de información y comunicación consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades, con una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente supervisión o monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al gerente de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, las cuales representan el 100%, el total de las respuestas fueron Sí; lo que estaría reflejando que, la empresa del caso de estudio, realiza acciones de supervisión a través del personal encargado de disciplina, para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello; así mismo, supervisa a los choferes de los vehículos, a través de la tarjeta de control en físico de las entradas y salidas de sus unidades de transporte, para saber si cumplen con el número de vueltas en el tiempo establecido; así también, las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección, es por ello que, existen sanciones, como castigo de uno a dos días para que no salga a trabajar el chofer que no respeta su orden de salida, sin importarle de que otros vehículos estuvieran antes que él; así mismo, cuando se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla, como es en el caso del fenómeno del niño, que obliga a cambiar de ruta para hacer llegar a su destino a sus pasajeros, brindándoles un servicio responsable y satisfactorio; así también, la empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente, como en las temporadas de lluvias, cosechas, escolares (profesores), que aumentan la concurrencia de pasajeros, a pesar de que no hay zonas turísticas casi, y si es que las hay no les dan mantenimiento. Lo que concuerda con **Peña (2019), Benites (2018), Mejía (2018), Julca (2017), Montalbán (2016), Tandazo (2016) & Bautista (2015)** quienes afirman que, las empresas de transportes cuentan con el control de rutas, que

se realizan mediante la asignación de personal asignado (como el controlador de embarque) para cumplir la función de supervisión de la hora de salida y en el ómnibus supervisando el recorrido que hace la unidad para verificar el control respectivo de boletos; así mismo, las empresas cuentan con el departamento de control interno, que se encarga de supervisar a sus trabajadores para que cumplan oportunamente los procesos y procedimientos en cada área al que pertenecen; es por ello que monitorean a su personal en general a través de relojes de control y a los conductores de sus unidades a través del GPS; así también, las empresas solucionan los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de **Cárcamo (2016)** quien señala que, la supervisión y monitoreo son un proceso que comprueba el adecuado funcionamiento del sistema de control interno (a largo del tiempo), es eficaz y oportuno; mediante el desarrollo de actividades de supervisión previa que se da en el transcurso de las operaciones (Incluyendo tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal, como, en las actividades de sus funciones), evaluaciones constantes (incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes) o ambas cosas.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al componente ambiente de control

Los resultados de los antecedentes nacionales (objetivo específico 1) y del caso de estudio (objetivo específico 2) sí coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales y la empresa del caso de estudio, afirman que en las empresas estudiadas,

no se han implementado su sistema de control interno, sin embargo, incentivan el desarrollo transparente de sus actividades de gestión, difundido su misión, visión, metas y objetivos estratégicos, así mismo, definen claramente en sus manuales, reglamentos y otros documentos normativos la autoridad y responsabilidad del personal. Lo que maso menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**) quien señala que, el ambiente de control marca la pauta del funcionamiento de una empresa, aportando disciplina y estructura, incluyendo la integridad, los valores éticos y la capacidad de sus empleados, tomando en cuenta la filosofía de dirección y el estilo de gestión, la manera en que la dirección les asigna autoridad, responsabilidades y los desarrolla profesionalmente, para atender y orientar a la sociedad de acuerdo al rubro al que se dedican.

Respecto al componente evaluación de riesgos

Los resultados de los antecedentes nacionales (objetivo específico 1) y del caso de estudio (objetivo específico 2) sí coinciden, debido a que la mayoría de los autores nacionales y la empresa del caso de estudio, afirman que en las empresas estudiadas se han identificado y cuantificado los riesgos internos y externos que pueden ocasionar los eventos negativos que afectan el desarrollo de sus actividades, estableciendo y difundiendo los lineamientos y políticas para la administración de riesgos. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**) quien señala que, la evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los mismos, que son relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han sido gestionadas; es por ello que, las entidades deben conocer y

abordar los riesgos con que se enfrentan, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los posibles riesgos.

Respecto al componente actividades de control

Los resultados de los antecedentes nacionales (objetivo específico 1) y del caso de estudio (objetivo específico 2) sí coinciden, debido a que los autores nacionales y del caso de estudio, señalan que las empresas no han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos (como recibos, actas, informes, entre otros) que repercuten en la eficiencia y eficacia del desempeño; así mismo, periódicamente comparan los recursos con los registros de la identidad, ya sea, el arqueo de caja, inventarios, supervisiones, entre otros. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**) quien señala que, las actividades de control son las políticas y los procedimientos, que ayudan a llevar a cabo, las instrucciones de la dirección de una empresa; así mismo, son medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos; a través de toda la organización en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyendo cosas tales como: las aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones; que son adecuados para mitigar riesgos.

