



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:  
CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO  
CORVIVAL S.A.C.”- CHIMBOTE, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

LIÑAN ROMAN, JENILSA JEANNETTE  
ORCID: 0000-0002-8485-6484

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ  
2022



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y  
RENTABILIDAD DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS  
EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ:  
CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO  
CORVIVAL S.A.C.”- CHIMBOTE, 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

LIÑAN ROMAN, JENILSA JEANNETTE  
ORCID: 0000-0002-8485-6484

ASESORA

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

CHIMBOTE – PERÚ  
2022

## **Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Liñan Roman, Jenilsa Jeannette  
ORCID: 0000-0002-8485-6484  
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, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Chimbote, Perú

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemin, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID: 0000-0001-6732-7890

**Jurado evaluador y asesora**

Dr. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

**PRESIDENTE**

Mgtr. BAILA GEMIN, JUAN MARCO

**MIEMBRO**

Mgtr. YEPEZ PRETEL, NIDIA ERLINDA

**MIEMBRO**

Mgtr. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

**ASESORA**

## **Agradecimiento (s)**

A Dios, por concebirme la vida, acompañarme en este largo camino, por darme fuerzas cuando las necesité, iluminar mi sendero y por darme sabiduría e inteligencia.

A mi familia, ya que siempre me apoyaron para que yo pueda alcanzar mis metas y hacer mis sueños realidad ya que sin el apoyo de ellos no hubiese podido alcanzarlos.

## **Dedicatoria (s)**

A mi madre Zoraida Roman, por cuidarme, protegerme durante nueve largos meses dentro de sus entrañas y por apoyarme día a día en los momentos que más la necesité, por darme el amor incondicional que solo una madre sabe dar y por sus consejos que fueron de vital importancia para mi vida.

A mi padre David Liñan, por ser un ejemplo para mí, por enseñarme todos esos valores que me sirvieron y me sirven de mucho en esta vida y por el apoyo desinteresado que siempre me brindó en los momentos que más necesité de él.

A mi hermana Jenifer Liñan, por ser un soporte para mí, por ser esa persona que me apoyo en cada paso que di, por estar conmigo siempre ya sea en los buenos y sobre todo en los malos momentos.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019. La investigación fue de diseño no experimental –descriptivo- bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las técnicas de: revisión bibliográfica, encuesta; y como instrumentos, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas y abiertas pertinentes; obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al objetivo específico 1:** La mayoría de los autores (antecedentes) pertinentes revisados establecen que las Mype del sector servicio del Perú estudiadas, no cuentan con un sistema de control interno adecuado; sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica entonces dicho control va ser inadecuado y la rentabilidad no aumentará la cual no resulta beneficiosa y es considerado como una de sus mayores debilidades. **Respecto al objetivo específico 2:** Según la gerente de la empresa del caso de estudio, ésta no cuenta con un sistema formal de control interno; sin embargo, aplica algunos componentes del control interno de manera empírica, es por ello que, tiene más debilidades que fortalezas en su control interno. **Finalmente,** se concluye que, tanto las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y la empresa de caso de estudio de Chimbote, no tienen implementado un adecuado sistema de control interno, lo que genera el no cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

**Palabras clave:** Control interno, MYPE, rentabilidad, sector servicio.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective To determine and describe the characteristics of the internal control and profitability of the micro and small companies of the service sector of Peru and of the "EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C." de Chimbote, 2019. The research was of a non-experimental -descriptive- bibliographic- documentary and case design; bibliographic records and a questionnaire applied to the manager of the company in the case study were used to collect the information; The following results were obtained: **Regarding the specific objective 1:** Most of the pertinent authors reviewed establish that the MSEs of the Peruvian service sector do not have an adequate internal control system; However, it applies the components of internal control empirically, which is beneficial and is considered one of its greatest strengths. **Regarding the specific objective 2:** The "EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C." de Chimbote, does not have a formal internal control system; However, it applies some components of internal control empirically, which is why it has more strengths than weaknesses in its internal control. **Finally,** it is concluded that both the micro and small companies in the Peruvian service sector and the Chimbote case study company do not have an adequate internal control system in place, which generates non-compliance with their institutional goals and objectives.

**Keywords:** Internal control, MYPE, profitability, service sector

## Contenido

|  |      |
|--|------|
| <b>Carátula</b> .....                                | i    |
| <b>Contracarátula</b> .....                          | ii   |
| <b>Equipo de trabajo</b> .....                       | iii  |
| <b>Jurado evaluador y asesora</b> .....              | iv   |
| <b>Agradecimiento (s)</b> .....                      | v    |
| <b>Dedicatoria (s)</b> .....                         | vi   |
| <b>Resumen</b> .....                                 | vii  |
| <b>Abstract</b> .....                                | viii |
| <b>Contenido</b> .....                               | ix   |
| <b>Índice de matrices</b> .....                      | xii  |
| <b>Índice de tablas</b> .....                        | xii  |
| <b>I. Introducción</b> .....                         | 13   |
| <b>II. Revisión de literatura</b> .....              | 17   |
| <b>2.1 Antecedentes</b> .....                        | 17   |
| <b>2.1.1 Internacionales</b> .....                   | 17   |
| <b>2.1.2 Nacionales</b> .....                        | 18   |
| <b>2.1.3 Regionales</b> .....                        | 20   |
| <b>2.1.4 Locales</b> .....                           | 23   |
| <b>2.2 Bases teóricas de la investigación</b> .....  | 24   |
| <b>2.2.1 Teoría del control interno</b> .....        | 24   |
| <b>2.2.1.1 Informe Coso</b> .....                    | 24   |
| <b>2.2.1.2 Objetivo del control interno</b> .....    | 25   |
| <b>2.2.1.3 Importancia del control interno</b> ..... | 25   |
| <b>2.2.1.4 Tipos de control interno</b> .....        | 25   |
| <b>2.2.1.5 Componentes del control interno</b> ..... | 27   |
| <b>2.2.1.6 Fases del control interno</b> .....       | 28   |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.2.2   | Teoría de la rentabilidad.....  | 29 |
| 2.2.2.1 | Tipos de rentabilidad.....  | 30 |
| 2.2.2.2 | Los ratios.....   | 30 |
| 2.2.3   | Teoría de la MYPE.....  | 31 |
| 2.2.3.1 | Beneficios de las MYPE.....   | 32 |
| 2.2.3.2 | Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE).....                                      | 32 |
| 2.2.4   | Teoría del sector servicio.....   | 33 |
| 2.2.4.1 | Tipos de servicio.....  | 33 |
| 2.2.5   | Descripción de la empresa del caso en estudio:.....                                       | 34 |
| 2.3     | Marco teórico y conceptual.....   | 34 |
| 2.3.1   | Definición del control interno.....   | 34 |
| 2.3.2   | Definición de la rentabilidad.....  | 35 |
| 2.3.3   | Definición DE MYPE.....   | 35 |
| 2.3.4   | Definición del sector servicio.....   | 36 |
| III.    | Hipótesis.....  | 36 |
| IV.     | Metodología.....  | 36 |
| 4.1     | Diseño de la investigación.....   | 36 |
| 4.2     | Población y muestra.....  | 37 |
| 4.2.1   | Población.....  | 37 |
| 4.2.2   | Muestra.....  | 37 |
| 4.3     | Definición conceptual y operacionalización de la (s) variable (s).....                    | 38 |
| 4.3.1   | Matriz 1: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 1..... | 38 |
| 4.3.2   | Matriz 2: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 2..... | 40 |
| 4.3.3   | Matriz 3: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 3..... | 47 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.4   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....                                    | 49 |
| 4.4.1 | Técnicas .....  | 49 |
| 4.4.2 | Instrumentos .....  | 49 |
| 4.5   | Plan de análisis: .....   | 50 |
| 4.6   | Matriz de consistencia: .....   | 51 |
| 4.7   | Principios éticos:.....   | 51 |
| V.    | Resultados y análisis de resultados.....  | 52 |
| 5.1   | Resultados:.....  | 52 |
| 5.1.1 | Respecto al objetivo específico 1: .....  | 52 |
| 5.1.2 | Respecto al objetivo específico 2: .....  | 57 |
| 5.1.3 | Respecto al objetivo específico 3: .....  | 63 |
| 5.2   | Análisis de resultados: .....   | 69 |
| VI.   | Conclusiones y recomendaciones.....   | 80 |
| 6.1   | Conclusiones .....  | 80 |
| 6.1.1 | Respecto al objetivo específico 1 .....   | 80 |
| 6.1.2 | Respecto al objetivo específico 2 .....   | 81 |
| 6.1.3 | Respecto al objetivo específico 3 .....   | 82 |
| 6.1.4 | Conclusión general .....  | 82 |
| 6.2   | Recomendación.....  | 83 |
| VII.  | Aspectos complementarios .....  | 84 |
| 7.1   | Referencias Bibliográficas .....  | 84 |
| 7.2   | Anexos:.....  | 91 |
| 7.2.1 | Anexo 01: Matriz de consistencia.....   | 91 |
| 7.2.2 | Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.....   | 92 |
| 7.2.3 | Anexo 03: Cuestionario de recojo de información para la empresa del caso de estudio. .... | 93 |

|  |            |
|--|------------|
| <b>7.2.4 Anexo 04: Consentimiento informado.....</b> | <b>100</b> |
| <b>7.2.5 Anexo 05: Ficha RUC .....</b>               | <b>102</b> |

### **Índice de matrices**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Matriz 1: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 1.....</b> | <b>38</b> |
| <b>Matriz 2: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 2.....</b> | <b>40</b> |
| <b>Matriz 3: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 3.....</b> | <b>47</b> |

### **Índice de tablas**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>TABLA 1: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1.....</b> | <b>52</b> |
| <b>TABLA 2: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2.....</b> | <b>57</b> |
| <b>TABLA 3: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3.....</b> | <b>63</b> |

## **I. Introducción**

Cualquier organización, ya sea pública o privada, con o sin fines de lucro, sin tomar en cuenta su tamaño ni su línea de negocio, necesita contar con un sistema de control interno formal y satisfactorio que le permita utilizar sus activos útiles de manera eficiente, exitosa y monetaria, además, un sistema de control interno le permitirá identificar y mantenerse alejado de los peligros y la extorsión, asegurar y tratar sus recursos e intereses; también, ayuda a las organizaciones a cumplir sus metas y objetivos institucionales; asimismo, desarrollará la intensidad y la productividad, lo que impulsará un mejor desarrollo y mejora del negocio. (Estupiñán, 2017)

Es por ello que, en la actualidad, las micro o pequeñas empresas también conocidas como las mype son de suma importancia ya que son las que crean más empleos para los ciudadanos y que no exista desempleo, ni pobreza en el Perú, es por eso que ayuda en el desarrollo de nuestro país. De la misma manera es importante por su laboriosidad descubridora, su elasticidad, aptitud de adecuación a las transformaciones (Anónimo, 2018).

Así mismo, En el Perú, las Micro y Pequeña Empresa (MYPE), son entidades económicas designadas a ejecutar negocios en los distintos sectores económicos, y están constituidas por 2, 332,218 a nivel nacional son el 93.9% microempresas. De la misma manera, las Mype representan un 80% de la oferta laboral y contribuyen con el 24% del PBI, es por eso que son una de las superiores promovedoras del desarrollo económico del estado. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2018)

De la misma manera, se divulgó la Ley N° 30056 en el año 2003 esta ley es la que modifica la Ley N° 28015, esta ley tiene por propósito formalizar y proteger las

Mype, y estuvo válida hasta el 30/09/2008. Por lo cual entro en vigencia el 01/10/2008 la resolución legislativa N° 1086. Así mismo, el 02/07/2013 el congreso de la república manifestó la ley 30056 lo cual trae los cambios en los criterios de clasificación para las Mype. (Rectorado Uladech, 2018)

De igual manera, la Ley MYPE estableció que todas las sociedades que lograrán ingresar a este régimen especial, será según su nivel de comercializaciones y ya no se tendrá en cuenta por su número de empleados. De esta manera, la Ley MYPE considera a la pequeña empresa la cual sus ventas tendrán que ser entre 150 UIT y a la microempresa de 150 hasta 1700 UIT.(Admin, 2018)

Del mismo modo, en el 2017 las mype formales han sido el 51.6% mientras que las informales 48.4 %. También las microempresas son dirigidas por mujeres profesionales el 39.2% mientras que el 60.8% son dirigidas por personas sin estudio y las pequeñas empresas son dirigidas por personas profesionales el 57.8% mientras que el 42.2% son dirigidas por personas sin estudio, De la misma manera las mype también son dirigidas por hombres profesionales el 46.1% mientras que el 53.9% son dirigidas por personas sin estudio y las pequeñas empresas son dirigidas por personas profesionales el 64.7% mientras que el 35.3% son dirigidas por personas sin estudio. (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2018)

Por tanto, el control interno es una pieza importante de un ente perfecto ya que es un instrumento de gestión que opera en un plan de organización; adoptado e implementado por la gerencia; para lograr sus objetivos; así mismo tiene registros, actividades, políticas, procedimientos, métodos y tareas. De la misma manera el control interno se dispone en una empresa para asegurar sus bienes y resultados. (Meléndez, 2016)

En este estudio se ejecuta por la investigación de varios problemas en conseguir un buen control interno por parte de las MYPE tanto formales como informales del sector servicio en Chimbote. Por esta razón el enunciado del problema es: **¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del sector Servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019?** Para responder el problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019. Para poder obtener el objetivo general, trazamos los siguientes objetivos específicos que son:

1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2019.
2. Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019.

Así mismo la metodología utilizada fue descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, aplicándose técnicas e instrumentos de investigación como las fichas bibliográficas y un cuestionario. Los principales resultados fueron: que la mayoría de las Mype y de la empresa del caso de estudio no cuentan con un sistema de control

interno adecuado; sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica entonces dicho control va ser inadecuado y la rentabilidad no aumentará la cual no resulta beneficiosa y es considerado como una de sus mayores debilidades.

De la misma manera, la investigación consentirá contribuir investigación teórica que será una parte de la sabiduría respecto a la correlación entre la rentabilidad y el control interno de las MYPE, sector servicio de transportes. Las manifestaciones contribuirán a los funcionarios económicos atraídos (Mype) del sector servicio de transportes interprovincial pueda tomar buenas decisiones ya sea financieras y económicas, que les permita perfeccionar su desarrollo en el mercado.

