

**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
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
TRANSPORTE DE CARGA PAULA- CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTOR:

CABRERA BARVIS, ERICK JEANPAUL

ORCID: 0000-0003-1078-8500

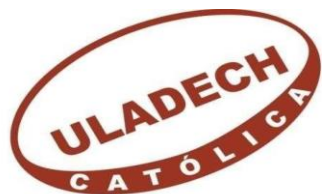
ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, 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
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA
TRANSPORTE DE CARGA PAULA- CHIMBOTE, 2017.**

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

AUTOR:

CABRERA BARVIS, ERICK JEANPAUL

ORCID: 0000-0003-1078-8500

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, MARIBEL

ORCID: 0000-0002-6880-1141

CHIMBOTE – PERÚ

2020

1. TITULO DE LA TESIS

Caracterización del control interno de la micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte de carga PAULA – Chimbote, 2017.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Cabrera Barvis, Erick Jeanpaul

ORCID: 0000-0003-1078-8500

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

ASESORA

Manrique Plácido, Maribel

ORCID: 0000-0002-6880-1141

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Ortiz González, Luis

ORCID: 0000-0002-5909-3235

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID: 0000-0003-0621-4336

3. JURADO EVALUADOR DE TESIS

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

PRESIDENTE

Mgtr. Ortiz González, Luis
MIEMBRO

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemí
MIEMBRO

Manrique Plácido, Juana Maribel
ASESORA

4. AGRADECIMIENTO

A los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, me motivaron a desarrollarme como persona y profesionalmente.

Por último, a mis compañeros Saori y Cristian que siempre estuvieron a mi lado apoyándome con sus sabidurías y conocimientos y por ello pude culminar mi proyecto de investigación.

DEDICATORIA

A DIOS:

Por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, dándome fortaleza para lograr mis objetivos trazados.

A MI MADRE:

Porque siempre estuvo a mi lado apoyándome en todo momento, con sus consejos, con sus sabidurías y por la motivación que siempre me ha dado y me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

5. RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017. La investigación fue descriptiva, y para el recojo de información se utilizaron las fichas bibliográficas y un cuestionario de 25 preguntas cerradas. Obteniendo los siguientes resultados: Respecto al objetivo específico 1, que el control interno permite evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y productividad en las empresas del rubro servicio, con lo que se logra en muchos casos alcanzar en un 100% sus objetivos y metas programados. También permite minimizar riesgos y errores o irregularidades en un 80% de forma oportuna, y contar con un adecuado y eficiente control para tomar decisiones en la vida empresarial. Según el objetivo específico 2 se pudo evidenciar que la empresa de carga PAULA no tiene implementado de manera correcta un sistema de control interno, por lo tanto, el control interno está influenciando de una manera negativa para la empresa de transporte de carga PAULA. Finalmente se concluye que la existencia de un control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiero.

Palabras claves: control interno, micro y pequeñas empresas y servicios.

ABSTRACT

The present research work has as a general objective: To describe the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the company “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” of Chimbote, 2017. The research was descriptive, and for the Information collection was used bibliographic records and a questionnaire of 25 closed questions. Obtaining the following results: Regarding the specific objective 1, that the internal control allows to evaluate the degree of efficiency, effectiveness, economy and productivity in the companies of the service sector, which is achieved in many cases to achieve 100% of their objectives and scheduled goals. It also allows to minimize risks and errors or irregularities in 80% in a timely manner, and have adequate and efficient control to make decisions in business life. According to specific objective 2 it could be shown that the PAULA freight company does not have an internal control system correctly implemented, therefore, the internal control is influencing in a negative way for the PAULA freight transport company. Finally, it is concluded that the existence of an internal control influences the different areas of the company maximizing opportunity, efficiency, profitability and reliability of administrative, accounting and financial information.

Keywords: internal control, micro and small companies and services.

6. CONTENIDO

1. TITULO DE LA TESIS	iii
2. EQUIPO DE TRABAJO.....	iv
3. JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	v
4. AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
5. RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
6. CONTENIDO.....	x
7. INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADRO.....	xiv
I. Introducción	15
II. Revisión de Literatura	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1 Internacionales.....	18
2.1.2 Nacionales.	21
2.1.3 Regionales.	22
2.1.4 Locales.....	23
2.2 Bases Teóricas	24
2.2.1 Teorías del control interno.	24
2.2.2 Principios del control interno.....	26
2.2.3 Elementos del control interno.....	27

2.2.4	Importancia del control interno.....	28
2.2.5	Objetivos del control interno.....	29
2.2.6	Finalidad del control interno.....	29
2.2.7	Teoría de la Micro y pequeña empresa.....	30
2.2.8	Teoría del sector servicios.	30
2.3.	Marco Conceptual.....	31
2.3.1	Definiciones de control.	31
2.3.2	Definición de sistema de control.....	32
2.3.3	Definición de control interno.....	32
2.3.4	Definición de micro y pequeña empresa.	33
2.3.5	Definición de empresa de servicio.	33
IV.	Metodología.....	34
4.1	Diseño de Investigación.....	34
4.2	Población y Muestra	34
4.2.1	Población:	34
4.2.2	Muestra:.....	35
4.3	Definiciones y Operacionalización de las Variables.....	35
4.4	Técnicas e Instrumentos	35
4.4.1	Técnicas:	35
4.4.2	Instrumento:	35
4.5	Plan de Análisis	36