Respecto al componente información y comunicación

Los resultados de los antecedentes nacionales (objetivo específico 1) y del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, debido a que los autores nacionales y del

caso de estudio, señalan que las empresas cuentan con políticas y procedimientos que garantizan el adecuado suministro de información para el cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal; así mismo, se encuentran integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades; así también, están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar reporte, sugerencias o reclamos. Lo que más o menos concuerda, con la teoría de Hernández (2011; citado por **Hervias 2019**) quien señala que, el componente de información y comunicación consiste en identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades, con una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las áreas, de arriba hacia abajo y a la inversa.

Respecto al componente supervisión y monitoreo

Los resultados de los antecedentes nacionales (objetivo específico 1) y del caso de estudio (objetivo específico 2), sí coinciden, debido a que los autores nacionales y del caso de estudio, señalan que las empresas realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello; si en los procesos que intervienen sus trabajadores, se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos; así mismo, registran y comunican con prontitud a los responsables, las deficiencias y problemas detectados internamente, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección. Lo que más o menos concuerda con la teoría de **Cárcamo (2016)** quien señala que, la supervisión y monitoreo, son un proceso que comprueba el adecuado funcionamiento del sistema de control interno (a largo del tiempo), es eficaz y oportuno; mediante actividades de la

supervisión previa que se da en el transcurso de las operaciones (Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal, como, en las actividades de sus funciones), evaluaciones constantes (incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes) o ambas cosas.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Respecto al objetivo específico 1:

La mayoría de los autores nacionales revisados establecen que, las características del control interno en las micro pequeñas empresas del sector servicios del Perú son: Que formalmente el control interno no se ha implementado; sin embargo, lo aplican de manera empírica, debido a que encamina a los procedimientos a ejecutar (como técnicas y normas internas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos) en la entidad, de manera favorable en el desarrollo de sus actividades y estrategias que ayudan a la confiabilidad de la información financiera, administrativa, contable, para una adecuada toma de decisiones (según sean requeridas); con la finalidad de mejorar su rentabilidad económica, fortaleciendo sus procesos de operatividad, mitigando riesgos, evitando errores y deficiencias del servicio que prestan.

6.2 Respecto al objetivo específico 2:

Según la entrevista a profundidad realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 25 (100%) preguntas efectuadas, 21 (84%) respuestas han sido afirmativas y 4 (16%) han sido negativas; de estos resultados se infiere que, la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, muestra una debilidad importante en su componente de ambiente de control, ya que, no tiene implementado formalmente su sistema de control interno; así también, el componente de actividades de control, ya que, no se efectúan periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude, no se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los

recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia de su desempeño, no se han identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y tampoco se han establecido medida de seguridad para los mismos. Estas debilidades encontradas se están llevando a cabo, porque la empresa está trabajando de manera empírica – coordinada; a través de reuniones, registro de libro de actas en físico, cuaderno manual de registro (el cual se ajusta a las necesidades de sus actividades internas) y la tarjeta de control en físico de las entradas y salidas de sus unidades de transporte, monitoreado por el gerente, quien es el encargado de coordinar diariamente con los choferes que manejan los vehículos que se encuentran registrados como parte de la empresa en mención, para brindar a los cliente (pasajeros) el servicio de transporte.

6.3 Respecto al objetivo específico 3:

De los 5 componentes del control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, entre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, coinciden en el 100%; es decir, coinciden en los resultados de los siguientes elementos comparados: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, supervisión o monitoreo.

6.4 Respecto al objetivo general:

La mayoría de los autores nacionales revisados, establecen que las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú estudiadas, no están implementado sus sistemas de control interno formalmente; sin embargo, aplican el control interno de manera empírica; por lo que dicho control interno no es adecuado, porque tienen varias

debilidades; por ejemplo, no cuentan con un sistema adecuado de actividades de control, para el desarrollo eficiente, eficaz de sus tareas y funciones a realizar por el personal. Asimismo, según la entrevista a profundidad realizada al gerente de la empresa del caso de estudio, de las 25 preguntas efectuadas, 21 (84%) respuestas han sido afirmativas y 4 (16%) han sido negativas; lo que estaría implicando que, la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, tiene un sistema de control interno inadecuado; debido a que dicho sistema de control interno es empírico y no formal. Además, las mayores debilidades se encuentran en las actividades de control. Por ello, se recomienda que el gerente de la empresa del caso de estudio, implemente su sistema de control interno de manera formal; para poder, aumentar el número de unidades de transporte, la tarifa del pasaje establecida por la empresa, alargar su ruta; así mismo, cambiar el registro de libro de actas, cuaderno manual de registro y la tarjeta de control en físico, por el programa Excel, que tiene recursos, para registrar y contar con una base de datos más eficiente y efectiva, que permita tener la información administrativa y financiera actualizada para la toma de decisiones que se subsisten frecuentemente.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias bibliográficas:

