



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO
TRANSPORTE URBANO “SAN ANTONIO SRL” –
AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

MARTINEZ RONDINEL SARITA YALÚ

ORCID: 0000-0002-3333-714X

ASESOR

LLANCCE ATAO FREDY RUBEN

ORCID: 0000-0002-1414-2849

**AYACUCHO- PERÚ
2020**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN
LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE DEL PERÚ: CASO
TRANSPORTE URBANO “SAN ANTONIO SRL” –
AYACUCHO, 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OPTAR EL GRADO
ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

MARTINEZ RONDINEL SARITA YALÚ

ORCID: 0000-0002-3333-714X

ASESOR

LLANCCE ATAO FREDY RUBEN

ORCID: 0000-0002-1414-2849

**AYACUCHO - PERÚ
2020**

TITULO DE INVESTIGACION.

Caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transporte del Perú: caso transporte urbano “San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Martínez Rondinel, Sarita yalù

ORCID: 0000-0002-3333-714X

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado, Chimbote,
Perú.

ASESOR

LLancce Atao, Fredy Ruben

ORCID: 0000-0002-1414-2849

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

JURADOS

Maravi Soto, Mayra Katherine

ORCID ID: 0000-0002-3138-388X

Taco Castro, Eduardo

ORCID ID: 0000-0003-3858-012X

Rocha Segura, Antonio

ORCID ID: 0000-0001-7185-2575

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

COMISION EVALUADORA DEL INFORME FINAL

Mgtr. CPC. MARAVI SOTO, MAYRA KATHERINE
ORCID ID: 0000-0002-3138-5388X
Presidente

Dr. CPC. TACO CASTRO, EDUARDO
ORCID ID: 0000-0003-3858-012X
Miembro

Mgtr. CPCC. ROCHA SEGURA, ANTONIO
ORCID ID: 0000-0001-7185-2575
Miembro

Dr. CPC. LLANCCE ATAÑO, FREDY RUBEN
ORCID: 0000-0002-1414-2849
Asesor

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a dios por darme la vida por iluminarme, cuidarme y consagrar mi salud en mi camino; con una fija decisión y así poder lograr mis metas trazadas y seguir en este largo camino de formación profesional.

A mis padres por su gran lucha diaria para darme las mejores oportunidades y condiciones para yo seguir estudiando con pocas dificultades así lograr mis objetivos en mi formación como profesional.

DEDICATORIA

Dedico a Dios por cuidarme, y a mi familia que es un sostén incondicional asía mi persona durante las dificultades que tengo en mi formación como profesional.

Dedico a mi mama por ser pilar más importante en mi vida y para seguir adelante y superarme, de continuar con la carrera profesional de Contabilidad.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como enunciado ¿Cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú y caso transporte urbano San Antonio S.R.L. – Ayacucho, 2019? Tu como objetivo general: Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte del Perú y caso transporte San Antonio S.R.L.- Ayacucho, 2019. La metodología fue de enfoque cualitativa de tipo descriptivo, y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 12 preguntas, y de esa manera se obtuvieron los siguientes resultados: el control interno no cuenta con un código de conducta formal que fomente las actitudes y comportamientos adecuados de los empleados y directivos, el transporte urbano San Antonio S.R.L. Señalo que la entidad si cuenta con controles para proteger sus activos tales como: efectivo, inversiones, inventarios. la entidad encuestada si cuenta con estrategias para prevenir los riesgos y determinar los responsables de la misma forma identificar el análisis de riesgo, como conclusiones: Según los autores revisados en la bibliografía indican nos indican que la mayor parte de las Mypes no cumplen con el correcto control interno todo esto debido a que no cumplen a cabalidad con los componentes del control interno, Según la entrevista aplicada al el transporte urbano San Antonio S.R.L no cuenta con un sistema de control interno adecuado, por lo que pone en riesgo las metas y objetivos.

Palabras claves: servicio, transporte, Control interno, efectivo, Inversiones, Mypes.