4.6 Matriz de Consistencia.....	36
4.7 Principios Éticos.....	36
4.7.1 Protección a las personas:	37
4.7.2 Beneficencia y no maleficencia:.....	37
4.7.3 Justicia:	37
V. Resultados y Análisis de Resultados	37
5.1 Resultados	37
5.1.1 Respecto al objetivo específico N.º 1.....	37
5.1.2 Respecto al objetivo específico N.º 2.	38
5.1.3 Respecto al objetivo específico N.º 3.....	41
5.2 Análisis de Resultados.....	44
5.2.1 Respecto al objetivo específico N.º 1.....	44
5.2.2 Respecto al objetivo específico N.º 2.....	45
5.2.3 Respecto al objetivo específico N.º 3.....	46
VI. Conclusiones	48
6.1 Respecto al Objetivo Específico 1	48
6.2 Respecto al Objetivo Específico 2	49
6.3 Respecto al Objetivo Específico 3	49
6.4 Conclusión General.....	50
Referencias Bibliográficas.....	52
Anexos.....	58

Anexo 01: Matriz de consistencia	58
Anexo 02: Fichas Bibliográficas.....	59
Anexo 03: Cuestionario	60

7. INDICE DE GRAFICAS, TABLAS Y CUADRO.

N° correlativo	Descripción	N° de Pág.
1	Cuadro de los resultados del objetivo específico 1	37
2	Cuadro de los resultados del objetivo específico 2	38
3	Cuadro de los resultados del objetivo específico 3	41

I. Introducción

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas los distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una organización; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, etc., son manejadas por el control interno, a la vez se considera como un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento tipo policiaco de carácter tiránico.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones entre empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y empleados, por ello su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración o gerencia obtenga la información necesaria y precisa para seleccionar las alternativas que mejor les convengan a los intereses de la organización. Amaro. (2014)

El control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como la herramienta más importante para el logro de los objetivos; la utilización eficiente de los recursos y para obtener la productividad, además de prevenir fraudes, errores, violación a Principios y Normas Contables, Fiscales y Tributarias que puede tener una organización. Gómez. (2015)

Hoy en día, más que nunca, se puede decir que es indispensable conocer y definir un proceso de Control Interno adecuado, a fin de que la empresa esté en capacidad de identificar y prevenir eventuales riesgos para el negocio, generados incluso por sus propias operaciones.

La “Empresa de Transporte de carga PAULA” con R.U.C. N° 10327339422, dedicada al servicio de transporte de carga por carretera constituida en el año 2004 aún no cuenta con un sistema de control interno, presentando así debilidades y problemas en el desarrollo de sus operaciones.

Por lo anteriormente expresado el enunciado del problema es el siguiente: ¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa “PAULA” de Chimbote, 2017?

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente Objetivo General:

- Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “PAULA” de Chimbote, 2017.

Asimismo, para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado 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 “PAULA” de Chimbote, 2017.

3. Realizar un análisis comparativo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “PAULA” de Chimbote, 2017.

Así mismo el presente trabajo de investigación será descriptivo no experimental, bibliográfico y de caso, tomando como muestra a la empresa de transportes de carga Paula. Llegando a la conclusión gracias al objetivo específico 2 que se pudo evidenciar que la empresa de transportes de carga PAULA no tiene implementado de manera correcta un sistema de control interno, por lo tanto, el control interno está influenciando de una manera negativa para la empresa de transporte de carga PAULA.

Finalmente, el presente trabajo se justifica porque permitirá hacer conocer sobre las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú Caso: “Empresa de Transporte de carga PAULA”– Chimbote, 2017. En este sentido los resultados de la presente investigación servirán como fuente de información para los futuros investigadores quienes busquen profundizar más de este tema.

Asimismo, este proyecto de investigación me ayudará a obtener mi título profesional de Contador Público.

II. Revisión de Literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales.

En el presente informe se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, excepto el Perú, sobre temas relacionados con la variable en estudio.

Camacho (2016). En tesis titulada: “DISEÑO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO PARA LA EMPRESA DE AUTOTRANSPORTE DE PASAJEROS”, realizado en México, tuvo como Objetivo General: Desarrollar los componentes del modelo COSO para propiciar un control interno en una empresa de autotransporte de pasajeros, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. Concluye que:

Derivado de los resultados del diagnóstico anterior, se puede determinar, que la problemática de carecer de un sistema de control interno, se refleja en un inadecuado uso de los recursos y el deficiente manejo de las operaciones, encontrándose lo siguiente:

Entorno de control. La empresa carece de misión, visión, valores y organigrama formal, así como de capacitación periódica al personal.

Evaluación de riesgos. La organización enfrenta falta de control en el manejo de las cuotas entregadas, de los horarios de trabajo, del mantenimiento de las unidades, y carece de las herramientas

administrativas necesarias, para realizar sus actividades en relación a su nuevo régimen jurídico.

Actividades de control. Necesita reglas, políticas y procedimientos formales, que le ayuden a realizar las actividades y transacciones de manera adecuada.

Información y comunicación. Carece de los medios necesarios, para el control de grupos y la óptima toma de decisiones.

Supervisión. La vigilancia de las actividades, se realiza de manera informal e infrecuente, por lo que el control de ellas es inadecuado.

Por lo anterior, el objetivo general del presente trabajo, fue diseñar el sistema de control interno basado en el modelo COSO, debido a que se debe analizar y reflexionar detenidamente sobre el cambio que se vive, para poder evaluar sus tendencias y prever sus efectos, a fin de determinar, lo que, a partir de hoy, se debe realizar para ayudar a las organizaciones, a definir nuevos horizontes que maximicen oportunidades, eficiencia y rentabilidad.

En la dinámica del entorno actual, se debe dirigir a las organizaciones como agentes de cambio, y, por tanto, estar a la vanguardia y convertirse en asesores o consultores confiables, llevando a cabo en lo posible, todos los trabajos que aportan un valor agregado a los productos o servicios que ofrecen las empresas.