- Aguilar, J. (2017). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión, de las empresas del rubro transporte interprovincial de pasajeros de Tambogrande – Piura en el año 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10151/MECANISMOS_DE_CONTROL_INTERNO_TRANSPORTE_INTERPROVINCIAL_DE_PASAJEROS_AGUILAR_SALVADOR_JOSIAS_JOSE.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Alonso, H.; Aja, J.; Castillo, L. & Rodríguez, N. (2015). *El consentimiento informado en la actualidad, su evolución y el punto de vista del experto jurídico*. Anales de Radiología México 2015;14:172-177. México. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/anaradmex/arm-2015/arm152f.pdf>
- Aquino, A. (2018). *Caracterización del control interno en el área de cargo y encomiendas de las empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa “Soyuz S.A.” – Lima, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Cañete, Perú.
- Asencios, A. (2017). *Control interno y gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huaraz, Perú.

- Ayala, A. (2017). *Los mecanismos de control interno en el área de almacén de las empresas de transportes en el Perú. Caso: Empresa de transporte Eppo S.A Piura, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- Banco De La República (2020). *Informe del estado del sistema de control interno del Banco de la República*. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/informe-del-estado-del-sistema-de-control-interno-enero-2020.pdf>
- Bautista, H. (2015). “*Caracterización de los mecanismos de control interno en las empresas del sector servicio, rubro transporte interprovincial de pasajeros en la ciudad de Piura, 2014*”. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- Benites, M. (2018). *Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Servicio & Transporte De Pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- Cabeza, J. & Contreras, K. (2017). *Sectores e indicadores económicos*.
- Cárcamo, S. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de las empresas del sector servicios, rubro courier de la provincia de Piura, año 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/487>

- Castillo, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa “Comercial Rosita EIRL”-Huarmey, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (2016). *Marco Integrado de Control Interno COSO III.* Obtenido de 1. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. Recuperado de: <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Contraloría General de la República (2016). *Diario oficial el peruano: implementación del sistema de control interno en las entidades del estado.* Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/>
- Coronel, D. (2018). *Caracterización del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas del sector transporte del Perú: Caso Empresa De Transportes Consorcio Moreno S.A.C. Trujillo, 2017.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú.
- De La Cruz, G. (2017). *Igualdad y equidad en educación: Retos para una América Latina en transición.* Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Universidad Nacional Autónoma de México. Educación Vol. XXVI, N° 51, septiembre 2017, pp. 159-178/ISSN 1019-9403. México. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/educ/v26n51/a08v26n51.pdf>

- Delfín, F. & Acosta, M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*.
Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- Drouet, K. (2016). *Análisis de control del inventario de la microempresa Tubet*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría) - Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Guayaquil, Ecuador.
Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14283/1/UPS-GT001904.pdf>
- EAE Business Shool. (2017). *Los sectores de producción y sus características*.
Recuperado de: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/>
- EAE Business Shool. (2020). *Los sectores de producción, características y relación con la economía*. Recuperado de: https://retos-operaciones-logistica.eae.es/los-sectores-de-produccion-y-sus-caracteristicas/#Que_son_los_sectores_de_produccion
- Fernández, W. (2019). *Caracterización de los impuestos que recaudan las municipalidades del Perú: Caso municipalidad distrital de Nuevo Chimbote: 2015 – 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Flores, N. (2018) *Caracterización del control interno de cuentas por cobrar de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso empresa Transportes Tianco E.I.R.L. Trujillo, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú.