ABSTRACT

The present research work has as a statement What are the characteristics of internal control in micro and small companies in the service sector of the Peruvian transport sector and urban transport case San Antonio S.R.L. - Ayacucho, 2019? Your general objective: Describe the characteristics of internal control in micro and small companies in the service sector, transport sector of Peru and transport case San Antonio SRL- Ayacucho, 2019. The methodology was of qualitative approach of descriptive type, and the instrument used It was a questionnaire of 12 questions, and in this way the following results were obtained: the internal control does not have a formal code of conduct that encourages the appropriate attitudes and behavior of employees and managers, urban transport San Antonio SRL I point out that the entity does have controls to protect its assets such as: cash, investments, inventories. The entity surveyed does have strategies to prevent risks and determine those responsible in the same way to identify the risk analysis, as conclusions: According to the authors reviewed in the literature, they indicate that most of the Mypes do not comply with the correct internal control all this because they do not fully comply with the components of internal control, According to the interview applied to urban transport San Antonio SRL does not have an adequate internal control system, so it puts the goals and objectives at risk.

Keywords: service, transportation, Internal control, cash, Investments, Mypes.

CONTENIDO

INDICE	
TITULO DE INVESTIGACION.....	iii
EQUIPO DE TRABAJO	iv
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
CONTENIDO	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.	xii
I. INTRODUCCION.	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	15
2.1 ANTECEDENTES	15
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONLES.	15
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.	17
2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES.....	20
2.2 Bases teóricas de la investigación	23
2.2.1 El control interno.....	23
2.2.2 Características generales de control interno.....	24
2.2.3 Objetivos del control interno.....	25
2.2.4 Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.....	25
2.2.5 Efectividad y eficiencia de las operaciones	26
2.2.6 Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	26
2.2.7 Componentes del control interno.	26
2.2.8 Tipos de control interno	29
2.2.9 Importancia del control interno en los negocios.	30
2.2.10 MYPES su origen en Perú.....	31
2.2.11 Características de las PYMES:.....	31
2.2.12 Definición de las MYPE	32
2.2.13 Teoría de la empresa	36
2.2.14 Definición de empresa de servicio	36
2.3 Marco conceptual	36
2.3.1 Definición de control interno	36

2.3.2	Definición de sistema de control interno de una empresa.....	37
2.3.3	Definición de Mypes	37
2.3.4	Definición de Pyme	37
2.3.5	Ventajas de las Pyme	38
2.3.6	Desventajas de las PYME	38
2.3.7	Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas.....	39
2.3.8	Definición de empresa.....	39
2.3.9	Transporte	39
2.3.10	Clasificación de transporte	40
III.	HIPOTESIS.....	41
IV.	METODOLOGIA	42
4.1	Diseño de investigación.....	42
4.2	Población y muestra.	42
4.5	Plan de análisis.	43
4.6	Matriz de consistencia.	44
4.7	Principios éticos.....	46
V.	RESULTADOS	47
5.1	Resultados.....	47
5.1.1.	En relación al objetivo específico 1:.....	47
5.2	Análisis de resultados	54
VI.	CONCLUSION	60
6.1	Conclusiones.....	60
VII.	ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	62
7.1	Bibliografía.....	62
7.2	Anexos:.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS, TABLAS Y CUADROS.

N° DE CUADRO	DESCRIPCIÓN	Página
01	Objetivo específico 1.....	48
02	Objetivo específico 2.....	51
03	Objetivo específico 3.....	53

I. INTRODUCCION.

El presente informe de investigación tiene por finalidad describir la Caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transporte del Perú: caso transporte urbano “San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019.

La falta de control interno en las distintas pequeñas empresas por lo que es necesario implementar una base de control interno para de esa manera evitar disturbios o peleas, de la misma forma llevar un adecuado orden en la parte administrativa, y para el logro de sus objetivos y metas para obtener resultados positivos y rentables para el futuro.