Bonilla M., Xavier D. (2017). En su Tesis titulada: “SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO- FINANCIERO PARA

LA EMPRESA DIGMASUR S.A., DEDICADA AL TRANSPORTE DE CARGA PESADA, UBICADA EN EL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO. – Ecuador. Cuyo Objetivo General es: Proponer un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO III. De tal manera que se utilice las herramientas necesarias, en el ambiente que se pretende la empresa a través de la aplicación de políticas y procedimientos de control interno en las áreas Administrativa-Financiera de la empresa, así como las matrices de riesgos que se deben aplicar para evaluar los procesos que se lleven a cabo en cada área, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva.

Por lo expuesto anteriormente en la actual investigación sobre la propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero, basado en el modelo COSO III a la empresa Digmasur S.A., se prescribe y concluye que:

- La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores.
- Se trabaja en la posibilidad de tener un seguro o auxilio de emergencia en el caso de que una unidad de transporte se dañe en el transcurso del viaje, así no perder la confianza del cliente y no exista la posibilidad de

nuevos competidores que pueden afectar a la empresa.

2.1.2 Nacionales.

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación hecho por otros autores en cualquier ciudad del Perú, menos el departamento de Áncash; que hayan utilizado la misma variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

Joaquín & Céspedes (2014). En su investigación titulada “DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO ACTUAL EN EL PROCESO ESPECÍFICO DE LAS VENTAS DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES ITTSABUS” Cuyo objetivo es realizar un diagnóstico del estado actual del proceso específico de las ventas y el control interno en este proceso, a efecto de identificar sus deficiencias y proponer algunas mejoras, utilizando como metodología las técnicas de estudio como: la observación, encuesta y entrevista, respaldándonos en los instrumentos como guía de observación, cuestionario y la guía de entrevista. Obteniendo como resultado que se detectó que existen deficiencias en el sistema de control interno actual y que tiene la necesidad de implementar un adecuado Sistema de Control Interno, que permita brindar información razonable y confiable para los demás. Concluyendo que deben contar con un control interno eficiente, es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los errores e irregularidades.

Montalban (2015). En su investigación “CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO, DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO TRANSPORTE INTERPROVINCIAL DE PASAJEROS EN EL PERÚ. CASO: TRANSPORTE CIVA S.A.C. CHULUCANAS – PIURA, 2015.”, cuyo objetivo es 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. Utilizando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Obteniendo como resultados que la empresa Civa SAC, desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Concluyendo que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

2.1.3 Regionales.

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad

de la región Ancash, menos en la ciudad de Chimbote.

Ocaña (2015). En su Tesis titulada: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES HUASCARAN S.A. 2015, de la ciudad de Huaraz”, cuyo Objetivo General es: Determinar y Analizar la incidencia del control interno en la gestión de la Empresa de Transporte Huascarán S.A. 2015, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. Asimismo, se determinó la siguiente conclusión:

Del mismo modo se determinó las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., en este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

2.1.4 Locales.

Espinoza (2016). En su tesis titulada “CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERU: CASO DE LA EMPRESA PETROMOVIL S.A.C. DE CHIMBOTE”, 2016. Utilizando la Metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta

- entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación. Se determinó la siguiente conclusión general:

Que las empresas del sector servicio del Perú y la empresa en estudio (Petromovil S.A.C. de Chimbote, 2016) carecen de un sistema de control interno, lo cual se ven perjudicadas ya que propicia una reducción en la productividad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teorías del control interno.

Según Peña L. (2017) nos dice que el ambiente de control está dado por los elementos de la cultura organizacional que fomentan en todos los integrantes de la entidad: principios, valores y conductas orientadas hacia el control. Es el fundamento de todos los demás elementos del SCI, dado que la eficacia del mismo depende de que las entidades cuenten con personal competente e inculquen en toda la organización un sentido de integridad y concientización sobre el control.

Los elementos mínimos para crear un adecuado ambiente de control son:

1. Determinación formal por parte de la alta dirección de los principios básicos que rigen la entidad, los cuales deben constar en documentos que se divulguen a toda la organización y a grupos de interés.
2. Expedición de un código de conducta que incluya.

3. Valores y pautas explícitas de comportamiento.
4. Parámetros concretos determinados para el manejo de conflictos de interés, incluyendo expresamente, entre otros, los que regulen las operaciones con vinculados económicos, en adición a los que apliquen por disposición legal.
5. Mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada.
6. Órganos o instancias competentes para hacer seguimiento al cumplimiento del código.
7. Consecuencias de su inobservancia, teniendo en cuenta factores tales como reincidencias, pérdidas para los clientes o a la entidad, violaciones a límites, entre otros.

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera que pueda identificar puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad (Álvarez, J. & Cerna, M., 2014). Así mismo Armenta, C. (2015) nos afirma que en la actualidad el Control Interno juega un papel decisivo, ya que es un proceso que no trata solo de detectar y aplicar medidas, sino de estudiar qué elementos facilitan los descontroles y qué

es necesario hacer para evitar las transgresiones. De aquí que la comprensión de los controles puede ayudar a cualquier empresa a obtener logros significativos en su desempeño con un alto grado de eficiencia, eficacia y economía, parámetros indispensables para la toma de decisiones y cumplimiento de las metas. El control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, 28 promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento (Villanueva, Y. 2018).

2.2.2 Principios del control interno.

Autocontrol

Según Schuster, J. (2016). Nos dice que es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

En consecuencia, sin perjuicio de la responsabilidad atribuible a los administradores en la definición de políticas y en la ordenación del diseño de la estructura del SCI, es pertinente resaltar el deber que les corresponde a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación

de procesos operativos apropiados deben procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

Autorregulación

Se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar en su interior y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.