- Hervias, I. (2019). *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: caso hostel "LAS TEJAS E.I.R.L." - chimbote, 2015.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Chimbote, Perú.
- Huamán, V. (2016). *Documentación Mercantil y Redacción.* Ancash, Perú: Edigraber SAC.
- Infantes, O. (2016). *Caracterización del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INTERNO_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINER.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Julca, G. (2017). *Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- La Cámara (2018). *El impulso del sector servicios.* La Revista de la CCL, 2018 N°818. Recuperado de: https://www.camaralima.org.pe/repositorioaps/0/0/par/edicion818/edicion_818.pdf
- La Contraloría General De La República Del Perú (2019). *Control interno: Trabajamos mejor en beneficio de todos los peruanos "Directiva N°006-2019-*

CG/INTEG”. Recuperado de:
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/BROCHURE_006-2019-CG.pdf

Leal, P. & Valderrama, P. (2017). *Caracterización del impacto de los sistemas de control interno en la supervivencia de las Mipymes en Colombia en los últimos años*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) - Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Ecuador. Recuperado de:
https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/710/1/FAA-spa-2017-Caracterizacion_del_impacto_de_los_sistemas_de_control_interno_en_la_supervivencia_de_las_Mipymes.pdf

Luna (2015). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio – rubro compra / venta de artículos de ferretería del distrito de Tumbes, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tumbes, Perú.

Macarlupu, M. (2016). *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 6-M Buss SAA Catacaos – Piura 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=4

- Mafla, G. (2016). *“Métodos de evaluación y control interno para la compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra —Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito”*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniera En Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas) - Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Ibarra, Ecuador. Recuperado de: <http://45.238.216.28/bitstream/123456789/3918/1/TUICYA034-2016.pdf>
- Maguiña, C. (2018). *Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica*. Lima, Perú. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v35n2/a01v35n2.pdf>
- Matos, E. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de Transportes Señor De Los Milagros S.A.C De Chimbote, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: [CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_MATOS_FLORES_ERIKA_DEL_PILAR](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_MATOS_FLORES_ERIKA_DEL_PILAR)
- Mejía, E. (2018). *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa De Transporte En Automoviles Los Casmeños S.A.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, M. & Bayón, M. (2019). *El control interno y las pymes*. (Revista de investigación) – Escuela De Aviación Marítima. México. Recuperado de: <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/informe-del-estado-del-sistema-de-control-interno-enero-2020.pdf>
- Mendoza, W. & Delgado, M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818-Vol. 4, núm.4., oct, 2018, pp. 206-240.
- Meza, F. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8201/CONTROL_INTERNO_TRANSPORTES_MEZA_QUISPE_FLORMIRA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Molina, P.; Botero, S. & Montoya, J. (2016). *Empresas de familia: conceptos y modelos para su análisis*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/646/64650087006.pdf>
- Montalbán, D. (2016). *Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú caso: Transporte Civa SAC Chulucanas – Piura, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.

- Munch, G. (2015). *La empresa*. Recuperado de:
<http://genesis.uag.mx/edmedia/material/INE/unidadI.pdf>
- Obispo, D. & Gonzáles, Y. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*. Artículo científico, Revista In Crescendo. Institucional. 2015; 6(1): 11-20.
- Ocaña, L. (2016). *El control interno en la gestión de la empresa de transportes “Huascarán” S.A. 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Huaraz, Perú.
Recuperado de:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1191/CONTROL_INTERNO_GESTION_OCANA_VILLON_LUSBET_DORILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, S. (2017). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso Etmusa – 42 de Chimbote, 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.
- Peña, L. (2019). *Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa De Transporte Cruz Del Sur - Piura, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- Peralta, E. (2017). *Caracterización del control interno de inventarios de las empresas de transportes por carretera del Perú: Caso “Inversiones y Multiservicios*

- Flores SAC*". Trujillo, 2016. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú.
- Pérez, J. & Merino, M. (2016). *Definición de sector terciario*. Recuperado de: <https://definicion.de/sector-terciario/>
- Pretel, A. (2018). *Caracterización del control interno del área de caja de las empresas de transporte del Perú: Caso transportes Mi Salvador S.A.C. Trujillo, 2018*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Trujillo, Perú.
- Produce (2019). *Régimen laboral especial de la micro y pequeña empresa*. *Boletín Informativo Laboral*, N° 85. Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf
- Rodríguez, H. (2015). *"Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social"*. (Tesis para optar el título de magister en Recursos Humanos) – Universidad de las Fuerzas Armadas. Sangolqui, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- Romero, M. (2018). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017*. (Tesis para optar el título de Contador Público) – Universidad Privada de Pucallpa. Ucayali, Perú. Recuperado de: http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/131/1/tesis_romero.pdf
- SciELO (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Artículo científico. Habana, Cuba. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

- Serrano, P.; Señalín, L.; Vega, F. & Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*. Revista – Espacios. Vol. 39 (Nº 03) Año 2018. Pág. 30. Recuperado de: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Tandazo, R. (2016). *Caracterización del control interno administrativo en las empresas del sector servicios – rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú caso: Empresa de Transportes Urban 3 de la ciudad de Piura, 2015*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Piura, Perú.
- Tapia, M. (2015). *Plan de negocios para la creación de una microempresa de servicios de cafetería Gourmet en la ciudad de Cuenca, sector centro histórico*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Comercial) – Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7875/1/UPS-CT004714.pdf>
- Tribunal De Cuentas Europeo (2016). *Informe especial - ¿Resulta conforme la gobernanza en la Comisión Europea a las mejores prácticas?*. Recuperado de: https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR16_27/SR_GOVERNANCE_ES.pdf
- Vidal, M. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa De Transportes Gemeva*

S.A.C. - *Chimbote 2016*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Chimbote, Perú.