Del mismo modo, se justifica porque la empresa va a conocer el grado de deficiencias que existe dentro de su empresa y pueda mejorarla o corregirlas. Asimismo, la investigación se justifica teniendo en cuenta que será un compromiso con la sociedad, ya que los microempresarios conocerán la importancia del control interno para seguir desarrollando su rentabilidad; en consecuencia, sus organizaciones se desarrollarán, crearán y cumplirán sus destinos institucionales, al igual que los últimos años.

Finalmente, el trabajo de investigación se justifica porque servirá de guía metodológica y antecedente para otros autores que realicen trabajos parecidos ya sea por los estudiantes de la universidad y otros ámbitos de la región o del país y así mismo este trabajo de investigación me permitirá obtener mi título profesional de Contador Público.

## II. Revisión de literatura

### 2.1 Antecedentes

#### 2.1.1 Internacionales.

En esta investigación se entiende por antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por otros investigadores en cualquier ciudad del mundo, menos de Perú; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico - productivo de nuestra investigación.

Sevilla (2015) en su trabajo de investigación titulado: *“Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa multitecni servicios S.A. En base al informe coso - ERM”*, Quito - Ecuador. Cuyo objetivo específico fue: realizar una auditoría preliminar con el fin de conocer los lineamientos de la empresa y conocer su situación actual reconociendo debilidades existentes. La investigación fue descriptivo, bibliográfico y de caso, para el recojo de información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio La conclusión obtenida fue: que el modelo COSO es un herramienta eficaz para la evaluación del control interno porque incluye aspectos relevantes dentro de la empresa relacionados con ambiente de control, establecimiento de objetivos, identificación de eventos, evaluación del riesgo, respuesta al riesgo, actividades de control, información y comunicación y supervisión o monitoreo.

Melo y Uribe (2017) en su trabajo de investigación titulado: *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S, Santiago de Cali - Colombia*. Cuyo objetivo específico fue: Indagar sobre los procedimientos y buenas prácticas de control interno para el proceso de contabilidad en organizaciones de prestación de servicios. La investigación fue

descriptiva; para el recojo de la información se utilizó la técnica de la entrevista y un cuestionario aplicado a la coordinadora administrativa y financiera de la empresa. La conclusión obtenida fue: para estructurar los procedimientos de control requeridos para el proceso de contabilidad y demás procesos de la empresa SAJOMA S.A.S., la gerencia administrativa debe implementar evaluaciones, fortaleciendo el control interno con el diseño de procedimientos de control con los responsables de los diferentes procesos para identificar falencias actuales en realización a cada uno y posibles respuestas a riesgos no identificados.

### **2.1.2 Nacionales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes nacionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región Áncash; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico – productivo de nuestra investigación.

Cucho (2019) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018*. Cuyo objetivo específico fue: Describir las características del control interno de la empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. La investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio La conclusión obtenida fue: implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo

caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa.

Mundo (2018) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “estación de servicios NJK SAC”*, Huaura 2016. Cuyo objetivo específico fue: Describir las características del control interno de la empresa “estación de servicios NJK SAC” Huaura, 2016. La investigación fue de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las técnicas 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, aplicado al gerente y/o representante legal de la empresa en estudio. La conclusión obtenida fue: que el control interno es importante porque permite proteger los recursos de la empresa y proporciona confiabilidad en sus operaciones.

Castañeda (2018) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L”*, Lima, 2017. Cuyo objetivo general fue: Describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa “seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L”, de Lima, 2017. La investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfica, documental y como instrumentos la ficha bibliográfica y un

cuestionario al gerente de la empresa del caso. La conclusión obtenida fue: que la implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que en la empresa de estudio actualmente se visualizan debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se pueda llegar a cumplir metas y objetivos permitiendo conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado una información confiable relevante eficaz y eficiente para la toma de decisiones a futuras.

Bardales (2017) en su trabajo de investigación titulado: “*caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte fluvial del distrito de Yarinacocha, 2016*”. Cuyo objetivo específico fue: Describir las principales características de la micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte fluvial, 2016. La investigación fue cuantitativo-descriptivo, no experimental-transversal-retrospectiva, para el recojo de la información se escogió en forma dirigida a 10 microempresarios. La conclusión obtenida fue: que las Mype encuestadas, afirmaron que su rentabilidad mejoro en los últimos años gracias al financiamiento. Finalmente se recomienda las Mype comprender el binomio financiamiento-rentabilidad. Porque el límite económico de toda actividad empresarial es la rentabilidad, es decir el fin de la solvencia o estabilidad de la empresa está íntimamente ligado a la rentabilidad, en el sentido que la rentabilidad es un condicionante decisivo de la solvencia, pues la obtención sostenida en el tiempo de la rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa.

### **2.1.3 Regionales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la región Ancash, menos de la provincia del Santa; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico – productivo de nuestra investigación.

Crispin (2019) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “el mirador servicios turísticos EIRL” – Pomabamba, 2018*. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y del hotel “el mirador servicios turísticos E.I.R.L.-Pomabamba, 2018. La investigación fue cualitativa, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al titular de la empresa del caso de estudio. La conclusión obtenida fue: que toda empresa de servicios debe tener implementado el sistema de control interno para el desarrollo de sus operaciones con efectividad y eficiencia, siendo el control interno una importante herramienta de gestión que influye en el buen desarrollo de las actividades.

Mejía (2018) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A.” – Casma 2017*. Cuyo objetivo específico fue: Describir las características del control interno de la “empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A.” – Casma, 2017. La investigación fue no experimental-descriptivo-bibliográfico y documental; para el recojo de la información utilizó la técnica de revisión bibliográfica y un

cuestionario. La conclusión obtenida fue: que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Narciso (2018) en su trabajo de investigación titulado: *financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz-Caraz, 2017*. Cuyo objetivo específico fue: Describir las características de la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros Huaraz-Caraz, 2017. La investigación fue: de tipo cuantitativo, nivel descriptivo simple y de diseño no experimental-transversal, para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento cuestionarios aplicados a los representantes de 12 preguntas. La conclusión obtenida fue: las MYPE se solventaron gracias al financiamiento; las MYPE generaron rentabilidad, también gracias al financiamiento de terceros.

Mellizo (2018) en su trabajo de investigación titulado: *incidencia del financiamiento y la capacitación en la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo del distrito de Huaraz, periodo 2017*. Cuyo objetivo específico fue: Describir las principales características de la rentabilidad en las MYPE del sector turismo del distrito de Huaraz período 2017. La investigación fue de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño descriptivo no experimental, para el recojo de información se utilizó la técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. La conclusión obtenida fue: que se ha descrito las principales características de la rentabilidad de las MYPE en estudio como sigue: el 82% de los encuestados mencionan que el financiamiento ha mejorado la rentabilidad de

su empresa, el 68% afirma que la capacitación ha mejorado la rentabilidad de su empresa, el 76% menciona que su rentabilidad mejoró en los dos últimos años.

#### **2.1.4 Locales.**

En esta investigación se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad de la provincia del Santa; que hayan utilizado la variable, unidades de análisis y el sector económico - productivo de nuestra investigación.

López (2019) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa "OB ingenieros contratistas S.R.L."- Chimbote, 2016*. Cuyo objetivo general fue: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la empresa OB ingenieros contratistas S.R.L., de Chimbote, 2016. La investigación fue no experimental descriptivo- bibliográfico-documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas. La conclusión obtenida fue: que de la comparación de los resultados de los objetivos específicos 1 y objetivos específicos 2, se puede apreciar que la empresa "OB ingenieros contratistas S.R.L.", debe de mejorar su proceso de ambiente de control y supervisión, así como también el desarrollo de sus labores, con el cual se pueda mejorar la organización del control interno de una manera formal. Asimismo, según los autores pertinentes revisados coinciden en que el control interno resguarda mucha importancia, tanto en la conducción de la empresa, como en el control e información de la operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa determinada, finalmente se

recomienda que la empresa “OB ingenieros contratistas S.R.L.”, implemente apropiadamente un sistema de control interno para prevenir posibles riesgos que afecten y así obtener mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.

Valverde (2018) en su trabajo de investigación titulado: *caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa servicios tecnológicos en vibraciones S.A.C – Nuevo Chimbote, 2017*. Cuyo objetivo general fue: Determinar y describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa servicios tecnológicos en vibraciones S.A.C. Nuevo Chimbote, 2017. La investigación fue cualitativo, de diseño no experimental-descriptivo-bibliográfico- documental y de caso; para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de 30 preguntas cerradas aplicado a la empresa. La conclusión obtenida fue: que la presente investigación confirma que el control interno contribuye al fortalecimiento de la empresa; obteniendo información oportuna, confiable y veraz, logrando el cumplimiento de sus objetivos, reglamentos, políticas y, sobre todo, la seguridad razonable de su información financiera, para su proyección hacia el futuro.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1 Teoría del control interno.**

#### **2.2.1.1 Informe Coso.**

“Es un documento creado por 5 instituciones organizadoras en EE.UU que se llamó comité de instituciones patrocinadoras” (Ladino, 2019, p.8)

Es un instrumento manipulado por la Auditoria Interna para ejecutar el control interno de la sociedad, y es muy importante facilitando a las entidades poder determinar y perfeccionar del control interno sus sistemas. (Bonilla, 2017)

#### ***2.2.1.2 Objetivo del control interno.***

Según Meléndez (2016) es el siguiente:

Detecta todo tipo de irregularidades que se presentan para que así el auditor pueda informar acerca del manejo de la entidad como también aplica y conoce los fundamentos del control interno de una entidad, el control interno con el objetivo de identificar que la empresa en el sistema que emprenda tenga que cumplir el objetivo para que la empresa vaya bien y no tenga ninguna perdida.

#### ***2.2.1.3 Importancia del control interno.***

Según Meléndez (2016) son muy primordiales para el registro de toda la preparación y transacción que realice una entidad ya sea en cualquier rubro que se dedique. Es por eso que es muy necesario que aseguren un registro adecuado para que la información que se emita sea real y confiable y así no pueda debilitar la toma de decisiones de la gerencia. Así mismo es el que contribuye en el sistema contable con la seguridad que se utiliza en la entidad ya sea evaluando los procedimientos plasmados.

#### ***2.2.1.4 Tipos de control interno.***

Según Meléndez (2016) afirma que son:

- ✓ **Control interno administrativo**

Es el que está emparentado con la actividad que tienen de procedimientos que se encuentran ordenadas en la entidad. Así mismo, es el que sabe acerca del procedimiento de dicha sociedad como también de sus programaciones e indagaciones que pertenecen al transcurso de movilizar la conformidad de sus obligaciones por parte de la gerencia.

✓ **Control interno contable**

Comprende el método de la entidad y el conjunto de investigaciones agrupados con la garantía de los activos y con la confiabilidad de las exploraciones registrables de la compañía.

✓ **Control interno previo**

Son todas las obligaciones como el mismo nombre dice que se realizan antes de los hechos que la respalden. Así mismo, es el que se realiza antes de cualquier actividad verificada con anterioridad.

✓ **Control interno concomitante**

Este tipo de control su realización es en el tiempo que se efectúa la operación. De la misma manera, vienen hacer ordenamientos que consienten demostrar y computarizar los trabajos en el momento de su ejecución.

✓ **Control interno posterior**

Se realiza al finalizar la ejecución de la actividad. Se realiza para no encontrar daños futuros ya sea por decisiones engañosas.

### **2.2.1.5 Componentes del control interno.**

Según Meléndez (2016) también conocido como elementos de la estructura de control interno, los cuales tienen cinco componentes completados y son:

- ❖ Entorno de Control.- El entorno de control es el conjunto de reglas, ciclos y diseños que estructuran la premisa sobre la que se crea el control interno de la asociación. La junta directiva y la administración superior marcan el "tone at the Top" en cuanto a la importancia del control interno y las normas de liderazgo que se esperan dentro de la asociación. El entorno de control incorpora la confianza y las cualidades morales de la asociación; los límites que facultan al consejo para cumplir con sus obligaciones de supervisión de la administración corporativa; la construcción autorizada y la porción de poder y obligación; la forma más común de atraer, crear y mantener a los expertos hábiles; y la minuciosidad aplicada a las medidas de evaluación de la ejecución, los planes de pago para impulsar la responsabilidad de los resultados de la ejecución.
- ❖ Evaluación de Riesgos.- El riesgo se caracteriza por la posibilidad de que se produzca una ocasión que influya desfavorablemente en la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica una interacción dinámica e iterativa para reconocer y evaluar los peligros para la consecución de los objetivos. Estos peligros deben estudiarse en función de los niveles de resistencia preestablecidos. De este modo, la

evaluación de los peligros enmarca la razón para decidir cómo se van a supervisar los peligros.

- ❖ **Actividades de Control.**- Son las actividades establecidas a través de las estrategias y la metodología que se suman para garantizar que las directrices de la administración se hacen para aliviar los peligros con efecto probable en los objetivos. Los ejercicios de control se ejecutan en todos los niveles del elemento, en las distintas fases de los procesos empresariales y en el entorno de innovación.
- ❖ **Información y Comunicación.**- La información es vital para que la organización realice sus responsabilidades de control interno y respalde la consecución de sus objetivos. Los ejecutivos necesitan datos pertinentes y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para ayudar al funcionamiento de las diferentes partes del control interno. La comunicación es el curso incesante e iterativo de dar, compartir y adquirir la información esencial.
- ❖ **Supervisión y Monitoreo.**- Se utilizan evaluaciones constantes, evaluaciones autónomas o una mezcla de ambas para decidir si cada una de los cinco partes del control interno, incorporando controles para seguir las normas de cada parte, está disponible y funciona adecuadamente. Las evaluaciones constantes, que se incorporan a los procesos de la empresa en varios niveles de la sustancia, proporcionan datos convenientes.