Se justifica el informe final mediante el estudio que permitirá conocer las principales características del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transporte del Perú: caso transporte urbano “San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019. Con el propósito fundamental en tomar la consideración de la importancia que tiene determinar el control interno. Siendo una facilidad para con planes estratégicos los cuales desarrollaran sus actividades de manera ordenada y cronogramada. Todo ello facilitara en la mejora de los servicios prestados y el incremento de la satisfacción de los clientes con personas idóneos.

Finalmente, el presente informe final se justifica porque permite que la universidad católica los Ángeles de Chimbote mejore sus estándares de calidad y prestigio tanto en la enseñanza y en lo catedrático y que fueron establecidos por la nueva ley universitaria y por los encargados de velar por la universidad.

La metodología aplicada en el presente informe de investigación es de diseño cualitativa de nivel descriptivo y bibliográfico.

Tiene como resultados al respecto al objetivo específico 1: según los autores observa que los controles internos establecidos por la empresa existen deficiencias. Por lo cual

determinan que, para la correcta implementación del control interno para mejorar los procesos y procedimientos en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria. Respecto al objetivo específico 2: En la investigación a la empresa de transporte urbano “San Antonio S.R.L.”, por la encuesta realizada no aplica eficientemente los lineamientos del Modelo COSO no se encuentra implementado del control interno. Pero se determinó la gerencia cumplen con responsabilidad sus actividades, por lo tanto, soluciona de forma adecuada y eficaz los problemas suscitados respecto al personal, usuarios y proveedores.

Respecto al objetivo específico 3: según los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2 no se aplica controles internos en sus operaciones. Por lo tanto, dentro de la empresa no cuenta con la implementación de un buen control interno, pero si considera de suma importancia, la implementación del control interno y sus beneficios en la gestión, para alcanzar sus metas.

Tiene como conclusión. La mayor parte de los investigadores que han estudiado e investigado a las micro y pequeñas empresas del Perú no cumplen con el correcto control interno todo esto debido a que no cumplen a cabalidad con los componentes del control interno que están establecidos en el informe COSO por lo tanto, necesitan aplicar un adecuado control interno para que de esta manera pueda mejorar y promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad de la misma forma las actividades que realiza cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones de la misma forma el logro de los resultados mediante una buena organización y resolviendo los problemas que aqueja a la entidad ya sean la falta de comunicación de problemas que acontecen en la entidad, falta de personal, entre otros. Y dándole un rápido arreglo tras el cuestionario realizado al gerente de la empresa de

transportes urbano “San Antonio S.R.L” se llegó a la conclusión de que San Antonio S.R.L en mención, no cuenta con un sistema de control interno adecuado, por lo que pone en riesgo las metas y objetivos institucionales por lo que lleva de forma inadecuada sus actividades La entidad encuestada a pesar de no contar con un adecuado sistema de control interno también señala la empresa, “San Antonio S.R.L.” si cuenta en un buen estado por lo cual ofrece un buen servicio. Los trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades. Y por último cuenta con un personal que es el socio de la empresa que se encarga de evaluar y supervisar el desempeño de los operadores de transporte, y también supervisa condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.

Tras la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación la mayoría de los investigadores que han estudiado a las micro y pequeñas empresas del Perú, señalan que no la mayoría de las entidades cumplen con el adecuado control interno debido a que no descuidan los sub componentes y componentes del control interno que están establecidos en el informe COSO de la misma forma. la empresa, transporte urbano “San Antonio S.R.L.” . Señala no contar con mecanismos de control que garanticen el eficiente uso de recursos en adquisición para de esa manera mejora las condiciones de calidad y precio también no cuenta con gestión de riesgos específicos, así como la asignación de responsabilidades y monitoreo de la misma forma la entidad no cuenta con procedimientos escritos para la autorización de operaciones y que tampoco cuenta con canales para comunicar las fallas e irregularidades que se dan en la entidad.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONLES.