Autogestión

Apunta a la capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

2.2.3 Elementos del control interno.

Ambiente de control

Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.

Gestión de Riesgos

Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.

Actividades de Control

Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se

llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.

Información y Comunicación

Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

Monitoreo

Cruz, M. (2014). Nos dice que el control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto, debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

2.2.4 Importancia del control interno.

Según Ramos, M. (2015), nos dice que representa una parte importante dentro de toda empresa, y que, si se basa en el concepto presentando en el párrafo anterior, observamos que afecta a las políticas y procedimientos y estructura de la organización. La implantación de llevar un sistema de control interno aumenta la eficiencia y eficacia operativa, así como la reducción del riesgo de fraudes.

El tamaño de la Empresa no es un factor que delimitara la importancia del sistema ya que en organizaciones donde existe un solo dueño el cual el igual que toma las decisiones, participa en la operación y requiere de un sistema contable, así como de contar con un sistema de control interno más adecuado para esta.

Así mismo Aguirre, B. (2014). Nos dice que el contar con un Control Interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

El tener un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones.

2.2.5 Objetivos del control interno.

Bravo (2014) Se basan en tres:

- La obtención de la información financiera correcta y segura.
- Protección de los activos del negocio.
- La promoción de eficacia de operación.

2.2.6 Finalidad del control interno.

Según Mamani, J. (2016). Nos dice que es un sistema de control interno

consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- ✓ Proteger sus recursos contra pérdida, fraudes o ineficiencia.
- ✓ Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- ✓ Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- ✓ Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.
- ✓ Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

2.2.7 Teoría de la Micro y pequeña empresa.

La Micro y Pequeña empresa es una unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción comercialización de bienes o prestación de servicios. (Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, 2015).

2.2.8 Teoría del sector servicios.

Según Romero J. (2015), nos dice que el sector servicios es un importante generador de empleo y representa una gran parte del Producto Interno Bruto total tanto en economías desarrolladas como en economías en desarrollo, su crecimiento y especialización han sido

evidentes en prácticamente todos los ámbitos del quehacer humano. No obstante, su análisis y estudio no han sido lo más amplio que supondría el sector, esto es debido a que en la historia económica de los países la agricultura y la industria fueron los pilares sobre los cuales se sostuvo la producción. El inicio de la vida económica capitalista de las naciones se encuentra respaldado por un pasado agrícola, gradualmente las naciones se van incorporando a la vida industrial y posteriormente se da el desarrollo de los servicios, esto es así al menos en teoría.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1 Definiciones de control.

Según Koontz y O'Donnel (2014), el control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Asimismo, control es medir y corregir las actividades de subordinados para asegurarse que los eventos se ajusten a los planes.

Así mismo Blanco (2014), nos dice que es el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que adoptan la administración de una entidad para ayudar al logro del objetivo administrativo de asegurar, en cuanto sea posible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo la adherencia a las políticas administrativas, la salvaguarda

de los activos, la prevención y detección de fraudes y errores, la corrección de los registros contables y preparación oportuna de la información financiera contable.

2.3.2 Definición de sistema de control.

Según Joenrry O. (2017) un sistema de control comprende la estructura organizacional, las políticas y procedimientos adoptados por las firmas para proveer una seguridad razonable de que se están cumpliendo las normas profesionales. El sistema de control de calidad debe ser integral y diseñado apropiadamente de acuerdo con la estructura organizacional de las firmas, sus políticas y la naturaleza de sus prácticas.

2.3.3 Definición de control interno.

Para Santillana J. (2015) el control interno: "Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable".

Así mismo Obispo & Gonzales (2014). Ambos precisaron que la implementación de un sistema de control influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, en muchos casos en un 100%. El entorno o el ambiente forma al personal que desarrolla sus actividades y cumple con sus

responsabilidades. Las actividades de control se establecen para ayudar a asegurar que se pongan en práctica las reglas para enfrentar cualquier riesgo. Todo este proceso se supervisa para proporcionar un grado de seguridad razonable en los objetivos de la empresa.

2.3.4 Definición de micro y pequeña empresa.

La Ley 28015, en el artículo 4° de la Ley MYPE, establece el concepto de Micro y Pequeña Empresa, a la letra dice: 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, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente (Dect. Leg. N° 1086, 2015).

2.3.5 Definición de empresa de servicio.

Las empresas de servicios han existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo.

Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales lo encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las

comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. Díaz M. (2015).

III. Hipótesis

Manual G. (2017) nos dice que: “No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio, las investigaciones de tipo descriptivo no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. En tal sentido la presente investigación no se plantea hipótesis por ser descriptiva no experimental”.

IV. Metodología

4.1 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Será no experimental porque no se manipulará ningún aspecto de la variable, tampoco de las unidades de análisis. Por lo tanto, la investigación se limitará a describir las características de la variable en su propio contexto. Será descriptivo porque solo se limitará a describir las características de la variable en las unidades de análisis correspondientes. Será bibliográfico porque una parte de la investigación se limitará a buscar información de la bibliografía pertinente. Será documental, porque también se utilizarán documentos oficiales pertinentes. Finalmente, será de caso porque se escogerá solo una institución o empresa para hacer el trabajo de campo.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población: Todas las micro y pequeñas empresas del Perú.