#### ***2.2.1.6 Fases del control interno.***

Según Meléndez (2016) el control interno está conformado por cuatro fases o también llamado etapas, las cuales son las siguientes:

- ❖ **Constituir medidas para calcular la productividad.** - Es una realidad asombrosa, también los objetivos definidos en el tiempo de planeación, estarán determinados en procesos claros que contengan tiempos precisos.
- ❖ **Calcular el desempeño.** - De la misma manera, con las distintas partes del control, se trata de una interacción firme y lúgubre, cuya reiteración depende del tipo de acción que se determine.
- ❖ **Comprobar si la productividad coincide con el estándar.** - Este es el avance más sencillo del ciclo de control. Se espera que los inconvenientes hayan sido abordados en ese momento en los pasos iniciales, actualmente se trata de relacionar los resultados dirigidos por los objetivos o directrices caracterizados de antemano.
- ❖ **Tomar medidas disciplinarias.** - Esta progresión es obligatoria en el caso de que la exposición no satisfaga las directrices decididas y la auditoría demuestre que es necesario intervenir. La actividad correctora puede exigir un compromiso en uno o varios ejercicios de las tareas de la asociación, o también un compromiso en los principios inicialmente resueltos.

### **2.2.2 Teoría de la rentabilidad.**

La rentabilidad es una tasa que se adquiere por diversas inversiones y por lo tanto debe ser superior a la tasa libre de peligro que pueda brindar la entidad bancaria si aportáramos allí para remediar el peligro que está tomando (Anónimo, 2017).

Así mismo, viene ser el ingreso que obtiene una entidad por lo que expresa una tasa de ingresos que se obtuvieron por una cantidad de dinero que

se invirtió y ese resultado es el que se compara para poder obtener el resultado.

(Yañez, 2018)

#### **2.2.2.1 Tipos de rentabilidad.**

Según Ledesma (2017), son las siguientes:

- **Rentabilidad económica.-** Es la medición, respectiva a un tiempo determinado, de la utilidad de los bienes de la entidad con libertad de la inversión también para crear beneficio con individualización de cómo han originado su financiamiento, lo que concede la confrontación de la renta entre las entidades.
- **Rentabilidad financiera.-** Es una cantidad, concerniente a un tiempo definitivo, de la ganancia conseguida por los patrimonios personales, universalmente con libertad de la colocación de la solución. También es la más semejante a los propietarios y accionistas a diferencia del otro tipo de rentabilidad.

#### **2.2.2.2 Los ratios.**

Según Córdoba (2018) son los siguientes:

- **Ratio de endeudamiento.-** Muestra la proporción entre la suma agregada de obligaciones y el valor de sus activos totales.
- **Ratio de solvencia.-** Muestra la capacidad de la organización para cumplir con sus obligaciones y compromisos en caso de que tenga que reaccionar con sus recursos.
- **Ratio de liquidez.-** Demuestra la capacidad de la organización para pagar sus obligaciones momentáneas (tiempo de lo que un año). Por

ello, los recursos y privilegios fluidos y adicionalmente liquidables se contraponen a las obligaciones con ser pagadas en un año.

- **Ratio de Tesorería o prueba ácida.-** Una técnica para decidir la disolución diaria de la organización que deja de lado las acciones.
- **Ratio de apalancamiento financiero.-** Nos muestra cuándo es más ventajoso utilizar la influencia monetaria para construir cuánto una determinada empresa. A pesar de que parece complicado, la influencia monetaria es tan sencilla como utilizar activos externos para hacer una especulación.
- **Fondo de maniobra.-** Es cualquier cosa menos una proporción como división, sin embargo de la deducción, y en consecuencia no puede ser comunicado como una tasa. Muestra el nivel de solvencia de la organización, su capacidad para atender sus obligaciones temporalmente.

### 2.2.3 Teoría de la MYPE.

La Ley MYPE estableció que todas las sociedades que lograrán ingresar a este régimen especial, será según su nivel de comercializaciones y ya no se tendrá en cuenta por su número de empleados. De esta manera, la Ley MYPE considera a la pequeña empresa la cual sus ventas tendrán que ser entre 150 UIT y a la microempresa de 150 hasta 1700 UIT.(Admin, 2018)

Según SUNAT (2018) de acuerdo con la Ley N° 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”, también conocida como MYPE la unidad económica que puede ser constituida por personas naturales como jurídicas, de cualquier forma de organización, sus características

que la identifican son por el número de trabajadores la micro de 1 a 10 y la pequeña de 1 a 50 trabajadores, como también por el nivel de ventas que las mide por UIT.

Según SUNAT (2018) de acuerdo con la Ley N° 30056 “Ley que modifica la formalización de la micro y pequeña empresa”, también conocida como MYPE es una unidad económica formada por un individuo ya sea jurídica o natural, que tiene por objetivo fomentar actividades de procedencia, evolución, elaboración, planificación de prestación de servicios o también puede ser de bienes.

#### ***2.2.3.1 Beneficios de las MYPE***

Según Ministerio de Trabajo (2019) indica que algunos de los beneficios son:

Que las MYPE están exoneradas de los pagos de tasas en las municipales, como también los trabajadores su jornada de trabajo es de 8 horas y tienen derecho a recibir sueldo por horas extras y tienen derecho de gozar sus feriados, como sus 15 días de vacaciones, encontrarse asegurado, como aportar a una AFP u ONP; y para el empleador su beneficio que no es obligación que pague los CTS.

#### ***2.2.3.2 Registro de la Micro y Pequeña Empresa (REMYPE)***

Según Ministerio de Trabajo (2019) es un documento (registro) en donde las Mype pueden inscribirse para poder obtener los beneficios de la Ley vigente. Así mismo pueden encontrarse en la REMYPE las micro o pequeñas empresas que las personas naturales o jurídicas lo han constituido con cualquier actividad a realizarse y debe contar por lo menos con un trabajador.

## 2.2.4 Teoría del sector servicio.

Es un sector conformado por distintas actividades que pueden ser prestadoras entre otros, se encuentra en el sector terciario conocida como sector de servicio, este sector contienen actividades que no involucran producción de bienes, de esta manera, las empresas que se encuentran en este sector satisfaciendo las necesidades de las distintas personas. (Ávila, 2017)

### 2.2.4.1 Tipos de servicio.

Según Raffino (2018) afirma que son los siguientes:

- **Según quien los gestiona:**
  - ✓ **Servicios públicos:** Son supervisados por el estado, los distritos y las redes independientes para abordar los problemas de la población y poner uno junto la zona, por lo que su motivación es social y no financiera.
  - ✓ **Servicios privados:** Son presentadas por empresas privadas con el objetivo de crear una ganancia, complementando a las administraciones públicas.
- **Según la función que desempeña:**
  - ✓ **Sociales.-** Abordan cuestiones específicas de la sociedad: la instrucción, la asistencia médica, la escolarización, la atención médica, etc.
  - ✓ **Administrativos.-** Desempeña una serie de funciones, como la administración y gestión de registros públicos y privados.
  - ✓ **Financieros.-** Los bancos y los fondos de reserva responden de la dirección de las tareas financieras.

- ✓ **Culturales.-** Gestionan perspectivas relacionadas con la cultura.
- ✓ **Personales.-** Incorporar administraciones presentadas por expertos.
- ✓ **Comerciales.-** Incorporan los distintos tipos de intercambio.
- ✓ **Transporte.-** Son responsables del envío de personas y mercancías.
- ✓ **Ocio y turismo.-** Está relacionado con la diversión y el descanso.

### **2.2.5 Descripción de la empresa del caso en estudio:**

**Razón social:** “EMPRESA DE TRANSPORTE Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.”

**Registro Único de Contribuyente (RUC):** 20530936041

**Dirección:** AV. BUENOS AIRES NRO. 453 (1ER PISO) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE

**Estado:** ACTIVO

**Condición:** HABIDO

**Tipo de Sociedad:** SOCIEDAD ANONIMA CERRADA

**Fecha de Inscripción:** 25/11/2005

**Fecha de Inicio de Actividades:** 25/11/2005

Formado por más de 15 años, contando con un equipo muy disciplinado y profesional con amplia experiencia en el área transportes, turismo y servicios.

## **2.3 Marco teórico y conceptual**

### **2.3.1 Definición del control interno.**

El control interno es una pieza importante de un ente perfecto ya que es un instrumento de gestión que opera en un método de distribución; acogido e

implementado por la gerencia; para lograr sus objetivos; así mismo tiene registros, actividades, políticas, procedimientos, métodos y tareas. (Meléndez, 2016)

Por su parte Estupiñán (2017) define que el control interno es el que simboliza el apoyo en el cual reposa la confiabilidad de un método contable. Un sistema de control interno es muy significativo en cuanto no se impide exclusivamente a la confiabilidad en la afirmación de los dígitos que son manifestadas en los estados financieros, sino también determina el nivel de eficacia estratégica en los métodos contables y administrativos.

### **2.3.2 Definición de la rentabilidad.**

La rentabilidad viene ser la amplitud de la financiación definida que arroja ventajas principales al cambiarse después de un tiempo determinado. Se conoce como un componente primordial en la proyección financiera y económica, ya que se presume haber elegido correctamente. (Raffino, 2018)

De la misma manera, García (2017) indico que viene ser la ganancia que todas las entidades obtienen cuando invierten su dinero y eso va dando frutos en un futuro y es representado por porcentajes y por eso se sabe si la entidad es rentable o no.

### **2.3.3 Definición DE MYPE.**

Las Micro y Pequeñas Empresas son elementos financieras productoras de ocupaciones, habitualmente constituidas por conocidos. Las Mype son Pequeñas y Medianas entidades que manejan toda la renta de una nación ya que son fuentes productoras de ganancia y progreso para una nación. (Aspilcueta, 2017)

La Ley MYPE estableció que las sociedades lograrán ingresar a este régimen especial, de acuerdo a su nivel de comercializaciones y ya no por el número de empleadores. De esta manera, la Ley MYPE considera a la pequeña empresa que vende entre 150 UIT y 1.700 UIT y a la microempresa como aquella que tiene ventas periódicas hasta por un máximo de 150 UIT.(Admin, 2018)

#### **2.3.4 Definición del sector servicio.**

Es la operación socioeconómica permanente en la prestación humana que permite satisfacer las necesidades de todas las personas de forma intangible y que no tiene nada que ver con la producción de bienes. (Schettino, 2018)

### **III. Hipótesis**

Dado que la investigación fue de diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, no se planteó hipótesis.

### **IV. Metodología**

#### **4.1 Diseño de la investigación.**

El diseño de investigación fue: No Experimental- descriptivo – bibliográfico –documental y de caso

Fue no experimental porque la investigación se delimitó solo a describir las características del control interno y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas sin manipular nada, es decir la información se tomó tal como estuvo en la realidad y lo manifestaba los responsables de la institución del caso de estudio. Fue descriptivo, porque la investigación se limitó a describir los aspectos más importantes de las características del control interno y rentabilidad de las micros y pequeñas empresas correspondiente.

Así mismo, fue bibliográfico, para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes.

También, fue documental, porque la investigación también utilizó documentos oficiales pertinentes. Finalmente, la investigación fue de caso porque se escogió una sola empresa para hacer la investigación de campo.

## **4.2 Población y muestra.**

### **4.2.1 Población.**

La población estuvo conformada por todas las micro empresas del sector y rubro a la cual pertenece la Mype de caso en estudio.

### **4.2.2 Muestra.**

La muestra fue una sola micro empresa: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C”, la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada del distrito de Chimbote

### 4.3 Definición conceptual y operacionalización de la (s) variable (s)

Las variables de los objetivos específicos complementarios y principales se descompuso en dimensiones, sub dimensiones e indicadores.

#### 4.3.1 Matriz 1: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 1.

| VARIABLE       | DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE ANTECEDENTES PERTINENTES  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   |                  |    |    |    |    |    |   |
|----------------|--|--------------------------|------------------|----|----|----|----|----|---|
|                |  | ANTECEDENTES PERTINENTES | C1               | C2 | C3 | C4 | C5 | C6 |   |
| Complementaria | Un antecedente es pertinente, si tiene los mismos elementos: variable o variables, unidades de análisis y sector económico-productivo; así como también algún o algunos objetivos similares, las mismas técnicas e instrumentos de recojo de información, los resultados y/o conclusiones responden a los objetivos especificados; y finalmente, todo se cumple al mismo tiempo. Es decir, un antecedente es pertinente, si cumple con los criterios: C1, C2, C3, C4, C5 y C6 (Vásquez Pacheco, 2021). | NACIONALES               | Cucho (2019)     | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Mundo (2018)     | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  | REGIONALES               | Castañeda (2018) | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Bardales (2017)  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Crispin (2019)   | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Mejia (2018)     | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  | LOCALES                  | Narciso (2018)   | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Mellizo (2018)   | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Lopez (2019)     | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |
|                |  |                          | Valverde (2018)  | 0  | 0  | 1  | 1  | 0  | 0 |

Fuente: Elaboración propia, con el apoyo del DTI Vásquez Pacheco (2021).

### **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.

**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.

Para calificar si el antecedente es pertinente, se usa 1 si coincide y se usa 0 si no coincide, en cada uno de los casilleros C1, C2, C3, C4, C5 y C6.