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

Mena (2017) En su tesis titulada: “ Sistema de Control Interno Administrativo - Financiero Para La Empresa Digmasur S.A., Dedicada al Transporte de Carga Pesada, Ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito.- Ecuador; tiene como objetivo general tiene Proporcionar un servicio de transporte pesado de calidad, utilizando recurso humano calificado y recurso tecnológico innovado que permita cumplir con las necesidades y requerimientos de los clientes; concluye que: Se realizó un análisis del FODA de la empresa llegando a determinar el crecimiento en el mercado nacional de la empresa, por lo tanto ayuda a los directivos a tomar decisiones oportunas y precisas, del potencial de los mismos mediante una aplicación de los recursos de la empresa utilizando las nuevas tecnologías aplicadas a la industria del transporte pesado. La generación y la necesidad de obtener nuevos clientes en otras industrias que pueden utilizar el servicio de transporte pesado por carretera ha incrementado y esto apoya a la experiencia y los recursos con los que se cuenta la empresa, este amplio conocimiento de rutas en cada unidad ha generado una amplia experiencia, lo cual genera contrarrestar el ingreso de nuevos competidores.

Implementar una política de expansión en infraestructura, que sea defensiva, para poder reaccionar en caso de cambios políticos o fiscales, negativos para la empresa.

Cabrera & Ortega (2015) En su tesis titulada: La Efectividad del Control Interno de las Empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C. de la Ciudad de Barranquilla 2013 cuyo objetivo es identificar la efectividad del control interno en las empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C, para lo cual utiliza el método deductivo y la metodología cualitativa-descriptiva. A través de la herramienta del Informe C.O.S.O, obtuvo como resultado que el nivel de Control Interno en estas dos empresas de transporte público urbano, es elevado, ya que en su mayoría supera el puntaje 3.5 en el rango de 1 a 5 y, mantiene gran parte de los ítems sobre 4. Esto indica que se viene desarrollando el proceso de control interno con éxito. Concluye que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Trandíaz SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de estar dando sus primeros pasos en cuanto a modernización, van por buen camino, pues al aplicarla herramienta del Informe COSO se constató que las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de control, y además utilizan bien los canales de comunicación e información, así mismo que las actividades de control y monitoreo.

Catuche & Benavides (2017) En su tesis titulado. Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS tiene como objetivo general tiene: Diseñar una propuesta de un sistema del Control interno para la compañía Logística, llegando a la conclusión

siguiente: La compañía Logística Internacional SAS, es una empresa donde se puede observar un control aceptable en algunas áreas, pero deficiente en otras, aunque tengan algunos procedimientos, políticas, formatos u otros documentos carecen de eficiencia, sin embargo, los procesos operativos tienen buen control.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES.

Se entiende por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región de Ayacucho.

Macarlupu (2016) En su trabajo de investigación titulada. “Caracterización del Control Interno Administrativo en las Mepresas del Sector Servicios- Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-am Buss S.A.A. Catacaos- Piura 2015”. De acuerdo a su objetivo general es Describir las principales características del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios Generales 6-M BUSS SAA Catacaos – Piura, 2015; por lo cual utiliza el diseño Cualitativo - Descriptivo-bibliográfico-documental y de caso; concluye En el Perú, de acuerdo a los antecedentes revisados y citados en la investigación, se concluye que las empresas de transporte público tienen una gran deficiencia con lo que respecta a rutas, capacitaciones y la falta de conocimiento en normativas. Barreno 2010, concluyó que las

capacitaciones al personal de la empresa se deben efectuar con más frecuencia y tratar temas de educación ambiental, atención al cliente, entre otras. Propuesta por la misma empresa coordinándolas con otras instituciones.

Infantes (2016) En su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de Tesorería de las Empresas de Transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016.” Tuvo como objetivo general Determinar y describir las características del control interno de tesorería de las empresas de transporte del Perú y de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. Por lo cual utiliza El tipo de la investigación será cualitativa, en base a la revisión bibliográfica documental. Concluye Respecto al objetivo específico 1: De la revisión literaria se concluye que para el correcto funcionamiento del control interno se deben desarrollar adecuadamente los cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. Asimismo establecen que el control interno en el área de tesorería permite salvaguardar los recursos y activos, obtener información contable y financiera fiable y oportuna y contribuir con el logro de los objetivos organizacionales. Finalmente determinan que herramientas como el flujo de caja y los lineamientos de las cuentas por pagar y cobrar ayudan a prevenir posibles financiamientos los cuales siempre vienen acompañados de gastos financieros.