4.2.2 Muestra: Se tomó como muestra la empresa de transportes de carga Paula.

4.3 Definiciones y Operacionalización de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	DIMENSIÓN	MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	El control interno comprende el plan de organización, métodos y procedimientos que las empresas adoptan en forma coordinada dentro de un proceso continuo ejecutado por la dirección, gerencia y todo el personal con el fin de proporcionar seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos.	1. ¿lleva Ud. un control interno dentro de su empresa? 2. ¿cuenta con un manual de organización y funciones dentro de su empresa? 3. ¿Realiza Ud. una supervisión y seguimiento dentro de los procesos de la empresa?	NO NO NO

4.4 Técnicas e Instrumentos

4.4.1 Técnicas: Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental y entrevistas.

4.4.2 Instrumento: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas y cuestionarios.

4.5 Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará las bases teóricas y antecedentes.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

4.6 Matriz de Consistencia

Ver anexo 8.1

4.7 Principios Éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, basándonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el control interno de la “Empresa de Transporte de carga PAULA”.

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone

sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

Así mismo Según el código de ética para la investigación de la Uladech Católica (2019), la presente investigación se realizó en base a los siguientes principios éticos básicos:

4.7.1 Protección a las personas:

La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección.

4.7.2 Beneficencia y no maleficencia:

Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

4.7.3 Justicia:

Se debe ejercer un juicio razonable y ponderable.

V. Resultados y Análisis de Resultados

5.1 Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico N.º 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
Joaquín & Céspedes (2014).	Establece que deben contar con un control interno eficiente, es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los errores e irregularidades.
Bonilla M., Xavier D. (2017)	La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores.
Montalban (2015)	desarrolla un sistema de control interno con el fin garantizar una seguridad razonable en la ejecución de las actividades y operaciones. Concluyendo que el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.
Ocaña (2015)	Del mismo modo se determinó las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., en este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones.

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

5.1.2 Respecto al objetivo específico N.º 2.

Describir las características del control interno de la empresa
 “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017.

CUADRO 02

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?		X
¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?	X	
¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?		X
¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?		X
¿El manual de organización y funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?		X
¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?		X
¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?	X	
¿Existe una cultura de rendición de cuentas, íntegra, confiable y oportuna?	X	
¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?	X	
EVALUACION DE RIESGOS		
¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?	X	
¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?	X	
¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X	
¿Se han tomado en consideración aspecto internos y externos en la identificación de riesgos?	X	

¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?	X	
ACTIVIDADES DE CONTROL		
¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?	X	
¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?	X	
¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?	X	
¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?	X	
¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?	X	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?	X	
¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?	X	
¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?	X	
¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?		X
¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?	X	
¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?	X	
SUPERVISION Y MONITOREO		
¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?	X	
¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?	X	

¿Cuándo se descubre oportunidades de mejora, se disponen medidas para desarrollarlas?	X	
¿La entidad efectúa periódicamente autoevaluaciones que permitan proponer planes de mejoras?		X

Fuente: Elaboración propia, en base a la entrevista aplicada al empresario del sector servicios de la empresa transporte de carga paula, en base al cuestionario del anexo 03.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N.º 3.

Realizar un análisis comparativo las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017.

CUADRO 03

RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADO DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	Establece que deben contar con un control interno eficiente, es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo así los errores e irregularidades.	La empresa cuenta con sistema de control interno y a la vez con su código de ética el cual permite difundir talleres y capacitaciones para sus trabajadores, aún no difunde su misión, visión y objetivos estratégicos. La empresa confía en sus trabajadores por lo que cada uno de ellos conoce	COINCIDE N

	Joaquín & Céspedes (2014)	sus funciones a realizar.	
EVALUACIÓN DE RIESGOS	La organización enfrenta falta de control en el manejo de las cuotas entregadas, de los horarios de trabajo, del mantenimiento de las unidades, y carece de las herramientas administrativas necesarias, para realizar sus actividades en relación a su nuevo régimen jurídico. Camacho (2016)	La empresa tiene identificados los riesgos por cada objetivo los cuales permite dar conocimiento a los trabajadores de los riesgos de las actividades de manera eficiente, asimismo a establecido acciones para afrontar los riesgos identificados.	NO COINCIDE
ACTIVIDADES DE CONTROL	el Control Interno dentro de las organizaciones es fundamental ya que protege los recursos, evitando pérdidas por fraudes o negligencias, así como el de detectar desviaciones que se presentan y afectan en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Montalban (2015)	La empresa realiza periódicamente una pequeña comparación de sus registros con los trabajadores, para percatar si sus documentos internos están debidamente numeradas y protegidas.	COINCIDE

<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p>	<p>La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores. Bonilla M., Xavier D. (2017).</p>	<p>La empresa recibe información precisa para realizar una buena toma de decisiones, la cual tiene trabajadores que le brindan acceso al sistema de dicha información, asimismo cuenta con mecanismos que aseguran una buena calidad y satisfacción para los clientes.</p>	<p>COINCIDE N</p>
<p>SUPERVISIÓN</p>	<p>Establece que dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que la empresa presta a sus usuarios. Ocaña (2015)</p>	<p>El desarrollo de las actividades es periódicamente supervisado, al detectar deficiencias o problemas éstas son debidamente comunicadas, cuando se presenta alguna oportunidad de mejora se orientan medidas para desarrollarlas; por último, se realizan</p>	<p>COINCIDE N</p>

		autoevaluaciones.	
--	--	-------------------	--

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 N.º 1.

Joaquín & Céspedes (2014), nos dice que la implementación de un control interno en las empresas, permiten determinar un adecuado proceso y procedimientos mediante manuales, políticas, reglamentos, normas, para el desarrollo de las actividades. Se observa que en las empresas no todas llevan un control interno completo tienen deficiencias en las áreas operativas, y entre otras; la mayoría de ellas desarrollan o cuentan con organigrama, manual de organización y funciones, lo cual son puntos importantes para el funcionamiento de las actividades y para que el personal pueda cumplir con los objetivos y metas.