#### 4.3.2 Matriz 2: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 2.

| VARIABLES       | DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLES   | DIMENSIONES         | DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLES   |   |    |    |
|-----------------|---|---------------------|--|---|----|----|
|                 |   |                     | SUB DIMENSIONES  | INSTRUMENTO (INDICADORES)   | SI | NO |
| CONTROL INTERNO | El control interno se define como el instrumento, que es verificado por la administración, la dirección y el resto de los empleados de un ente, creado con el fin de facilitar un respaldo prudente para el resultado de objetivos. (Estupiñán, 2015) | Ambiente de control | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Filosofía de la dirección.</li> <li>• Integridad y valores éticos.</li> <li>• Administración estratégica.</li> <li>• Estructura organizativa.</li> <li>• Administración de los recursos humanos.</li> <li>• Competencia profesional.</li> </ul> | ¿En la empresa existe un código de ética aprobada?<br>¿La organización de la empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos?<br>¿La dirección tiene establecido la misión y visión de la empresa?<br>¿Considera que el ambiente de control de la empresa ayuda al establecimiento de metas y objetivos?<br>¿La dirección de la empresa tiene elaborado un plan estratégico y operativo para alcanzar los objetivos de la empresa?<br>¿La dirección de la empresa realiza la supervisión a cada una de las áreas de la empresa para verificar el correcto desempeño de actividades? | X  | X  |

|                           |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|
|                           | • Asignación de autoridad y responsabilidad.    | ¿La dirección demuestra compromiso para contratar, capacitar y conservar profesionales competentes para el efecto del cumplimiento de objetivos?  | X |
|                           | • Órgano de control institucional.              | ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?<br>¿La empresa cuenta con un manual de Organización y funciones?  | X |
|                           |   | ¿Existe acciones correctivas cuando se transgrede la normativa por parte de los trabajadores?   | X |
| Evaluación de los riesgos | • Planeamiento de la administración de riesgos. | ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad?<br>¿La empresa identifica y evalúa los posibles riesgos vinculados a la consecución de objetivos? | X |
|                           | • Identificación de los riesgos.                | ¿La dirección supervisa el desarrollo de las funciones de los empleados para identificar riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos?   | X |
|                           | • Valoración de los riesgos.                    | ¿La empresa toma acciones necesarias para el impacto que puedan tener los posibles cambios en el entorno externo e interno de la empresa para el cumplimiento de objetivos?                                 | X |
|                           | • Respuesta al riesgo.                          |   |   |

|                        |   |   |   |
|------------------------|---|---|---|
|                        |   | ¿Se han establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados?  | X |
|                        |   | ¿La dirección de la empresa define con suficiente claridad y detalle los objetivos operativos, de información y de cumplimiento para una gestión eficiente?                         | X |
|                        |   | ¿La dirección de la empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos dentro de la empresa?  | X |
|                        |   | ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?   | X |
|                        |   | ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?  | X |
| Actividades de control | • Procedimiento de autorización y aprobación. | ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?   | X |
|                        | • Segregación de funciones.                   | ¿La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta los niveles aceptables para la consecución de los objetivos propuestos? | X |

|                            |  |  |   |   |
|----------------------------|--|--|---|---|
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controles sobre el acceso a los recursos o archivos.</li> </ul> | <p>¿La empresa desarrolla actividades de control en las diferentes etapas de los procesos que se ejecuten en cada área de la empresa?</p> <p>¿La empresa despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas de control interno y procedimientos que lleven a dichas políticas a la práctica?</p> | X | X |
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificaciones y conciliaciones.</li> </ul>                     |  | X |   |
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentación de procesos, actividades y tareas.</li> </ul>     | <p>¿En su empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas?</p> <p>¿En la empresa existe una segregación de funciones integradas en el funcionamiento de las actividades de control?</p>  | X | X |
|                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de procesos, actividades y tareas.</li> </ul>          | <p>¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?</p> <p>¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?</p>   | X | X |
| Información y comunicación | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y suficiencia de la información.</li> </ul>             | <p>¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?</p> <p>¿Existe una comunicación por parte del personal de la entidad a la dirección sobre los logros y deficiencias en el desarrollo de las actividades?</p>   | X | X |

|  |                         |  |   |   |
|--|-------------------------|--|---|---|
|  | • Comunicación interna. | ¿Usted como trabajador(a) de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades?  | X |   |
|  | • Comunicación externa. | ¿En su empresa existe una oportuna información y comunicación al personal para que se pueda llevar a cabo el desarrollo del sistema de control interno y soportar el logro de objetivos? |   | X |
|  |                         | ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?  | X |   |
|  |                         | ¿Se capacita al personal sobre sus responsabilidades y funciones para el adecuado funcionamiento de la empresa?  | X |   |
|  |                         | ¿Existe una comunicación adecuada (continua, precisa y conveniente) entre los trabajadores de cada área?   | X |   |
|  |                         | ¿La empresa cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?   | X |   |
|  | Supervisión y monitoreo | ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?  | X |   |

RENTABILIDAD La rentabilidad viene ser la amplitud de la

- Actividades de prevención y monitoreo. ¿En su empresa se diseña un cronograma de supervisiones y auditorias para recolectar información oportuna? X
- Seguimiento de resultados. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados? X
- Compromisos de mejoramiento. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones constantes para determinar si los componentes del control interno están presentes y siendo ejecutados correctamente? X
- ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda? X
- ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento? X
- ¿Tiene usted conocimiento acerca de la rentabilidad? X
- ¿Ha variado su Rentabilidad de su Negocio en los años 2017 y 2018? X

financiación definida que arroja ventajas principales al cambiarse después de un tiempo determinado. Se conoce como un componente primordial en la proyección financiera y económica, ya que se presume haber elegido correctamente. (Raffino, 2018)

- ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?
- ¿A su criterio es importante la rentabilidad en su empresa?
- ¿La rentabilidad que su empresa genera lo invierte?
- ¿Considera usted que el control interno mejora la rentabilidad en su empresa?
- ¿Identifico los problemas que tiene su empresa para generar una mayor rentabilidad?

---

**Fuente:** Elaboración propia, tomando como ejemplo el cuestionario de la **contraloría general de la república.**

**4.3.3 Matriz 3: operacionalización para conseguir los resultados del objetivo específico 3.**

| <b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b> | <b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1</b>   | <b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2</b>   | <b>RESULTADOS</b>                                      |
|---------------------------------|---|---|--|
|                                 | Aquí se especificaran los resultados más relevantes de las características del control interno de las Mype del sector servicios estudiadas por los autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales.  | Aquí se especificarán los resultados más relevantes de las características del control interno de la empresa del caso de estudio.   | Los resultados pueden ser Sí coinciden o no coinciden. |
| Ambiente de control             | Cucho (2019), Mundo (2018), Castañeda (2018) y López (2019) describen que, la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno formal, por lo que realiza un control interno empírico, mostrando un mayor número de deficiencias que de cualidades. Con respecto al componente ambiente de control, la organización no tiene registros administrativos, por ejemplo, el manual de organización y funciones, el reglamento interno de trabajo y el código de ética. | La gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. Establece que, no cuenta con un sistema de control interno formal, es por ello lo realiza de una manera inadecuada, debido a que no cuenta con un código de ética aprobado, es por ello que no se adopta ninguna medida disciplinaria en el supuesto de que algún trabajador infrinja el código de ética. | Si coincide  |
| Evaluación de riesgos           | Cucho (2019), Mundo (2018) y López (2019) describen que, la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno en lo que respecta a evaluación de riesgos, la organización no dispone de un sistema la organización para reconocer y   | La gerente de la empresa del caso de estudio establece que no dispone de un plan para limitar los riesgos, ni ha informado a los trabajadores sobre los riesgos y objetivos que comprometen su realización.   | Si coinciden   |

|                            |  |   |              |
|----------------------------|--|---|--------------|
|                            | limitar los riesgos, ni de ejercicios para detectarlos.  |   |              |
| Actividades de control     | Cucho (2019) y Castañeda (2018) describen que, la organización no ha establecido procedimientos y políticas que se realizan para la protección y utilización de los recursos.  | La gerente de la empresa establece que se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, las técnicas contemplan la evaluación de la viabilidad y productividad de sus actividades.  | No coinciden |
| Información y Comunicación | Cucho (2019) describe que, en su mype la organización no cuenta con una información veraz ya que, no está debidamente analizada y seleccionada para realizar una buena toma de decisiones.                                       | La gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. afirma que, afirma que existe una comunicación fluida entre ella y sus trabajadores; además, se dan datos correctos, punto por punto e idóneos para que los trabajadores puedan satisfacer productiva y adecuadamente sus obligaciones. | No Coinciden |
| Supervisión y monitoreo    | Mundo (2018), Castañeda (2018) y Mejía (2018) argumentan que, en el componente supervisión y monitoreo, se ha observado que la organización no examina constantemente sus ejercicios y el trato del personal hacia los clientes. | La gerente de la empresa del caso de estudio establece que existe un monitoreo continuo por parte de la administración para distinguir cualquier insuficiencia encontrada dentro de la organización; es más, revisan para garantizar que los trabajadores están   | No Coinciden |

|              |  |  |              |
|--------------|--|--|--------------|
|              |  | desempeñando sus ejercicios con precisión.   |              |
| Rentabilidad | Bardales (2017), Narciso (2018) y Mellizo (2018) afirman que la rentabilidad de las MYPE en estudio, encontrando que la mayoría de las MYPE en estudio afirmaron que su empresa es rentable y que gracias a su crédito lograron invertir y generar mayor rentabilidad, y así, lograr que la empresa se mantenga encaminada al éxito empresarial y sea competitivo con empresas que cuentan con mayores ventajas. | La gerente de la empresa del caso de estudio establece que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años y que lo que genera si lo invierte y que el control interno mejoró la rentabilidad en su empresa. | No coinciden |

**Fuente:** Elaboración propia en base a la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2021).**

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

##### **4.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas:

La Técnica de la revisión bibliográfica-documental para lograr el objetivo específico 1, para lograr el objetivo específico 2 se utilizó la técnica de la entrevista a profundidad; y para lograr el objetivo específico 3, se utilizó la técnica del análisis comparativo.

##### **4.4.2 Instrumentos**

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica (objetivo específico 1), se utilizó como instrumento fichas bibliográficas; para el recojo de información de la institución del caso de estudio (objetivo específico 2), se utilizó

como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes; y para conseguir la información del objetivo específico 3, se utilizó como instrumento los cuadros de resultados de los objetivos específicos 1 y 2 (Cuadros 01 y 02 de esta 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 el investigador 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, 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, el investigador observó el cuadro 02 y comparó estos resultados con los resultados de los antecedentes locales, regionales, nacionales e internacionales; finalmente, estos resultados fueron explicados a la luz de las bases teóricas y el marco conceptual 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, el investigador explicó las coincidencias y no coincidencias de los resultados específicos 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:**

En la presente investigación se aplicaron principios éticos, al respecto la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote a través del Comité Institucional de Ética en Investigación (2019). Establece los siguientes principios:

- **Protección a las personas.-** Se aplicará un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas (Méndez, 2016).
- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se asegurará el bienestar de las personas que participan en la investigación. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios (Zerón, 2019).
- **Justicia.-** Se aplicará un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas (Méndez, 2016).

- **Integridad científica.**- Es decir que los resultados que se obtuvieron son reales y confiables, en la recolección de estos datos se respetaron los valores profesionales de la carrera (Maguiña, 2018)

## V. Resultados y análisis de resultados

### 5.1 Resultados:

#### 5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2019.

**TABLA 1: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1**

| AUTOR(ES)    | RESULTADOS  |
|--------------|---|
| Cucho (2019) | Describe que, la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno formal, por lo que realiza un control interno empírico, mostrando un mayor número de deficiencias que de cualidades. Con respecto al componente ambiente de control, la organización no tiene registros administrativos, por ejemplo, el manual de organización y funciones, el reglamento interno de trabajo y el código de ética; en lo que respecta a evaluación de riesgos, la organización no tiene una disposición para la identificación de sus riesgos. En la parte de actividades de control, la organización no ha establecido procedimientos y políticas que se realizan para la protección y utilización de los recursos, como también en el componente información y comunicación, la organización no cuenta con una información veraz ya que, no está debidamente analizada y seleccionada para realizar una buena toma de decisiones. |

- Mundo  
(2018) Sostiene que, la empresa en estudio lleva a cabo un control empírico; en consecuencia, la organización no está aplicando de manera correcta los componentes del control interno, en lo que respecta al ambiente de control, la organización no cuenta con manual de organización y funciones, y un código de ética aprobado; además, no se realiza una supervisión a cada una de las áreas de la empresa para comprobar su correcto desempeño de dichas actividades. En cuanto a la evaluación de los riesgos, la organización no dispone de un sistema para reconocer y limitar los riesgos, ni de ejercicios para detectarlos. Respecto a la parte de actividades de control, la organización no tiene instrumentos para cumplir sus objetivos institucionales. Por otro lado, en información y comunicación, la organización proporciona datos importantes y oportunos a sus trabajadores para que puedan desempeñar sus obligaciones de forma productiva. En el componente supervisión y monitoreo, se ha observado que la organización no examina constantemente sus ejercicios.
- Castañeda  
(2018) Argumenta que, la empresa seguridad y vigilancia privada blinsegur S.R.L no tiene establecido un sistema de control interno formal. Con respecto a la parte del entorno de control, la organización no tiene un código de ética y un manual de organización y funciones. En la evaluación de los riesgos, la organización no distingue sus peligros interiores y exteriores; además, no tiene una metodología establecida para hacer frente a los peligros reconocidos. En la parte de actividades de control, la organización no dispone de ejercicios para garantizar el aseguramiento real de sus datos. En información y comunicación, la organización no dispone de datos lógicos, monetarios y funcionales que le permitan

tomar decisiones convenientes, ni hay una comunicación eficaz entre las áreas de la organización. Por último, en el componente supervisión y monitoreo, la organización no realiza una supervisión continua.

Bardales  
(2017)

Determina que, las mype estudiadas expresaron que su rentabilidad tuvo una mejoría en los últimos tiempos a causa de la financiación. Por último, se sugiere que las mype comprendan el binomio financiación-rentabilidad, ya que el extremo monetario de toda acción empresarial es la rentabilidad, en otros términos, el final de la solvencia o estabilidad de la organización está firmemente ligado a la rentabilidad, ya que en el beneficio es un determinante definitivo de la solvencia, dado que conseguir una productividad sostenida a largo plazo es una necesidad fundamental para la progresión de la organización.

Crispin  
(2019)

Establece que, la empresa del caso de estudio no ha ejecutado su sistema de control interno formal; en este sentido, se hace de manera empírica, ya que la organización no cuenta con plan operativo y estratégico para ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales. También, la organización no ha ejecutado un plan que le permita reconocer y examinar los peligros que ocurren dentro de la organización. La organización necesita además instrumentos de control para registrar de manera adecuada la entrada y salida de las mercancías. Por último, la organización no cuenta con un supervisor que examine el rendimiento de los trabajadores y ayude a enmendar los errores a tiempo.

- Mejía (2018) Establece que, la empresa de transporte en automóviles los casmeños S.A., no cuenta con un sistema formal de control interno, lo que se confirma por las insuficiencias en los componentes de control interno. En cuanto a la parte del ambiente de control, la organización no designa funciones a los trabajadores en su área respectiva. En cuanto a la parte de evaluación de riesgos, la organización no da importancia a la extensión y el efecto de los errores que no son relevantes. Con respecto a las actividades de control, la organización no tiene una estructura de organización actualizada. Con respecto a información y comunicación, la organización no utiliza una comunicación adecuada en todas las áreas respectivas. Por último, en lo que respecta a supervisión y monitoreo, la organización no evalúa ni examina el rendimiento laboral y el trato del personal hacia los clientes.
- Narciso (2018) Establece que, las características de la rentabilidad de las MYPE en estudio, descubren que una gran parte de las MYPE aseguraron que su organización es rentable y que gracias a su crédito tenían la opción de contribuir y generar una rentabilidad más notable, y así, lograr que la organización se mantenga encaminada al éxito empresarial y sea competitivo con empresas que cuentan con beneficios más prominentes.
- Mellizo (2018) Determina que, la rentabilidad de las MYPE en el caso de estudio la financiación afecta favorablemente a la rentabilidad de las MYPE, siempre y cuando se potencie y se haga un uso correcto de la obligación financiera, lo cual

permita seguir desarrollando la rentabilidad sobre los activos propios, es decir, ampliar la utilidad y la remuneración.