Respecto al objetivo específico 2: De los resultados que se obtuvieron después de aplicar la entrevista al encargado del área de tesorería, se

concluye que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene una estructura organizacional adecuada, la gerencia no desarrolla planes para retener, capacitar e incentivar al personal, asimismo no cuenta con herramientas de tesorería ni con manuales de funciones y procedimientos, tampoco existe una adecuada comunicación del personal del área de tesorería con gerencia y mucho menos existe el personal adecuado que se encargue de evaluar los riesgos y supervisar dicha área. Respecto al objetivo específico 3: Después de realizar la comparación entre los resultados obtenidos del objetivo 1 y 2 se concluye que la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias. 5.1.4. Respecto al objetivo específico 4: Se determina que el modelo de flujo de caja propuesto es muy importante para la evaluación de riesgos, la determinación oportuna de liquidez de la empresa y para medir el crecimiento de la rentabilidad, asimismo también ayuda a tomar decisiones adecuadas para no sufrir problemas de liquidez a futuro.

Lozano (2019) En su tesis titulada. Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Transportes Urbano de Pasajeros Versol S.A.C.” de Sihuas, 2016. Tiene como Objetivo general tiene Describir las características del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú y de la

empresa “versol s.a.c.” de sihuas, 2018. La investigación fue descriptivo, bibliográfica, documental y de caso.

Concluye Según los autores el control interno en las demás empresa ha dado características positivas a estas. Y en el caso de “VERSOL S.A.C”. De SIHUAS 2016, esta requiere urgentemente optar con una organización de un control interno adecuado a la necesidad de este rubro, para mejorar la gestión administrativa y al cumplimiento del logro de sus metas.

2.1.3 ANTECEDENTES REGIONALES

Se entiende por antecedentes regionales a todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador de la región de Ayacucho.

Arango & Ramos (2016) En su tesis titulada: “Repercusión del Control Interno en la Gestión del Transporte Interprovincial de Pasajeros del Distrito San Juan Bautista Ayacucho. Tiene como objetivo general: Determinar si el control interno repercute en la gestión de las empresas de transporte interprovincial de pasajeros del distrito de San Juan Bautista, periodo 2010. Por lo cual utiliza una investigación descriptiva-correlaciona. El investigador concluye de haber realizado este presente investigación que no se logra las metas y objetivos en la administración de la empresa de la pauta de la repercusión del control interno en la gestión de la empresas pue tiene los siguientes resultados. El control interno no está adecuado implementado en las empresas de transporte interprovincial de pasajeros de distrito de San Juan Bautista las

correlaciones calculadas mediante el Rho Speaman se basan en 95% de confianza y el 5% significaba de evaluar el control interno, dice que no está desarrollada de manera oportuna para el beneficio en las empresas de transporte interprovincial.

La significancia de las correlaciones calculadas por el Rho de Speaman el 95% de confianza y el 5% significa de la evaluación del control interno para el mejoramiento continuo de la empresa que determina que no realizo en la empresa de transportes interprovincial de pasajeros del Distrito de San Juan Bautista.

Ore (2015) En su tesis titulada: “Evaluación de las Políticas de Control Interno de las Empresas de Transporte de Urbano de Huamanga en el Periodo de Marzo a Junio del 2012”. Tiene como objetivo general tiene: evaluar las políticas del control interno las empresas de transporte urbano de Huamanga en el periodo de marzo a junio del 2012. Por lo cual utiliza el nivel de investigación es descriptiva correlacional. El presente investigación tiene como objetivo de investigar las políticas del control interno que aplican las empresas de transporte urbano de Huamanga del periodo de marzo a junio del 2012, establece las siguientes características muy importantes del transporte urbano; el resultado que encontró permitió en comparar el modelo COSO y el modelo operativo y de control d empresas de transporte determina con un 95% de confianza: Factor 1: de las políticas de trabajo aportado de las variables de 69.2% . Factor 2: de los documentos de gestión y de laborales están en un peso de 48.5%.. Factor 3: evaluación de actividades con un peso de 57.1%.