Zamudio, R. (2018). *Caracterización del control interno en el área de encomienda de las empresas de transportes del Perú: CASO “Empresa De Transportes Flores Hnos S.R.L.”- Lima, 2017*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) – Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote. Cañete, Perú.

7.2 Anexos:

7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” - Casma, 2017.	¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú” y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017. 2. Describir las características del control interno de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

Fuente: Elaboración propia.

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas - (Norma APA).

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,
 ETC. AUTOR: _____
 APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO _____
 Y SUBTITULO: _____

 LUGAR DE _____
 EDICION: _____ AÑO _____
 EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE _____
 PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO _____
 OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA _____
 QUE OTORGA EL _____
 NIVEL ACADEMICO: _____

 NOMBRE DEL ASESOR: _____

 APELLIDO (s), Nombre (s), LOCALIZACION DE LA
 OBRA: _____

Autor/a: _____ Título: _____ Año: _____	Editorial: _____ Ciudad, país: _____
Resumen del contenido: _____ _____ _____ _____	
Número de edición o impresión: _____ Traductor: _____	

7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información de la empresa de estudio.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la institución para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización d del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017.

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

ITEMS (PREGUNTAS)		RESULTADOS	
		SI	NO
Ambiente de control			
1	¿Cuenta la empresa con un sistema de control interno implementado formalmente?		
2	¿La empresa reconoce y promueve los aportes del personal que mejoran el desarrollo de las actividades laborales?		
3	¿La empresa incentiva el desarrollo transparente de las actividades de gestión de la entidad?		

4	¿La empresa ha difundido y es de conocimiento general: La misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		
5	¿La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?		
Evaluación de los riesgos			
6	¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?		
7	¿La empresa ha establecido y difundido los lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		
8	¿Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?		
9	¿En el desarrollo de las actividades se ha determinado e identificado la posibilidad de que ocurran riesgos?		
10	¿En el desarrollo de sus actividades se ha cuantificado el efecto que pueden ocasionar los riesgos significados, también los impactos?		
Actividades de control			
11	¿Se efectúa periódicamente la rotación del personal asignados en puesto susceptibles a riesgos de fraude?		
12	¿Se han establecido políticas y procedimientos documentados que se siguen para la utilización y preparación de los recursos documentarios y archivos que repercutan en la eficiencia y eficacia del desempeño?		
13	¿El acceso de los recursos, de archivos quedan evidenciados tales como, recibos, actas, informes, entre otros?		
14	¿Periódicamente se comparan los recursos con los registros de la identidad, por ejemplos, arqueos, inventarios, supervisiones, entre otros?		
15	¿Se ha identificado los activos propuestos, como robo o uso no autorizado y se han establecido medida de seguridad para los mismos?		
Información y comunicación			
16	¿La información de la gestión financiera es evaluada, organizada y sintetizada para la toma de decisiones?		
17	¿Se cuenta con políticas y procedimientos que garantiza el adecuado suministro de información para el		

	cumplimiento y funciones de sus responsabilidades del personal?		
18	¿La empresa está integrada a un solo sistema de información, el cual se ajustan a las necesidades de sus actividades?		
19	¿La empresa ha elaborado y difundido documentos que oriente la documentación interna?		
20	¿Están establecidos los canales de comunicación donde los trabajadores pueden informar?		
Supervisión o monitoreo			
21	¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si éstas se efectúan de acuerdo con lo establecido, quedando evidencia de ello?		
22	¿Se realiza acciones de supervisión para conocer oportunamente en los procesos que intervienen los trabajadores que se desarrollan de acuerdo con los procedimientos establecidos?		
23	¿Las deficiencias y problemas detectados por la empresa se registran y comunican con prontitud a los responsables, con el fin de que se tomen las acciones necesarias para su corrección?		
24	¿Cuándo se descubre oportunidades de mejoras, se dispone de medidas adecuadas para desarrollarla?		
25	¿La empresa periódicamente realiza autoevaluaciones que le permiten proponer planes de mejora, los mismos que son ejecutados periódicamente?		

Fuente: Elaboración propia.