López (2019) Argumenta que, la empresa OB ingenieros contratistas S.R.L., no ha ejecutado un sistema de control interno; por lo cual, el control interno se realiza de manera empírica, con deficiencias en algunos de los componentes del control interno: en la parte ambiente de control, la empresa no ha previsto un manual de organización y funciones que sirva de ayuda al personal para prosperar en su prestación de servicio. En la evaluación de riesgos, la organización no piensa en las perspectivas internas y externas para reconocer los peligros; además, los peligros de las actividades no son conocidos por todas las áreas, lo que incita al incumplimiento de los objetivos y las metas fijadas. Por último, en la parte de información y comunicación, la organización no ha establecido canales de comunicación en los que los trabajadores puedan reconocer posibles anomalías.

Valverde (2018) Determina que, la empresa del caso de estudio se caracteriza por tener deficiencias en su sistema de control interno, por ejemplo, no tiene un código de ética, no cuenta con un reglamento interno de trabajo, no tiene establecido un plan operativo y estratégico para ayudar a sus objetivos

institucionales, no tiene un manual de organización y funciones, Además, la organización no tiene una evaluación adecuada al nivel de cumplimiento con sus objetivos; del mismo modo, la organización no tiene una persona particular responsable del control de las existencias. Además, la organización no dispone de un flujo de datos entre los trabajadores y la empresa, así mismo, el administrador no hace un control constante de las actividades de la organización.

---

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTI **Vásquez Pacheco (2021)** y en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:

Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. de Chimbote, 2019.

**TABLA 2: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2**

| Preguntas  | Respuesta              |
|--|------------------------|
| 1. ¿Cuenta con control interno en su empresa?  | Si ( <b>X</b> ) NO ( ) |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>   |                        |
| 2. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada?  | Si ( ) NO ( <b>X</b> ) |
| 3. ¿La organización de la empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos? | Si ( <b>X</b> ) NO ( ) |
| 4. ¿La dirección tiene establecido la misión y visión de la empresa?                           | Si ( <b>X</b> ) NO ( ) |

5. ¿Considera que el ambiente de control de la empresa ayuda al establecimiento de metas y objetivos? Si ( ) NO ( **X** )
6. ¿La dirección de la empresa tiene elaborado un plan estratégico y operativo para alcanzar los objetivos de la empresa? Si ( ) NO ( **X** )
7. ¿La dirección de la empresa realiza la supervisión a cada una de las áreas de la empresa para verificar el correcto desempeño de actividades? Si ( ) NO ( **X** )
8. ¿La dirección demuestra compromiso para contratar, capacitar y conservar profesionales competentes para el efecto del cumplimiento de objetivos? Si ( ) NO ( **X** )
9. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal? Si ( ) NO ( **X** )
10. ¿La empresa cuenta con un manual de Organización y funciones? Si ( **X** ) NO ( )
11. ¿Existe acciones correctivas cuando se transgrede la normativa por parte de los trabajadores? Si ( ) NO ( **X** )

### **EVALUACIÓN DE RIESGOS**

12. ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad? Si ( ) NO ( **X** )
13. ¿La empresa identifica y evalúa los posibles riesgos vinculados a la consecución de objetivos? Si ( **X** ) NO ( )
14. ¿La dirección supervisa el desarrollo de las funciones de los empleados para identificar riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos? Si ( ) NO ( **X** )
15. ¿La empresa toma acciones necesarias para el impacto que puedan tener los posibles cambios en el Si ( ) NO ( **X** )

entorno externo e interno de la empresa para el cumplimiento de objetivos?

16. ¿Se han establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados? Si (  ) NO (  )
17. ¿La dirección de la empresa define con suficiente claridad y detalle los objetivos operativos, de información y de cumplimiento para una gestión eficiente? Si (  ) NO (  )
18. ¿La dirección de la empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos dentro de la empresa? Si (  ) NO (  )
19. ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos? Si (  ) NO (  )
20. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades? Si (  ) NO (  )

#### **ACTIVIDADES DE CONTROL**

21. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos? Si (  ) NO (  )
22. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta los niveles aceptables para la consecución de los objetivos propuestos? Si (  ) NO (  )
23. ¿La empresa desarrolla actividades de control en las diferentes etapas de los procesos que se ejecuten en cada área de la empresa? Si (  ) NO (  )

24. ¿La empresa despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas de control interno y procedimientos que lleven a dichas políticas a la práctica? Si ( **X** ) NO ( )
25. ¿En su empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas? Si ( **X** ) NO ( )
26. ¿En la empresa existe una segregación de funciones integradas en el funcionamiento de las actividades de control? Si ( ) NO ( **X** )
27. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes? Si ( **X** ) NO ( )
28. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña? Si ( **X** ) NO ( )

### **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

29. ¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores? Si ( **X** ) NO ( )
30. ¿Existe una comunicación por parte del personal de la entidad a la dirección sobre los logros y deficiencias en el desarrollo de las actividades? Si ( **X** ) NO ( )
31. ¿Usted como trabajador(a) de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades? Si ( **X** ) NO ( )
32. ¿En su empresa existe una oportuna información y comunicación al personal para que se pueda llevar a cabo el desarrollo del sistema de control interno y soportar el logro de objetivos? Si ( ) NO ( **X** )

33. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación? Si ( **X** ) NO ( )
34. ¿Se capacita al personal sobre sus responsabilidades y funciones para el adecuado funcionamiento de la empresa? Si ( **X** ) NO ( )
35. ¿Existe una comunicación adecuada (continua, precisa y conveniente) entre los trabajadores de cada área? Si ( **X** ) NO ( )
36. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades? Si ( **X** ) NO ( )

### **SUPERVISIÓN Y MONITOREO**

37. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración? Si ( **X** ) NO ( )
38. ¿En su empresa se diseña un cronograma de supervisiones y auditorias para recolectar información oportuna? Si ( ) NO ( **X** )
39. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados? Si ( **X** ) NO ( )
40. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones constantes para determinar si los componentes del control interno están presentes y siendo ejecutados correctamente? Si ( ) NO ( **X** )
41. ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda? Si ( **X** ) NO ( )

42. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza Si ( **X** ) NO ( )  
evaluaciones continuas y/o independientes para  
determinar si los componentes del sistema de control  
interno están presentes y en funcionamiento?

### **RENTABILIDAD**

43. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la rentabilidad? Si ( **X** ) NO ( )
44. ¿Ha variado su Rentabilidad de su Negocio en los años Si ( **X** ) NO ( )  
2017 y 2018?
45. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha Si ( **X** ) NO ( )  
mejorado en los dos últimos años?
46. ¿A su criterio es importante la rentabilidad en su Si ( **X** ) NO ( )  
empresa?
47. ¿La rentabilidad que su empresa genera lo invierte? Si ( **X** ) NO ( )
48. ¿Considera usted que el control interno mejora la Si ( **X** ) NO ( )  
rentabilidad en su empresa?
49. ¿Identifico los problemas que tiene su empresa para Si ( **X** ) NO ( )  
generar una mayor rentabilidad?

---

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado a la Gerente de la “empresa de transportes y turismo corvival S.A.C.” de Chimbote.

### 5.1.3 Respetto al objetivo específico 3:

Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. de Chimbote, 2019.

**TABLA 3: RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3**

| <b>Elementos de comparación</b> | <b>Resultados del objetivo específico 1</b>   | <b>Resultados del objetivo específico 2</b>  | <b>Resultados</b> |
|---------------------------------|---|--|-------------------|
| Ambiente de control             | Cucho (2019), Mundo (2018), Castañeda (2018) y López (2019) describen que, la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno formal, por lo que realiza un control interno empírico, mostrando un mayor número de deficiencias que de cualidades. Con respecto al componente ambiente de control, la organización no tiene registros administrativos, por ejemplo, el manual de organización y funciones, el reglamento interno de trabajo y el código de ética. | La gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. Establece que, no cuenta con un sistema de control interno formal, es por ello lo realiza de una manera inadecuada, debido a que no cuenta con un código de ética aprobado, es por ello que no se adopta ninguna medida disciplinaria en el supuesto de que algún trabajador infrinja el código de ética, además si cuenta con un manual de organización y funciones pero no está bien | Si coinciden      |

---

También, Crispin (2019) y Valverde (2018) elaborado. Tampoco tiene un plan operativo y establecen que, la empresa del caso de estudio no estratégico que le ayude a cumplir sus objetivos. ha ejecutado su sistema de control interno formal; en este sentido, se hace de manera empírica, ya que la organización no cuenta con plan operativo y estratégico para ayudar al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, Mejía (2018) establece que, la empresa del caso de estudio, no cuenta con un sistema formal de control interno, lo que se confirma por las insuficiencias en los componentes de control interno. En cuanto a la parte del ambiente de control, la organización no designa funciones a los trabajadores en su área respectiva.

|                       |   |  |              |
|-----------------------|---|--|--------------|
| Evaluación de riesgos | <p>Cucho (2019), Mundo (2018) y López (2019) describen que, la empresa en estudio no tiene un sistema de control interno en lo que respecta a evaluación de riesgos, la organización no dispone de un sistema la organización para reconocer y limitar los riesgos, ni de ejercicios para detectarlos. Así mismo, Castañeda (2018) y Valverde (2018) argumentan que, la empresa del caso de estudio no cumple con respecto a la evaluación de riesgos, ya que, la organización no distingue sus peligros interiores y exteriores; además, no tiene una metodología establecida para hacer frente a los peligros reconocidos.</p> <p>Finalmente, Crispin (2019) y Mejía (2018) establecen que, la empresa no ha ejecutado su sistema de control interno formal; en este sentido, la organización no ha ejecutado un plan que le permita reconocer y examinar los peligros que ocurren dentro de la organización.</p> | <p>La gerente de la empresa del caso de estudio establece que no dispone de un plan para limitar los riesgos, ni ha informado a los trabajadores sobre los riesgos y objetivos que comprometen su realización. Tampoco cuenta con un plan de previsión y control de peligros, lo que demuestra que la organización ha ido resolviendo sus riesgos en función de la experiencia y de la forma en que han surgido, lo que implica que no se pueden tomar medidas reparadoras de forma idónea y correcta.</p> | Si coinciden |
|-----------------------|---|--|--------------|

|                            |  |   |              |
|----------------------------|--|---|--------------|
| Actividades de control     | <p>Cucho (2019) y Castañeda (2018) describen que, la organización no ha establecido procedimientos y políticas que se realizan para la protección y utilización de los recursos.</p> <p>Finalmente, Mundo (2018) y Mejía (2018) sostienen que, la organización no tiene instrumentos para cumplir sus objetivos institucionales y no tiene una estructura de organización actualizada.</p> | <p>La gerente de la empresa establece que se ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, las técnicas contemplan la evaluación de la viabilidad y productividad de sus actividades. Asimismo, existe una persona responsable del control de los productos que se acercan y de los cordiales, se elaboran informes sobre las peculiaridades encontradas en los inventarios, también el personal que es contratado es debidamente capacitado y seleccionado para laborar en el área que se desempeña.</p> | No coinciden |
| Información y Comunicación | <p>Cucho (2019) describe que, en sus mype la organización no cuenta con una información veraz ya que, no está debidamente analizada y seleccionada para realizar una buena toma de decisiones.</p> <p>Así mismo, Castañeda (2018), Mejía (2018) y López (2019) sostienen que, la organización no</p>   | <p>La gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. afirma que, afirma que existe una comunicación fluida entre ella y sus trabajadores; además, se dan datos correctos, punto por punto e idóneos para que los trabajadores puedan satisfacer productiva y adecuadamente sus obligaciones. Asimismo, la junta directiva obtiene</p>   | No Coinciden |

|                         |   |   |                     |
|-------------------------|---|---|---------------------|
|                         | <p>dispone de datos lógicos, monetarios y funcionales que le permitan tomar decisiones convenientes, ni hay una comunicación eficaz entre las áreas de la organización.</p>   | <p>datos significativos que le permiten resolver mejores decisiones.</p>  |                     |
| Supervisión y monitoreo | <p>Mundo (2018), Castañeda (2018) y Mejía (2018) argumentan que, en el componente supervisión y monitoreo, se ha observado que la organización no examina constantemente sus ejercicios y el trato del personal hacia los clientes.</p> <p>Así mismo, Crispin (2019) establece que, la organización no cuenta con un supervisor que examine el rendimiento de los trabajadores y ayude a enmendar los errores a tiempo.</p> | <p>La gerente de la empresa del caso de estudio establece que existe un monitoreo continuo por parte de la administración para distinguir cualquier insuficiencia encontrada dentro de la organización; es más, revisan para garantizar que los trabajadores están desempeñando sus ejercicios con precisión. Además, la organización informa de estas carencias a las personas encargadas del control con el objetivo de que puedan ser enmendadas</p> | <p>No Coinciden</p> |

|              |   |  |              |
|--------------|---|--|--------------|
| Rentabilidad | Bardales (2017), Narciso (2018) y Mellizo (2018) afirman que, la rentabilidad de las MYPE en estudio, encontrando que la mayoría de las MYPE en estudio afirmaron que su empresa es rentable y que gracias a su crédito lograron invertir y generar mayor rentabilidad, y así, lograr que la empresa se mantenga encaminada al éxito empresarial y sea competitivo con empresas que cuentan con mayores ventajas. | La gerente de la empresa del caso de estudio establece que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años y que lo que genera si lo invierte y que el control interno mejoró la rentabilidad en su empresa. | No coinciden |
|--------------|---|--|--------------|

---

Fuente: Elaboración propia y el asesoramiento del DTI Vásquez Pacheco, 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**