Factor 4: supervisión y proceso con un peso de 42.6% de acuerdo al control interno el modelo COSO dice que tal vez no sean perfectas como son los procesos de estas pequeñas empresas.

Aparicio (2015) En su tesis titulada: “Participación Consorciada de las Mype en la Provision al Estado y su Crecimiento Sostenido en la Ciudad de Ayacucho: Periodo 2008- 2013” tiene como objetivo general: Analizar en qué medida la Participación consorciada de la Mype para proveer al Estado contribuye en el crecimiento sostenido de las Mype en la ciudad de Ayacucho en los años 2008-2013. Por lo cual utiliza método es descriptiva. La participación consorciada de las Mype en la provisión de bienes o servicios al Estado, constituye una estrategia de crecimiento empresarial de las mismas, teniendo una relación positiva según el análisis de correlación realizada y siendo dependiente del número de contratos y del porcentaje de participación que son los indicadores de la participación consorciada. El número de contratos si estimula el crecimiento de las Mype, a pesar de que en el análisis existe una reducción para el último año en la cantidad de contratos firmados, existe una relación positiva. Con ello podemos afirmar que mientras haya mayor número de contratos mejorara el nivel de ventas de las empresas. La participación contractual apoya el crecimiento de las Mype, ello se debe a que esta a su vez depende del monto del servicio o bien; por tanto, a mayor monto la participación contractual será mayor, por tanto incentivara el crecimiento de las Mype.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 El control interno

Meléndez (2016) El control interno, según el informe COSO 2013, se define de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientada a la consecución de objetivos de una o más categorías, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuas es un medio para llegar a un fin y no un fin en sí mismo
- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que estas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad.
- Es adaptable a la estructura de la entidad flexible para su aplicación al conjunto de la entidad o a una filial, división, unidad operativa o proceso de negocio en particular.

Gerencia (2017) El control interno tiene una función por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa evita desembolsos indebidos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán las obligaciones sin la autorización. El control interno también se define como “el sistema conformado por un conjunto de procedimientos como las reglamentación y las actividades teniendo como objetivo proteger los activos de la organización.

2.2.2 Características generales de control interno

Amaro (2013) Las características del control interno son:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionamiento encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma de independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.

- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna.

2.2.3 Objetivos del control interno

Gerencia (2017) Entre los objetivos del control interno tenemos los siguientes:

- Proteger los activos de la organización evitando las pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Promover la eficiencia de la explotación.
- Estimular el siguiente de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y a la mejora continua.

El control interno descansa sobre tres objetivos fundamentales, plan o sistema que emprenda la empresa y que tienda a cumplir cualquiera de estos objetivos es una fortaleza de control interno.

2.2.4 Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

La contabilidad capta operaciones, las procesa y procede información necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Si se cuenta con un apropiado sistema financiera será una mayor protección a los recursos de la empresa con el fin de evitar sustracciones y demás peligros que pueden amenazarlos.

Se relaciona con la preparación de estados financieros de publicación confiables.

2.2.5 Efectividad y eficiencia de las operaciones

Nos dice que tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración.

Se orienta a los objetivos básicos de negocio de una entidad, incluyendo los de desempeño y rentabilidad y la salvaguarda de los activos

2.2.6 Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la organización, de estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país. Este objetivo incluye las políticas que emite la alta administración, las cuales deben ser conocidas por todos los integrantes de la organización para que pueda consolidar a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que esta propone.

En conclusión control interno es muy importante es la aplicación y buen manejo dentro de las organizaciones, con el fin de proteger los recursos de la empresa evitando las pérdidas y fraudes o negligencias, así como detectar los extravíos que se presenta la organización afectando el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

2.2.7 Componentes del control interno.

Romero (2012) Nos dice que son necesario estos 5 componentes para el sistema de control interno así para que pueda funcionar correctamente la organización.