Es por ello, que se debe aplicar y llevar un control interno organizado para las diferentes áreas que pueda tener la empresa, sobre todo en el área de caja lo cual nos ayudara a salvaguardar los recursos y activos; y tomar las medidas preventivas de las actividades que se van a desarrollar; permitiendo realizar un registro contable hasta llegar a los resultados de una información financiera contable y eficiente, para el desarrollo de las operaciones y mejoramiento en su gestión.

5.2.2 Respecto al objetivo específico N.º 2.

DE ACUERDO AL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

El resultado obtenido del primer componente refleja que la administración si soluciona de forma acertada, los problemas relacionados al personal, usuarios y proveedores, en cambio las operaciones son ejecutadas y controladas para el logro de los objetivos planteados y además posee un proceso definido y adecuado para el control de calidad del servicio a los proveedores.

DE ACUERDO AL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

El resultado obtenido del segundo componente refleja que la empresa en sus actividades si emplea técnicas para identificación y evaluación de riesgos, por otro lado refleja que posee un plan de contingencias, para afrontar los riesgos esto ocurre ya que la gestión tiene en cuenta el alcance de hechos y el impacto que pueden generar los hallazgos que no son muy significativos para obtener en el logro de los objetivos, mientras tanto precisa que la administración, presentan reportes oportunos para ser examinados e inspeccionados con el fin de ver la realidad de la empresa.

DE ACUERDO AL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

El resultado obtenido en el tercer componente refleja que La entidad si ejecuta evaluaciones de la calidad del servicio para el usuario, además no se hallan separadas las funciones y responsabilidades del personal, cuenta con una distribución

organizacional actualizada, y además posee libros o actas de procedimientos actualizados.

DE ACUERDO AL COMPONENTE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

El resultado obtenido en el cuarto componente refleja que los trabajadores no conocen sus funciones y responsabilidades dentro de sus áreas respectivas y por otro sentido utiliza muchas fuentes comunicación oportunamente a todas las áreas correspondientes, para ello administración si informa a gerencia sobre inconvenientes con los usuarios en la prestación del servicio y la información suministrada a gerencia es honesta para la toma de decisiones.

DE ACUERDO AL COMPONENTE SUPERVISION Y MONITOREO

El resultado obtenido en el quinto componente nos refleja el personal cuenta con los requisitos establecidos por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones para brindar el servicio a los usuarios, pasan por estudios especializados en psicológicas y medicina general todo respecto al buena salud de los prestadores del servicio y se rigen bajo el Reglamento de tránsito, como

también se evalúa y supervisa el desempeño de los conductores de transporte y el trato que se brindan a los usuarios.

5.2.3 Respecto al objetivo específico N.º 3.

Respecto al componente Ambiente de Control:

La empresa en estudio actualmente cuenta con un buen ambiente de control interno, ya que la gerencia se preocupa por difundir el código de ética mediante talleres y capacitaciones, a pesar que menciona que no cuenta con un Manual de Organización y Funciones actualizado, además la empresa aún no ha difundido su Visión, Misión y Objetivos; por último, difunde mucho a que cada movimiento de dinero sea registrado en los comprobantes de pago.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), no coinciden por lo que la empresa en estudio tiene identificados sus riesgos por cada objetivo por lo que conlleva a que la empresa desarrolle sus actividades de manera eficiente, y también le permite mitigar los riesgos tanto internos como externos. Asimismo, Bravo (2014), menciona que los objetivos y metas propuestas por la gerencia se deben dar a conocer al personal para que así puedan tomar medidas adecuadas para el desarrollo de sus actividades.

Respecto al componente Actividades de Control:

Cada área de la empresa no tiene identificados los riesgos tanto internos como externos que puedan afectar el desarrollo de las actividades, asimismo no han establecido acciones para afrontar dichos riesgos identificados.

Respecto al componente Información y Comunicación:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo

específico 2), sí coinciden por lo que la empresa en estudio ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna la cual ha permitido que la empresa reciba una información oportuna para poder tomar buenas decisiones. Mientras que Mena Bonilla, Diego Xavier (2017), determina que la comunicación es utilizada como una herramienta lo cual permite tener canales de comunicación oportuna para cada trabajador, así mejorar y mitigar problemas futuros.

Respecto al Componente Supervisión:

Los resultados encontrados (objetivo específico 1) y del caso (objetivo específico 2), sí coinciden ya que la empresa en estudio al detectar o identificar deficiencias o problemas estas son debidamente comunicadas y a la vez supervisadas periódicamente, cuenta con constantes autoevaluaciones. Así también lo menciona Camacho (2016), cuando dice que un alto nivel de efectividad en las funciones operativas permite fortalecer los servicios que la empresa presta a sus usuarios.

VI. Conclusiones

6.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Los autores citados en los antecedentes nacionales coinciden al afirmar que el control interno es una herramienta de gestión de suma importancia para cualquier entidad, por lo que le permite crecer y evolucionar como empresa y también ayuda mucho a la toma de decisiones. El control interno es vital ya que permite prever y mitigar los riesgos, además los cinco componentes ayudan a lograr la

efectividad y rendimiento de la empresa. Asimismo, algunos autores mencionan que las empresas de servicio de transporte no cuentan con un adecuado sistema de control interno demostrando así cuan importantes es el control interno en la gerencia de la empresa para el logro de sus objetivos.

6.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Con forme a los resultados obtenidos de la encuesta empleada al dueño de la empresa, reflejo que la empresa de transporte de carga Paula posee sus objetivos y metas bien estructurada y planteadas en el desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no poseen una delegación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativa.