**Cucho (2019), Mundo (2018), Castañeda (2018), Crispin (2019), Mejía (2018), López (2019), y Valverde (2018)** argumentan que, las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú estudiadas, no tienen implementado un sistema de control interno formal, de este modo, lo hacen de manera empírica, a la vista de que no tienen suficientes expertos para ponerlo en marcha. Esto produce, un mayor número de deficiencias que de cualidades en su sistema de control interno, haciendo que no se han cumplidos suficientemente a la gran mayoría de los componentes establecidos por el INFORME COSO, introduciendo insuficiencias, por ejemplo, no cuenta con un manual de organización y funciones que construya y delegue en el personal en sus áreas para dirigirlos en el trabajo de su presentación. Tampoco, tienen un código de ética debidamente registrado. Además, no tienen un área real responsable del control interno en la que se puedan reconocer, diseccionar y evaluar los peligros internos y externos, ni tienen un plan para disminuir el efecto que puedan causar los riesgos. Del mismo modo, no tienen actividades que garanticen la idoneidad y competencia en sus tareas; así mismo, no hay actividades de supervisión reales. Asimismo, hay una ausencia de comunicación entre los ejecutivos y el resto del personal; del mismo modo, no hay sistemas para obtener datos externos sobre las necesidades y el cumplimiento de los clientes. Además, no llevan a cabo una supervisión y comprobación constantes de las actividades realizadas por los empleados, y no se esfuerzan por subsanar las

incoherencias. Estas características de las MYPE estudiadas del sector servicio del Perú, implican que no pueden mejorar su rentabilidad, competitividad y productividad; además no les permiten proteger y utilizar de manera correcta sus activos, lo que posterga el cumplimiento de sus metas y el progreso jerárquico, además de otras cosas. Estos resultados concuerdan con lo descrito por los autores internacionales investigados: **Melo y Uribe (2017)** quienes argumentan que, las pequeñas y medianas empresas de todo el mundo, no cuentan con un control interno satisfactorio y caracterizado, por lo que el control interno se realiza de forma empírica. Esto es un obstáculo para que las PYME mundiales no realicen sus actividades de manera eficiente y viable, los errores en su contabilidad y los ciclos de autorización, los datos monetarios no verídico e inadecuado, los clientes prohibidos que influyan contrariamente en la asociación para ser eficaz, seria y productiva.

Por lo tanto, estos resultados no coinciden con lo argumentado por el autor de las bases teóricas: **Meléndez (2016)** quien afirma que, el control interno es un instrumento o herramienta de gestión, que está compuesta por 5 componentes interrelacionadas, constituido por un plan de organización de estrategias y métodos llevados a cabo por una organización; diseñado con el fin de predecir e identificar extorsiones, errores y peligros que arruinan el cumplimiento de sus objetivos institucionales de manera adecuada. Además, intentan asegurar los recursos y los activos de la organización, así como garantizar la fiabilidad de los datos monetarios y asegurar la adecuación y la eficacia de sus tareas para una mejor administración, lo que considera una mayor utilidad, productividad e intensidad.

Por otro lado, **Bardales (2017)**, **Narciso (2018)** y **Mellizo (2018)** determinan que, las mype estudiadas expresaron que su rentabilidad tuvo una mejoría en los últimos tiempos a causa de la financiación. Por último, se sugiere que las mype comprendan el binomio financiación-rentabilidad, ya que el extremo monetario de toda acción empresarial es la rentabilidad, en otros términos, el final de la solvencia o estabilidad de la organización está firmemente ligado a la rentabilidad, ya que en el beneficio es un determinante definitivo de la solvencia, dado que conseguir una productividad sostenida a largo plazo es una necesidad fundamental para la progresión de la organización.

Finalmente, estos resultados no coinciden con lo argumentado por el autor de las bases teóricas: **García (2017)** afirma que, la rentabilidad es una tasa que se adquiere por diversas inversiones y por lo tanto debe ser superior a la tasa libre de peligro que pueda brindar la entidad bancaria si aportáramos allí para remediar el peligro que está tomando, también viene ser la ganancia que todas las entidades obtienen cuando invierten su dinero y eso va dando frutos en un futuro y es representado por porcentajes y por eso se sabe si la entidad es rentable o no.

### **5.2.2 Respecto al objetivo específico 2**

#### **Respecto al componente ambiente de control**

De las 10 preguntas realizadas a la gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. las cuales representan el 100%, se obtuvo los siguientes resultados; 7 (70%) de las respuestas fueron NO y 3 (30%) fueron SI. Está claro que el componente ambiente de control no es lo adecuado,

debido que aplican un control empírico y no convencional, lo que hace que el control interno sea débil, ya que la organización no tiene un manual de organización y funciones que gestione la conducta de sus trabajadores. En consecuencia, la organización no puede tomar medidas disciplinarias cuando un trabajador comete una infracción. Además, carece de un código ética y de reglamentos de trabajo, lo que impide a la organización tener una relación coordinada y formada entre sus trabajadores; así mismo la visión, la misión y los objetivos institucionales de la organización no se conocen en su mayor parte. Del mismo modo, la organización no tiene un plan operativo ni estratégico que le permitan alcanzar sus objetivos establecidos. De la misma manera, la organización no cuenta con un consejo de administración que dirija el funcionamiento legítimo del control interno.

Estos resultados no concuerdan con lo que se establece en las bases teóricas de **Meléndez (2016)** quien argumenta que, la implementación de un manual de organización y funciones es primordial, ya que permite caracterizar y establecer las capacidades y obligaciones de los trabajadores, así como construir la razón de mantener un poderoso sistema de control interno y trabajar con el control de los ejercicios y encargos designados.

### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

De las 9 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 6 (67%) de respuestas fueron NO y 3 (33%) fue SI, esto refleja que, aunque la organización haya determinado sus metas y objetivos, no podría haber una evaluación adecuada de los riesgos; esto se debe a la forma en que la organización se queda corta en un acuerdo

para reconocer y limitar los riesgos que influyen en el cumplimiento de sus metas y objetivos, impidiendo que sean rectificadas a tiempo. Además, la organización no cuenta con la fuerza de trabajo adecuada para distinguir los peligros internos y externos que socavan la organización. Del mismo modo, la organización no tiene estrategias establecidas para hacer frente a los riesgos de inmediato. Estos resultados, se contradicen con lo que se afirma en las bases teóricas de **Meléndez (2016)** quien argumenta que, el plan de riesgos debe ser ejecutado por cada organización, ya que permitirá predecir las circunstancias que puedan surgir y, si esto ocurriera, habría un acuerdo que ayudaría a moderar los daños que pudieran ocurrir y adquirir menores resultados.

### **Respecto al componente actividades de control**

De las 8 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100% se encontró que, 5 (63%) de respuestas fueron SI y 3 (37%) fue NO, lo cual refleja que, la mayor parte de la organización hace actividades que garanticen la coherencia con sus objetivos; del mismo modo, tiene ejercicios que garanticen la adecuación y la competencia en sus tareas. Por otro lado, gracias a que tiene detallados los reglamentos y manuales, la organización tiene un registro de las obligaciones; además, la organización tiene un registro de los actividades realizadas por el personal, y si hay una persona responsable de controlar el paso y la salida de la mercancía, lo que implica que la organización si construye métodos suficientes para la utilización y el aseguramiento de los activos. Estos resultados si concuerdan con lo que establece en las bases teóricas de **Meléndez (2016)**

quien describe que, las actividades de control interno son completados por los ejecutivos y el resto de los trabajadores de la asociación, para consentir las actividades compartidos con ellos. Son fundamentales porque contribuyen a hacer las cosas con eficacia y establecen un medio óptimo para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales de forma positiva.

### **Respecto al componente información y comunicación**

De las 8 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 7 (88%) de respuestas fueron SI y 1 (12%) fue NO, lo cual refleja que en la mayor parte de la empresa, existe una comunicación adecuada entre la administración y sus trabajadores; además, los datos que se dan al personal son minuciosos y convenientes para que puedan fomentar sus capacidades de forma productiva y exitosa; así mismo la administración recibe información de datos operativos, financieros y analíticos, la cual la administración examina, evalúa e integra para una dirección legítima. Estos resultados concuerdan con lo que se afirma en las bases teóricas de **Meléndez (2016)** quien argumenta que, debe haber suficientes canales en todos los niveles de la asociación para que el personal domine sus obligaciones en el control de sus actividades. Los datos internos y externos son significativos para la dirección, al igual que para observar las tareas de la organización, como la preparación y el control.

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

De las 6 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, las cuales representan el 100%, 4 (67%) de respuestas fueron SI y 2 (33%) fue NO, “lo cual refleja que en la mayor parte la empresa, realiza

supervisiones que le permiten distinguir más pronto que tarde las carencias, que se imparten a los responsables de su rectificación. Además, la organización monitorea constantemente sus actividades y propone planes de mejora. Estos resultados concuerdan con lo que se afirma en las bases teóricas de **Meléndez (2016)** quien afirma que, el componente de supervisión y monitoreo está orientada a reconocer los errores que no se identificaron en las actividades de control, lo que permite realizar las revisiones y cambios imprescindibles.

### **Respecto a la rentabilidad**

De las 7 preguntas realizadas a la gerente de la empresa del caso de estudio, el 100% de respuestas fueron SI, lo cual refleja que la empresa su rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años, y mencionó que es muy importante la rentabilidad en su empresa, así mismo indico que la rentabilidad que su empresa genera lo invierte, y si considera que el control interno mejora la rentabilidad en su empresa. Estos resultados concuerdan con lo que se afirma en las bases teóricas de **Raffino (2018)** quien argumenta que, la rentabilidad viene ser la amplitud de la financiación definida que arroja ventajas principales al cambiarse después de un tiempo determinado. Se conoce como un componente primordial en la proyección financiera y económica, ya que se presume haber elegido correctamente.

### **5.2.3 Respecto al objetivo específico 3**

De los 5 componentes del control interno que son los elementos de comparación que representan el 100%, 3 (60%) no coinciden y 2 (40%) coinciden.

### **Respecto al componente ambiente de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y del caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) respecto al primer elemento de comparación: ambiente de control, el resultado es que SÍ COINCIDEN, siendo el primer resultado: que las micro y pequeñas empresas del sector servicio no tienen un control interno formal; por lo tanto, aplican un control interno empírico, ya que no tienen un código de ética, no tienen un manual de organización y funciones, ni han ejecutado un reglamento de trabajo; además, no tienen una oficina de control interno; lo que coincide, con el resultado del cuestionario aplicado a la gerente del caso de estudio; quien señala que, la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. No cuenta con un sistema de control interno formal; no tiene un manual de organización y funciones, lo que implica que los empleados no conocen sus obligaciones encomendadas; además, la organización no tiene un comité de control responsable de ejecutar un sistema de control interno de manera formal.

### **Respecto al componente evaluación de riesgos**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) en cuanto al segundo elemento de comparación: evaluación de riesgos, SÍ COINCIDEN, ya que los resultados coinciden entre los dos, en los antecedentes destacados se hace referencia a que las organizaciones del sector servicio no tienen un plan de administración de riesgos; de esta manera, no reconocen y establecen actividades restaurativas con prontitud para los impactos que puedan causar dichos riesgos, demostrando que los riesgos que se han encontrado han sido completados empíricamente;

asimismo, los peligros de los riesgos no son conocidos por cada uno de las áreas, lo que podría iniciar la rebelión de los objetivos y metas establecidas. Así mismo, la gerente describe que en la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. No hay ningún acuerdo para limitar los riesgos, ni la organización ha educado a los trabajadores en relación con los objetivos y los riesgos que socavan su realización. Tampoco existe un plan de previsión y control de los riesgos, lo que demuestra que la organización ha ido abordando sus riesgos en función de la experiencia y de la forma en que han surgido, lo que implica que no se pueden adoptar medidas reparadoras idóneas y adecuadas.

### **Respecto al componente actividades de control**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) acerca del tercer elemento de comparación: actividades de control, NO COINCIDEN, ya que los resultados de los antecedentes destacados afirman que las MYPE estudiadas por ellos no cuentan con una metodología suficiente para cumplir sus objetivos; asimismo, no cuentan con actividades que garanticen la viabilidad y la competencia en sus tareas; además, las MYPE no tienen un control de existencias satisfactorio, ya que no aíslan sus capacidades y necesitan instrumentos de control para registrar la sección y la salida de la mercancía. Mientras que, la gerente de la empresa del caso de estudio afirma que, la organización realiza actividades que garantizan el cumplimiento de sus objetivos; asimismo, las estrategias permiten a la organización evaluar la adecuación y la competencia de sus actividades. Además, hay una persona responsable de controlar las salidas y los ingresos de

las mercancías, se preparan informes sobre las incoherencias encontradas en los inventarios y se comprueba el acceso a los activos en los archivos,

### **Respecto al componente información y comunicación**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) acerca del cuarto elemento de comparación: información y comunicación, NO COINCIDEN, ya que los resultados de los antecedentes descritos, afirman que las MYPE estudiadas no hay una buena comunicación entre la administración y los trabajadores, del mismo modo, la información que se entrega a los trabajadores es incorrecta. Por otra parte, la gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. argumenta que, hay una buena comunicación entre ella y sus trabajadores; además, se dan los datos correctos, esenciales e ideales a los trabajadores

### **Respecto al componente supervisión y monitoreo**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio ( resultado del objetivo específico 2) acerca del quinto elemento de comparación: supervisión y monitoreo, NO COINCIDEN, ya que los antecedentes destacados afirmaron que, las MYPE del sector servicio del Perú estudiadas, no evalúan de forma fiable la presentación de los trabajadores y su trato con los clientes; además, las insuficiencias detectadas en la observación no se comunican con prontitud a los responsables. Por el contrario, la gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. ocasionalmente hace supervisiones para distinguir cualquier inadecuación encontrada dentro de la organización; es más, la gerencia revisa para garantizar que los trabajadores están desempeñando sus actividades con precisión. La organización también

educa a los que tienen el control sobre estas deficiencias con el objetivo de que se puedan hacer las revisiones adecuadas.