1. Ambiente del control interno. Consiste en el establecimiento de un entorno que se estimule e influencie la actividad personal con respecto de sus actividades.

Los factores del ambiente de control son:

- La filosofía y estilo de la relación y de la gerencia.
- La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- La integridad, los valores éticos, competencia, profesional, compromiso, organizacional, así como la política y objetivo establecidos
- Las formas de asignación de responsabilidades y de administración y desarrollo del personal.
- El grado de documentación de políticas y decisiones y de formulación de programas que contenga metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

2. Evaluación de riesgo. Es la identificación y análisis de riesgo relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma de que tales riesgos deben ser mejorados en el entorno de una organización.

Una vez reconocidos, la investigación de los riesgos incluirá.

- Una valoración de su importancia y consecuencia.
- Una evaluación de la posibilidad y periodicidad.
- Una forma para ser debido tratamiento.

Los cambios son constantes por ello es necesario que las empresas identifiquen una forma adecuada para el adecuado tratamiento de los riesgos que se encuentren.

3. **Actividades de control.** Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente de las actividades asignadas, se dice que las actividades de control son muy importantes para hacer correctamente las cosas.

Objetivo con el que esté relacionado:

- La eficiencia y eficacia de las operaciones que a su vez cuenta con un control preventivo y correctivo.
- La confiabilidad de la información financiera que se puede obtener por medio de un control manual y automatización o informático.
- El cumplimiento de leyes y reglamentos a través de controles gerenciales o directivos.

Es necesario indicar que en todas las áreas de la entidad existe la responsabilidad de control, he ahí la importancia de contar con buenos controles de tecnologías de información porque ellas juegan un rol primordial en la gestión.

4. **Información y comunicación.** Dentro de ellos se encuentra dos tipos de controles los controles generales; tiene como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada y los controles de aplicación están dirigidos hacia el interior de cada sistema y funcionan para el lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente.

Es importante que todas las empresas cuenten con un esquema flexible de información que responda a las necesidades de la entidad y estén susceptibles a cambio. (Tello, 2014)

5. Supervisión y seguimiento. Los sistemas de control interno están diseñados para operar en determinadas circunstancias, la gerencia debe llevar la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte del sistema de control.

Este componente tiene como objetivo asegurar que el control interno funcione acorde a lo planificado, a través de actividades de monitoreo frecuente o evaluaciones puntuales. Para el cumplimiento de este componente se requiere de un personal encargado de dicho trabajo, que sepa aplicar metodologías, técnicas, herramientas para que pueda medir la eficiencia de la aplicación del sistema de control interno, entre otras actividades no menos importantes.

2.2.8 Tipos de control interno

Sánchez (2010) Existe dos tipos de controles internos (administrativo y contables):

- a) **Control interno administrativo.-** no esta limitado al plan de la oranzacion y procedimientos que se relaciona con el proceso de decisión que lleva a la autorizacion de intercambios.
- b) **Control interno contable.-** comprnede el plan de la oranzacion y los registros que conciernen a la salvaguarda de los activos y a la confiabilidad de los registros contables. Estos tipos de controles brindan seguridad razonable:

- Los intercambios son ejecutados de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Se registra los cambios para: mantener un control adecuado y permitir la preparación de los ee. Cc.
- Se salvaguardan los activos solo accediéndolos con autorización
- Los activos registrados son comparados con las existencias

POR LA UBICACIÓN

A. Control interno.

Es una herramienta básica y fundamental de toda administración para determinar las metas trazadas por los propietarios, administrativos y así controlar las operaciones financieras y administrativas de sus negocios.

B. Control externo.

Consiste en una evaluación a cargo de auditores especializados ajenos a la entidad, cuya función principal es verificar minuciosamente cada una de las áreas de la entidad para detectar algún tipo de fraude que lleve a la empresa a la quiebra.