6.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Finalmente se concluye que el análisis comparativo realizado nos muestra que si preexisten trabajos de investigación a niveles nacional y regional cual evidencian que el control interno influye en la

administración de las empresas de servicio del Perú que resulta positivo. Los antecedentes implantaron que el control interno proporciona una comunicación fluida en siendo oportuna y clara basado en un proceso formal documentario que respalda las actividades, así mismo muestra que el control interno en la empresa de Transporte de Carga PAULA debe de contar con una debida planificación, control y asesorías, la administración no cuenta implementado un sistema de control interno formal de acuerdo con todos componentes teniendo como resultados distintos o poco razonables y deficientes. Por ello se requiere que se establezca un sistema de control interno permanente de acuerdo a la realidad y necesidad de la empresa, y de capacitación del personal con el fin de respetar los lineamientos y normas del control interno implementados y llegar a obtener las metas y objetivos dentro de la empresa. El control interno es la clave de obtener una gestión o administración, personal y procesos operativos eficientes, que a la vez muestra seguridad razonable a los activos y a los estados financieros siendo fiables para las tomas de decisiones.

6.4 Conclusión General

Con la obtención de los resultados y el análisis de los resultados se concluye que los componentes del control interno; ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo, los resultados obtenidos de los autores citados y lo encontrado de la empresa de Transporte de Carga PAULA sí coinciden, en cuanto a la comparación de los resultados de los componentes (actividades de control) y

(información y comunicación), no coinciden por encontrarse deficiencias, los componentes analizados refleja las irregulares, débiles, incompetentes y del caso contrario los componentes firmes que benefician a la administración, la implantación de los componentes en tres y dos proceso de; el primer componente defectuoso se puede dar solución con la delegación de funciones de un personal distribuidor de la información haciendo fluida la comunicación interpersonal, implementado adecuados sistemas o canales de información tecnológica, o la fusión de ambas, con respecto al segundo componente delegar funciones a personal distinto a área con conocimiento para supervisar y monitorear las actividades diarias y emitir reportes de todos los hallazgos sin importar el grado de deficiencia como lo viene haciendo la empresa. La empresa de Transporte de Carga PAULA, por el sentido de no contar con delegación de función al personal, la gestión establece medidas de precauciones por irregularidades del desempeño laboral, teniendo los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo quien ayuda obtener resultados favorables con cierto grado de incertidumbre.

Para culminar, el sistema control interno adecuado al tipo y dimensión de la empresa es importante porque ayuda en obtener una administración dinámica para obtención de resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe de tener si proceso y erradicación, con el fin obtener una administración segura y de información razonable.

Referencias Bibliográficas

Aguirre, B. (2014). *La importancia del control interno en las pequeñas y Medianas empresas en México*. Revista El Buzón de Pacioli, Disponible en: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d__la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf [Citado 12 May. 2018].

Álvarez, J. & Cerna, M. (2014). *En su tesis titulada la formalización del micro empresario del servicio público de transporte de pasajeros y su contribución en la dinamización de la economía en la provincia de Trujillo*: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/135/1/ALVAR EZ_JENNY_FORMALIZACION_EMPRESARIAL.pdf

Amaro. (2014). *El control interno y su influencia en la gestión financiera en la empresa Lube Import S.A Trujillo*. Trujillo.

Armenta, C. (2015). *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México*, documento disponible en: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequeñas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf

Blanco Y. (2014). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Editorial: ECOE EDICIONES. Colombia.

Bonilla M. Xavier D. (2017). *Sistema de control interno administrativo-*

financiero para la empresa Digmasur S.A., dedicada al transporte de carga pesada, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. Trabajo de Titulación, modalidad proyecto de investigación para la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría. Contador Público Autorizado. Carrera de Contabilidad y Auditoría. Quito: UCE.

Bravo, M. (2014). *Control Interno*. Lima: San Marcos.

Camacho. (2016). *Diseño del sistema de control interno basado en el modelo coso para la empresa de autotransporte de pasajeros*. (Tesis de Pregrado). Instituto Politécnico Nacional. México.

Decr. Leg. N° 1086, (2015). *Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/dl-1086.pdf>

Díaz M. (2015). *Definición de empresa de servicios*. Recuperado de
<https://educavital.blogspot.com/2013/01/definicion-de-empresa-de-servicios.html>

Espinoza. (2016). *Caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa Petromovil S.A.C. de Chimbote* (tesis de pregrado). Universidad Uladech, Perú.

Gómez. (2015). *Definición del control interno*, recuperado de:
<https://www.docsity.com/es/libro-de-control-interno/1970370/>

Joaquín & Céspedes (2014). *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes ITTSABUS*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.

Joerry O. (2017). *Sistemas de control: Definición, tipos y función*, de Sitio web: <https://siaguanta.com/c-tecnologia/sistemas-de-control/>

Koontz y O'Donnell. (2014). *Teoría de las empresas*. Perú. Recuperado de:
<http://www.iiap.org.pe/Upload/Transparencia/TRANSP245.pdf>

Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa. (2015). *LEY N° 28015 LEY DE PROMOCION Y FORMALIZACION DE LA MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA*, de SUNAT, Recuperado de:
<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

M. Galan. (2017). *LAS HIPOTESIS EN LA INVESTIGACION*, de Blogger Sitio web:
https://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html?fbclid=IwAR0XO54snG9MZZIMjEY1B8dlY3wAP1PnmfDY2B_HT4nMSaRctn-FY3S6arE

Mamani, J. (2016). *El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de las empresas de transportes del Perú: Caso*

Empresa R&S Contratistas Generales -Huacho, 2016.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3484>

Montalban. (2015). *Caracterización del control interno administrativo, de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. caso: Transporte CIVA S.A.C.* (Tesis de Pregrado). Universidad Uladech, Chulucanas – Piura.