### **Respecto a la rentabilidad**

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y en el caso de estudio (resultado del objetivo específico 2) acerca del último elemento de comparación: rentabilidad, NO COINCIDEN, ya que los antecedentes destacados afirmaron que, la rentabilidad tuvo una mejoría en los últimos tiempos a causa de la financiación. Es por ello, sugieren que las MYPE comprendan el binomio financiación-rentabilidad, ya que el extremo monetario de toda acción empresarial es la rentabilidad, en otros términos, el final de la solvencia o estabilidad de la organización está firmemente ligado a la rentabilidad, ya que en el beneficio es un determinante definitivo de la solvencia, dado que conseguir una productividad sostenida a largo plazo es una necesidad fundamental para la progresión de la organización. Por el contrario, la gerente de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. afirma que su rentabilidad ha mejorado en los dos últimos años, y mencionó que es muy importante la rentabilidad en su empresa, así mismo indicó que la rentabilidad que su empresa genera lo invierte, y si considera que el control interno mejora la rentabilidad en su empresa.

## **VI. Conclusiones y recomendaciones**

### **6.1 Conclusiones**

#### **6.1.1 Respecto al objetivo específico 1**

Según los autores revisados en los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes, se concluye que: la mayor parte de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú estudiadas, no han ejecutado sus sistemas de control interno de la manera adecuada; por lo tanto, lo hacen de manera empírica. Esto se debe a la ausencia de interés, a la convicción de que su ejecución implica un gasto importante, por la ausencia de información sobre la fuerza de trabajo razonable que pueda completar un control interno satisfactorio. Esto hace que no puedan cumplir al 100% con los 5 componentes establecidas por el informe COSO, mostrando deficiencias en cada una de ellas, por ejemplo, no tienen un código de ética que caracterice la conducta de los trabajadores. No cuentan con información acerca de control interno, lo cual es inconveniente para la administración de los activos y el sistema de la organización. No difunden la visión, la misión, las metas y los objetivos al resto de los trabajadores; es más, no tienen un organigrama autorizado, no tienen manuales y archivos administrativos; es decir, no se informan adecuadamente, presentan carencias en cuanto a la disposición de datos sobre sus actividades; además, no completan un monitoreo consistente de sus actividades, lo que restringe la confirmación de si están consintiendo lo dispuesto. Esto provoca problemas en la administración, la eficiencia, la producción y las ventas de las MYPE, provocando que sus tareas y la utilización de sus activos sean un despilfarro; además, es desfavorable para que no cumplan con sus objetivos

institucionales sin esfuerzo, restringiendo el desarrollo de sus beneficios y su rentabilidad. Como también, no han ejecutado bien la rentabilidad, ya que el extremo monetario de toda acción empresarial es la rentabilidad, en otros términos, el final de la solvencia o estabilidad de la organización está firmemente ligado a la rentabilidad, ya que en el beneficio es un determinante definitivo de la solvencia, dado que conseguir una productividad sostenida a largo plazo es una necesidad fundamental para la progresión de la organización.

### **6.1.2 Respecto al objetivo específico 2**

Según el cuestionario aplicado a la gerente de la empresa del caso en estudio de las 48 preguntas efectuadas sobre los componentes del control interno y sobre la rentabilidad, que representan el 100%, 29 (60%) respuestas fueron positivas y 19 (40%) respuestas fueron negativas; de estos resultados se evidencia que, la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C., está aplicando un sistema de control interno inadecuado, presentando carencias más notables en las siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos con un 40% de carencias.

Un examen desagregado muestra: en cuanto al ambiente de control, las principales deficiencias son: la organización no cuenta con un manual de organización y funciones, no tiene una reglamento de trabajo; además, la organización no tiene un sistema de control interno: no cuenta con un código de ética establecido, no tiene un acuerdo esencial ni un acuerdo de trabajo, no difunde su visión y misión a sus trabajadores y no tiene un comité de

control; en la parte de evaluación de peligros, la organización no ha fomentado un arreglo para distinguir y limitar las oportunidades que puedan poner en riesgo el cumplimiento de sus metas y objetivos, impidiendo que se rectifiquen más pronto que tarde.

### **6.1.3 Respecto al objetivo específico 3**

Respecto los resultados del análisis comparativo del objetivo específico 1 y del objetivo específico 2, se concluye que: los resultados de los autores de los antecedentes considerados y de la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. de Chimbote, de los 5 componentes del control interno y de la rentabilidad que son los elementos de comparación los cuales representan el 100%, 2 (%) si coinciden entre si y 4 (%) no coinciden, los 2 componentes que si coinciden entre sí son: ambiente de control y evaluación de riesgos. Por otro lado, los componentes que no coinciden entre sí son: actividades de control, información y comunicación, y supervisión y monitoreo junto también con rentabilidad.

### **6.1.4 Conclusión general**

Se concluye que, las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú son las siguientes: Todas las MYPE del sector servicio, incluida la empresa del caso de estudio, no han ejecutado sus sistemas de control interno de manera adecuada, ya que no cuentan con suficientes personales y activos monetarios; es más, hay una increíble ausencia de las herramientas de gestión como el manual de organización y funciones y el reglamento interno de trabajo. Asimismo, no disponen de métodos que les permitan distinguir

y abordar las posibilidades con rapidez; por lo tanto, ejecutan suficientemente un sistema de control interno formal para ayudar a las MYPE a gestionar sus activos útiles de forma productiva, viable y monetaria, así como para identificar y mantenerse alejados de los riesgos y las tergiversaciones, asegurar y cuidar sus recursos e intereses y garantizar que los datos que obtienen e informan son honestos y sólidos. Con respecto a la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C., se muestra que la empresa, no ha llevado a cabo un sistema de control interno adecuado; posteriormente, existen numerosas deficiencias en las partes de control interno, explícitamente en 2 partes: ambiente de control y evaluación de riesgos. Estos resultados muestran que el control interno empírico realizado por la empresa del caso, da el 40%; de deficiencias, de esta manera, se propone a la empresa de transporte y turismo corvival S.A.C., de Chimbote, realizar oficialmente un sistema de control interno para ello debe emplear a un experto razonable, que debe diseñar, ejecutar y evaluar la actividad del control interno en cada uno de las áreas de la organización.

## **6.2 Recomendación**

Se recomienda a la empresa de transportes y turismo corvival S.A.C. adecue el componente ambiente de control, así mismo implemente el componente de evaluación de riesgos para así mejorar su productividad en su empresa.

## VII. Aspectos complementarios

### 7.1 Referencias Bibliográficas

- Admin. (2018). Acceso a la Ley MYPE. Retrieved October 4, 2018  
<https://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/acceda-a-los-beneficios-de-la-ley-mype/>
- Anónimo. (2017). La Teoría de la Rentabilidad – Actitud financiera. Retrieved May 27, 2019. <https://actitudfinanciera.wordpress.com/2017/07/19/la-teoria-de-la-rentabilidad/>
- Anónimo. (2018). Sectores de producción - Wikipedia, la enciclopedia libre. Retrieved November 22, 2018,  
[https://es.wikipedia.org/wiki/Sectores\\_de\\_producción](https://es.wikipedia.org/wiki/Sectores_de_producción)
- Aspilcueta. J. (2017). Mype en el Perú.  
<https://www.monografias.com/trabajos93/mypes-peru/mypes-peru.shtml>
- Avila, J. J. (2017). Economía. Umbral.  
<https://books.google.com.pe/books?id=0KksqC7ymJcC&pg=PA8&dq=economia+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjw3K2e1OveAhVCi1kKHfJkA-oQ6AEIOzAE#v=onepage&q=economia%20concepto&f=false>
- Bardales, H. K. (2017). Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte fluvial del distrito de yarinacocha, 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4045/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_BARDALES\\_USHINAHUA\\_HELEN\\_KAREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4045/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_BARDALES_USHINAHUA_HELEN_KAREN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bonilla, C. C. (2017). El informe coso. <https://www.gerencie.com/el-informe-coso.html>
- Castañeda, R. R. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “seguridad y vigilancia privada Blinsegur S.R.L”, Lima, 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4162/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_CASTANEDA\\_SANCHEZ\\_RICHARD\\_RENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4162/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CASTANEDA_SANCHEZ_RICHARD_RENE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Comité Institucional de Ética en Investigación, (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Córdoba, P. M. (2018). *Gestión financiera*. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliocauladechsp/detail.action?docID=3203300&query=gestion%20financiera>
- Crispin, J. J. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso hotel “el mirador servicios turísticos eirl” – pomabamba, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11857/restricted-resource?bitstreamId=40aa3db3-0a44-4d6f-9d64-ebec4a46db29>
- Cucho, J. L. (2019). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transportes Ricardo

- Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10847/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_CUCHO\\_PEREZ\\_JHOMIRA\\_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/10847/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CUCHO_PEREZ_JHOMIRA_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Estupiñán, G. R. (2017). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones.  
<http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?ppg=4&docID=11162321&tm=1491626318766>
- García, I. (2017). ¿Qué es la rentabilidad? | Definición de rentabilidad | Glosario.  
<https://www.economiasimple.net/glosario/rentabilidad>
- Ladino, E. (2019). Control Interno: informe coso.  
[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwihgsW7-tDiAhXHjp4KHW3vCMwQFjABegQIBRAC&url=http%3A%2F%2Fs02215f4a20eb0178.jimcontent.com%2Fdownload%2Fversion%2F1415995472%2Fmodule%2F10223084322%2Fname%2FControl%2520Interno%2520Informe%2520COSO.pdf&usg=AOvVaw1gMjj\\_16o9VvXhupiSdLY1](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwihgsW7-tDiAhXHjp4KHW3vCMwQFjABegQIBRAC&url=http%3A%2F%2Fs02215f4a20eb0178.jimcontent.com%2Fdownload%2Fversion%2F1415995472%2Fmodule%2F10223084322%2Fname%2FControl%2520Interno%2520Informe%2520COSO.pdf&usg=AOvVaw1gMjj_16o9VvXhupiSdLY1)
- Ledesma, M. (2017). *Rentabilidad*. <https://www.ecured.cu/Rentabilidad>
- López, A. E. (2019). Caracterización del control interno de las Micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa “OB ingenieros Contratistas S.R.L.”- Chimbote, 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13383/CON>

TROL\_INTERNO\_SECTOR\_SERVICIO\_LOPEZ\_ZEGARRA\_ANALI\_ ETELVINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maguiña, C. (2018). *Integridad científica: fortaleciendo la investigación desde la ética*.

Integridad científica: necesidad que la normativa nacional incluya criterios para decidir ante casos de mala conducta científica.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S172859172018000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172859172018000200001)

Mejía, E. G. (2018). Caracterización del control interno en las micro y pequeñas

empresas del sector servicios del Perú: caso “empresa de transporte en Automóviles los Casmeños s.a.” – Casma, 2017. (Tesis de licenciatura,

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_MEJIA\\_FARFAN\\_ELIZABETH\\_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3815/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_MEJIA_FARFAN_ELIZABETH_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

AN\_ELIZABETH\_GUADALUPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez, J. B. (2016). *El control interno*. Chimbote, Ancash – Perú. Edic.

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH\\_CATOLICA/165?show=full](http://utex.uladech.edu.pe/handle/ULADECH_CATOLICA/165?show=full)

1

Mellizo, S. S. (2018). Incidencia del financiamiento y la Capacitación en la

rentabilidad de las Micro y pequeñas empresas del sector Turismo del distrito de huaraz, periodo 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad

Católica Los Ángeles de Chimbote).

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5756/CAPACITACION\\_RENTABILIDAD\\_MELLIZO\\_MORALES\\_SILVIA\\_SOFIA](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5756/CAPACITACION_RENTABILIDAD_MELLIZO_MORALES_SILVIA_SOFIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

[.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5756/CAPACITACION_RENTABILIDAD_MELLIZO_MORALES_SILVIA_SOFIA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Melo, P. A. y Uribe, M. C. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa Sajoma S.A.S.* (Tesis de grado). Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Pontificia Universidad Javeriana Cali. Colombia.  
[http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_nterno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Méndez, A. (2016). *El tercer principio de justicia. La encriptación del poder y la desestabilización de la justicia como equidad.*  
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/37977/1/T37303.pdf>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. (2018). MYPE contribuyen al crecimiento de la economía nacional. Retrieved May 20, 2019.  
<http://www.foncodes.gob.pe/portal/index.php/comunicacion-e-imagen/noticias-y-comunicaciones/item/1018-mypes-contribuyen-al-crecimiento-de-la-economia-nacional>
- Ministerio de Trabajo. (2019). Información General REMYPE | Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Retrieved June 1, 2021.  
<https://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-promocion-del-empleo/remype/informacion-general/>
- Mundo, G. L. (2018). Caracterización del control interno de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Estación de Servicios NJK SAC”, Huaura 2016. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
<http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3512/CONT>

ROL\_INTERNO\_DESCRIBIR\_MUNDO\_CASTRO\_GLORIA\_LISSEL.  
pdf?sequence=1&isAllowed=y

Narciso, J. E. (2018) Financiamiento y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas de transporte de pasajeros ruta Huaraz-Caraz, 2017 (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote).  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5523/FINANCIAMIENTO\\_RENTABILIDAD\\_NARCISO\\_ALFARO\\_JHONATAN\\_EDSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5523/FINANCIAMIENTO_RENTABILIDAD_NARCISO_ALFARO_JHONATAN_EDSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Raffino, M. E. (2018). *Concepto de rentabilidad*. <https://concepto.de/rentabilidad/>

Rectorado Uladech. (2018). GUÍA TEMÁTICA Y METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN FORMATIVA VERSIÓN 001.  
[https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/guia\\_tematica\\_metodologia\\_investigacion\\_formativa.pdf](https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2018/guia_tematica_metodologia_investigacion_formativa.pdf)

Schettino, M. (2018). *Introducción a la economía para no economistas*. (Pearson Educación, Ed.) (1 era edic).  
[https://books.google.com.pe/books?id=BsPNZVgz6d8C&pg=RA1-PA4&dq=economia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixkd7Ag5\\_lAhXlhOA KHSytDwEQ6AEIPjAD#v=onepage&q=economia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BsPNZVgz6d8C&pg=RA1-PA4&dq=economia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixkd7Ag5_lAhXlhOA KHSytDwEQ6AEIPjAD#v=onepage&q=economia&f=false)

Sevilla, A. J. (2015). Evaluación del control interno de los procesos significativos en la empresa Multitecni Servicios S.A. en base al informe COSO - ERM. (Tesis de grado para titulación). Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Pontificia universidad católica del Ecuador.  
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11007?show=full>

- SUNAT. (2018). *¿Qué es una Mype?*. <http://emprender.sunat.gob.pe/que-beneficios-tengo>
- Valverde, R. C. (2018). Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN VIBRACIONES S.A.C – Nuevo Chimbote, 2017. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote). [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8724/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_VALVERDE\\_BALTAZAR\\_ROCIO\\_CRYSTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8724/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_VALVERDE_BALTAZAR_ROCIO_CRYSTAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez Pacheco, F. (2021). Docente Tutor Investigador (DTI) de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Uladech-Católica.
- Yañez, G. (2018). Proyectos de inversión y “La Teoría de la Rentabilidad” - Rankia. Retrieved September 29, 2019. <https://www.rankia.mx/blog/actitudfinanciera/1751728-proyectos-inversion-teoria-rentabilidad>
- Zerón, A. (2019). *Beneficencia y no maleficencia*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>

## 7.2 Anexos:

### 7.2.1 Anexo 01: Matriz de consistencia.

| TITULO   | ENUNCIADO DEL PROBLEMA   | OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN  | HIPÓTESIS   | VARIABLES                       | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN              |
|--|--|--|---|---------------------------------|---|
| Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.”- Chimbote, 2019. | ¿Cuáles son las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019? | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b><br/>Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del Perú, 2019.</li> <li>2. Determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019.</li> <li>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.” de Chimbote, 2019.</li> </ol> | Dado que la investigación fue, bibliográfica documental y de caso, no se formulara hipótesis. | Control interno<br>Rentabilidad | No experimental, descriptivo y de caso. |

**Fuente:** Elaboración propia con la asesoría del DTI Vásquez Pacheco (2021)

7.2.2 Anexo 02: Modelos de fichas bibliográficas.

|   |   |
|---|---|
| Autor/a: _____<br>Título: _____<br>Año: _____                       | Editorial: _____<br>Ciudad, país: _____ |
| Resumen del contenido:<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____<br>_____ |   |
| Número de edición o impresión: _____<br>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: \_\_\_\_\_

### 7.2.3 Anexo 03: Cuestionario de recojo de información para la empresa del caso de estudio.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y  
ADMINISTRATIVAS

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa, para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Caracterización del Control Interno y Rentabilidad de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso "EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C."- Chimbote, 2018.

La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación; por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. A continuación le solicito responda a todas las preguntas con sinceridad y de acuerdo a sus experiencias responda con un aspa (x) la respuesta correcta.

#### I. DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL O PROPIETARIO DE LA MYPE

##### 1.1 Edad del representante legal:

- a) 18 – 30 años       31 – 45 años      c) 45 años a más

##### 1.2 Sexo:

- a) Masculino       Femenino

##### 1.3 Grado de instrucción:

- a) Ninguno    b) Primaria    c) Secundaria    d) Superior técnico     Universitario

##### 1.4 Profesión u ocupación del representante legal:

- a) Administrador    b) Comerciante     Contador    d) Otros

#### II. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA EMPRESA

##### 2.1 Formalización de la empresa

##### 2.1.1 Indique si su empresa es una persona natural o jurídica.

|                 |                               |                               |                  |  |                               |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------|--|-------------------------------|
| Persona natural | <input type="checkbox"/> SI 1 | <input type="checkbox"/> NO 0 | Persona jurídica | <input checked="" type="checkbox"/> SI 1 | <input type="checkbox"/> NO 0 |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------|--|-------------------------------|

**2.1.2 Indique la forma de constitución de su empresa.**

|   |                            |                                |                                       |
|---|----------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|
| Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) | <input type="checkbox"/> 1 | Sociedad Anónima Cerrada (SAC) | <input checked="" type="checkbox"/> 3 |
| Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)            | <input type="checkbox"/> 2 | Sociedad Anónima Abierta (SAA) | <input type="checkbox"/> 4            |

**2.2 Formalización Tributaria de su empresa**

2.2.1 ¿Cuenta con el Registro Único de Contribuyente RUC? SI 1  NO 0

2.2.2 ¿Pertenece al Régimen Único Simplificado RUS? SI 1  NO 0

**2.3 Formación laboral de su empresa**

2.3.1 ¿Cuenta con libros de Sueldos y Salarios legalizados? SI 1  NO 0

**2.4 Formalización Municipal de la empresa**

2.4.1 ¿Cuenta con Licencia Municipal de Funcionamiento? SI 1  NO 0

**3. CONTROL INTERNO**

¿Cuenta con control interno en su empresa?

|  |                             |
|--|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO |
|--|-----------------------------|

**3.1 AMBIENTE DE CONTROL**

SI NO

|  |                                     |                                     |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. ¿En la empresa existe un código de ética aprobada?  |                                     | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2. ¿La organización de la empresa demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos? | <input checked="" type="checkbox"/> |                                     |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 3. ¿La dirección tiene establecido la misión y visión de la empresa?  | X |   |
| 4. ¿Considera que el ambiente de control de la empresa ayuda al establecimiento de metas y objetivos?   |   | X |
| 5. ¿La dirección de la empresa tiene elaborado un plan estratégico y operativo para alcanzar los objetivos de la empresa?                           |   | X |
| 6. ¿La dirección de la empresa realiza la supervisión a cada una de las áreas de la empresa para verificar el correcto desempeño de actividades?    |   | X |
| 7. ¿La dirección demuestra compromiso para contratar, capacitar y conservar profesionales competentes para el efecto del cumplimiento de objetivos? |   | X |
| 8. ¿La empresa elabora anualmente un plan de formación y capacitación de personal?  |   | X |
| 9. ¿La empresa cuenta con un manual de Organización y funciones?  | X |   |
| 10. ¿Existe acciones correctivas cuando se transgrede la normativa por parte de los trabajadores?   |   | X |

### 3.2 EVALUACIÓN DE RIESGOS

SI NO

|  |  |   |
|--|--|---|
| 1. ¿Se ha implementado un plan para identificar y analizar los riesgos que se producen dentro de la entidad? |  | X |
|--|--|---|

|  |   |   |
|--|---|---|
| 2. ¿La empresa identifica y evalúa los posibles riesgos vinculados a la consecución de objetivos?  | X |   |
| 3. ¿La dirección supervisa el desarrollo de las funciones de los empleados para identificar riesgos y adopta medidas para disminuir los posibles efectos de éstos?             |   | X |
| 4. ¿La empresa toma acciones necesarias para el impacto que puedan tener los posibles cambios en el entorno externo e interno de la empresa para el cumplimiento de objetivos? |   | X |
| 5. ¿Se han establecido las acciones necesarias para monitorear, controlar y afrontar los riesgos evaluados?  |   | X |
| 6. ¿La dirección de la empresa define con suficiente claridad y detalle los objetivos operativos, de información y de cumplimiento para una gestión eficiente?                 |   | X |
| 7. ¿La dirección de la empresa considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos dentro de la empresa?  | X |   |
| 8. ¿La empresa cuenta y ha establecido lineamientos y políticas para el manejo de los riesgos?   |   | X |
| 9. ¿En la empresa se han identificado riesgos que pueden afectar al normal desarrollo de las actividades?  | X |   |

### 3.3 ACTIVIDADES DE CONTROL

SI

NO

|  |   |   |
|--|---|---|
| 1. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?                         | X |   |
| 2. ¿La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta los |   | X |

|  |   |   |
|--|---|---|
| niveles aceptables para la consecución de los objetivos propuestos?  |   |   |
| 3. ¿La empresa desarrolla actividades de control en las diferentes etapas de los procesos que se ejecuten en cada área de la empresa?  |   | X |
| 4. ¿La empresa despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas de control interno y procedimientos que lleven a dichas políticas a la práctica? | X |   |
| 5. ¿En su empresa se cuenta con procedimientos y lineamientos internos para la rendición de cuentas?   | X |   |
| 6. ¿En la empresa existe una segregación de funciones integradas en el funcionamiento de las actividades de control?   |   | X |
| 7. ¿Los procedimientos aseguran que todo movimiento de dinero se incluya en los comprobantes correspondientes?   | X |   |
| 8. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?  | X |   |

### 3.4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. ¿Existen los mecanismos para que la gerencia obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?  | X  |    |
| 2. ¿Existe una comunicación por parte del personal de la entidad a la dirección sobre los logros y deficiencias en el desarrollo de las actividades? | X  |    |
| 3. ¿Usted como trabajador(a) de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades?   | X  |    |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 4. ¿En su empresa existe una oportuna información y comunicación al personal para que se pueda llevar a cabo el desarrollo del sistema de control interno y soportar el logro de objetivos? |   | X |
| 5. ¿Se toma en cuenta la opinión y aportes del personal para solucionar problemas de información y comunicación?  | X |   |
| 6. ¿Se capacita al personal sobre sus responsabilidades y funciones para el adecuado funcionamiento de la empresa?  | X |   |
| 7. ¿Existe una comunicación adecuada (continua, precisa y conveniente) entre los trabajadores de cada área?   | X |   |
| 8. ¿La empresa cuenta con canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?   | X |   |

### 3.5 SUPERVISIÓN Y MONITOREO

SI NO

|   | SI | NO |
|---|----|----|
| 1. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración?  | X  |    |
| 2. ¿En su empresa se diseña un cronograma de supervisiones y auditorias para recolectar información oportuna?           |    | X  |
| 3. ¿Los resultados encontrados en las supervisiones y/o auditorias son monitoreadas con los interesados e involucrados? | X  |    |
| 4. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones constantes para determinar si los componentes del control  |    | X  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| interno están presentes y siendo ejecutados correctamente?   |   |  |
| 5. ¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, según corresponda?   | X |  |
| 6. ¿La empresa selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento? | X |  |

Fuente: Elaboración propia en base al instrumento elaborado por la Contraloría General de la Republica.

#### 4. RENTABILIDAD

|  | SI | NO |
|--|----|----|
| 1. ¿Tiene usted conocimiento acerca de la rentabilidad?                                | X  |    |
| 2. ¿Ha variado su Rentabilidad de su Negocio en los años 2017 y 2018?                  | X  |    |
| 3. ¿Cree usted que la rentabilidad de su empresa ha mejorado en los dos últimos años?  | X  |    |
| 4. ¿A su criterio es importante la rentabilidad en su empresa?                         | X  |    |
| 5. ¿La rentabilidad que su empresa genera lo invierte?                                 | X  |    |
| 6. ¿Considera usted que el control interno mejora la rentabilidad en su empresa?       | X  |    |
| 7. ¿Identifico los problemas que tiene su empresa para generar una mayor rentabilidad? | X  |    |

EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO  
CORVIVAL S.A.C.  
*Elida Rosalyne Córdoba Montero*  
Elida Rosalyne Córdoba Montero  
GERENTE GENERAL  
DNI. 417\*8688

## 7.2.4 Anexo 04: Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

### **Consentimiento Informado**

**Investigadora principal del proyecto:** Liñan Roman Jenilsa Jeannette

### **Consentimiento informado**

Estimado participante, El presente estudio tiene el objetivo determinar y describir las características del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la "EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C." de Chimbote, 2019

La presente investigación permitirá aportar información teórica que formará parte del conocimiento en relación al control interno y rentabilidad de las MYPE, del sector servicio en Chimbote. Los resultados podrán ser aprovechados por las entidades del sector servicio, para un buen manejo y asumir decisiones que servirán a la administración de la entidad.

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

Si tienes dudas sobre el estudio, puedes comunicarte con el investigador principal de Chimbote, Perú Liñan Roman Jenilsa Jeannette al celular: 988636202, o al correo:

[jeni.liro0302@gmail.com](mailto:jeni.liro0302@gmail.com)

Si tienes dudas acerca de tus derechos como participante de un estudio de investigación, puedes llamar a la Mg. Zoila Rosa Limay Herrera presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Cel: (+51043) 327-933, E-mail: [zlimayh@uladech.edu.pe](mailto:zlimayh@uladech.edu.pe)

**Obtención del Consentimiento Informado**

Me ha sido leído el procedimiento de este estudio y estoy completamente informado de los objetivos del estudio. El (la) investigador(a) me ha explicado el estudio y absuelto mis dudas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio:

Elida Rosalvina Córdova Montero

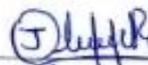
Nombres y apellidos del participante

Liñan Roman Jenilso Jeannette

Nombres y Apellidos del encuestador

EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO  
CORIVAL SAC.  
  
Elida Rosalvina Córdova Montero  
GERENTE GENERAL  
DNI. 417\*8688

Firma de la participante



Firma del encuestador

Fecha: 15 / 07 / 2021

## 7.2.5 Anexo 05: Ficha RUC

### Consulta RUC

|  |
|--|
| Resultado de la Búsqueda   |
| Número de RUC:<br>20530936041 - EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO CORVIVAL S.A.C.   |
| Tipo Contribuyente:<br>SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  |
| Nombre Comercial:<br>-   |
| Fecha de Inscripción:<br>25/11/2005<br>Fecha de Inicio de Actividades:<br>25/11/2005   |
| Estado del Contribuyente:<br>ACTIVO  |
| Condición del Contribuyente:<br>HABIDO   |
| Domicilio Fiscal:<br>AV. BUENOS AIRES NRO. 453 (1ER PISO) ANCASH - SANTA - CHIMBOTE  |
| Sistema Emisión de Comprobante:<br>COMPUTARIZADO<br>Actividad Comercio Exterior:<br>SIN ACTIVIDAD  |
| Sistema Contabilidad:<br>MANUAL/COMPUTARIZADO  |
| Actividad(es) Económica(s):<br>Princpal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE<br>-----<br>Secundaria 1 - 4921 - TRANSPORTE URBANO Y SUBURBANO DE PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE<br>-----<br>Secundaria 2 - 8211 - ACTIVIDADES COMBINADAS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE OFICINA |
| Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):<br>FACTURA  |

|  |
|--|
| BOLETA DE VENTA  |
| BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL   |
| MANIFIESTO DE PASAJEROS  |
| Sistema de Emisión Electrónica:<br>FACTURA PORTAL DESDE 02/12/2020                 |
| BOLETA PORTAL DESDE 02/12/2020   |
| DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 25/09/2018                     |
| Emisor electrónico desde:<br>25/09/2018  |
| Comprobantes Electrónicos:<br>FACTURA (desde 25/09/2018),BOLETA (desde 25/09/2018) |
| Afiliado al PLE desde:<br>01/01/2015   |
| Padrones:<br>NINGUNO   |
| Fecha consulta: 15/05/2021 19:09   |