Obispo, Dy Gonzales, L. (2014). *La optimización del sistema de control interno de inventarios en el departamento de almacén de las empresas comerciales del Perú. 2014.* Disponible en:
<https://www.google.com/searchclient=ubuntu&channel=fs&q=LA+OPTIMIZACIC3%93N+DEL+SISTEMA+DE+CONTROL+INTERNO+DE+INVENTARIOS+EN+EL+DEPARTAMENTO+DE+ALMAC%3%89N+DE+LAS+EMPRESAS+COMERCIALES+DEL+PER%3%9A.+2013.&ie=utf-8&oe=utf-8>

Ocaña. (2015). *Control interno en la gestión de la empresa de transportes Huascarán S.A.* (tesis de Pregrado). Universidad Uladech, Huaraz – Perú.

Peña L. (2017). *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* (Tesis de Pregrado) Universidad

Uladech, Piura - Perú.

Ramos, M. (2015). *Diseño del Sistema de Control Interno en la empresa AB OPTICAL*, de la Ciudad de Loja.Ecuador.

Romero J. (2015). *El sector servicios en la economía*, de Recuperado de:

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf&ved=2ahUKEwjsitjNgP7nAhVxc98KHRRoC8IQFjAAegQIAxA&usg=AOvVaw2QDEeRWfxJZxNJgIZAHJO9>

Santa Cruz, M. (2014). *El Control Interno basado en el modelo COSO*.

Revista de Investigación de Contabilidad. Recuperado de:
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/download/832/800

Santillana J. (2015). *Sistemas de control interno*, Perú. tercera edición. Pearson.

Schuster, J. (2016). *Control Interno*. Argentina: Editorial Macchi.

Uladech (2019). *Código de Ética para la Investigación*. Universidad Uladech, Chimbote – Perú.

Villanueva Diestra, Y. (2018). *Implementación de los sistemas de Control Interno en las empresas de servicio del Perú: caso de la empresa CESISA de la provincia de Sihuas 2013*.Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3450/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_DE_SERVICIOS_VI

LLANUEVA_DIESTRA_YONI_LUIS.pdf?sequence=1&isAll
owed=y


Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>Caracterización del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” - Chimbote, 2017.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios y de la empresa “¿TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017.</p>	<p>Describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2017. Describir las características del control interno de la empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017. Realizar un análisis comparativo las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa “TRANSPORTE DE CARGA PAULA” de Chimbote, 2017.</p>

Anexo 02: Fichas Bibliográficas

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



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: _____

Anexo 03: Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CANTABILIDAD

Cuestionario aplicado a los dueños, gerentes o representantes legales de las MYPE del ámbito de estudio. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

Encuestador (a):..... Fecha:
...../...../.....

I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

1.1 Edad del representante legal de la empresa:

1.2 Sexo: Masculino (...) Femenino (...)

1.3 Grado de instrucción:

Ninguno (...) Primaria completa (...) Primaria Incompleta (...) Secundaria completa (...) Secundaria Incompleta (...) Superior universitaria completa (...) Superior universitaria incompleta (...) Superior no Universitaria Completa (...) Superior no Universitaria Incompleta (...)

1.4 Estado Civil:

Soltero (....) Casado (....) Conviviente (....) Divorciado

(....) Otros (....)

1.5 Profesión.....Ocupación.....

II. AMBIENTE DE CONTROL

2.1 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

2.2 ¿La empresa cuenta con código de ética, aprobado por la dirección?

2.3 ¿El código de ética ha sido difundido mediante talleres y capacitaciones?

2.4 ¿La entidad cuenta con un manual de organización y funciones (MOF) debidamente actualizado?

2.5 ¿El manual de organización y funciones (MOF) refleja las actividades que se desarrollan en la entidad?

2.6 ¿La entidad ha difundido el conocimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos?

2.7 ¿Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa, respecto a sus funciones a realizar?

2.8 ¿Existe una cultura de rendición de cuentas, integra, confiable y oportuna?

2.9 ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero sea incluido en los comprobantes de pago correspondientes?

III. EVALUACIÓN DE RIESGOS

3.1 ¿Están identificados los riesgos por cada objetivo?

3.2 ¿Se han identificado los riesgos que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

3.3 ¿Todas las áreas tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?

3.4 ¿Se han tomado en consideración aspectos internos y externos en la identificación de riesgos?

3.5 ¿Se ha establecido acciones para afrontar los riesgos identificados?

IV. ACTIVIDADES DE CONTROL

2.1 ¿Se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de los objetivos?

2.2 ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)?

2.3 ¿Los documentos internos que generan y reciben las áreas están debidamente numeradas y protegidas?

2.4 ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?

2.5 ¿El personal conoce que procesos involucran su área y que rol le corresponde en los mismos?

V. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

5.1 ¿La dirección recibe información analítica, financiera y operativa de manera oportuna para la correcta toma de decisiones?

5.2 ¿La información gerencial es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

5.3 ¿Se ha definido que personal tiene acceso al sistema de información?

5.4 ¿La entidad cuenta con mecanismos que aseguren la calidad y suficiencia de la información?

5.5 ¿La entidad cuenta con mecanismos que permitan obtener información sobre la necesidad y nivel de satisfacción de los clientes?

5.6 ¿Se ha elaborado y difundido documentos que orienten la comunicación interna?

VI. SUPERVISION Y MONITOREO

5.1 ¿Se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente el correcto desarrollo de las actividades?

5.2 ¿Las deficiencias y problemas detectados son comunicados con prontitud a los responsables a fin de que se tomen las acciones correctivas necesarias?