2.2.9 Importancia del control interno en los negocios.

Rivera (2015) El control interno es muy importante a nivel financiero, administrativo, productivo económico y legal permite a la organización dar una seguridad razonable para el logro de los objetivos empresariales.

El control interno apoya en la gestión viendo la realidad de la empresa a través de la planificación, gestión, medición y mejora con el fin de obtener el cumplimiento de una organización.

2.2.10 MYPES su origen en Perú

Anónimo (s.f) La evolución de las micro pequeñas empresas en el Perú encuentra su génesis en dos hechos importantes: el primero de ellos se refiere a los ciclos evolutivos por los que naturalmente va atravesado la economía nacional, tanto en los periodos de reactivación, años en los que la población tenía mayores ingresos por lo que buscaban invertir el excedente en sectores rentables; como a los de recesión épocas de cierre de empresas y despidos laborales intempestivos, por lo que se “inventan” puestos de trabajo temporales mientras iban buscando otro empleo.

La segunda causa que las MYPE empiecen a tomar fuerza en la economía nacional es el cada vez más creciente proceso de migración de los campos a las ciudades, el mismo que se da entre muchos factores, por la mayor concentración de la actividad industrial en el capital y las ciudades más grandes (Arequipa, Trujillo, y Chiclayo) y por el crecimiento constante de los movimientos subversivos en las zonas rurales del país.

2.2.11 Características de las PYMES:

1. Caracterización de la microempresa formal:

- ✓ Emplea menos de 5 trabajadores.
- ✓ Tiene un volumen de ventas reducido.
- ✓ Se dedica principalmente a actividades de servicio o comercio.

- ✓ Se localiza principalmente en Lima.
- ✓ Los ingresos de los trabajadores y conductores son mas altos que los de sus pares en las empresas informales.
- ✓ Conductores tienen un mayor nivel educativo.

2. caracterización de la microempresa informal.

- ✓ Emplea solo 3 trabajadores.
- ✓ Genera empleo de mala calidad: ocupa a un alto porcentaje de trabajos familiares no remunerados.
- ✓ Se dedica principalmente a actividades agropecuarias
- ✓ Se ubica fuera de Lima.
- ✓ Los ingresos de los trabajadores y conductores son mas bajos que los de sus pares de la empresa formal. (Vela, s.f).

2.2.12 Definición de las MYPE

LEY N° 28015: Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeña Empresa (Promulgada el 3 de Julio del 2003)

El artículo 4° del Decreto Supremo N° 007-2008-TR - Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Ley MYPE), define a la micro y pequeña empresa como “la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

Las MYPE deben reunir las siguientes características concurrentes:

A. El número total de trabajadores:

- La microempresa abarca de uno (1) hasta 10 trabajadores inclusive
- La pequeña empresa abarca de uno (1) hasta 50 trabajadores inclusive

B. Niveles de ventas anuales:

- La microempresa hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias - UIT
- La pequeña empresa a partir del monto máximo señalado para las microempresas y hasta 850 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Ley N° 30056 que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo económico productivo y crecimiento empresarial.

El 02 de Julio 2013 se publicó en el Diario Oficial El Peruano la Ley N° 30056, la misma que incorpora importantes modificaciones a diversas leyes en el ámbito tributario, laboral y otras disposiciones legales de carácter general.

El título II de la Norma en mención modifica la denominación original de la Ley MYPE de la norma por el Texto Único Ordenado de la Ley del Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial.

Las principales modificaciones a la LEY MYPE son:

- a) La nueva norma sólo utiliza como parámetro para determinar quiénes deben ser considerados Micros, Pequeñas o Medianas

Empresas los volúmenes de ventas anuales, descartando como criterio el número de trabajadores que utilizaba la norma original

- b) La Nueva Empresa considera:
- Micro Empresa: Ventas Anuales hasta un máximo de 150 UIT (577,500 nuevos soles)
 - Pequeña Empresa de 150 UIT (577,500 Nuevos soles) hasta 1,700 UIT (6 millones 545 mil soles)
 - Mediana Empresa de 1,700 UIT (6 millones 545 mil soles) hasta 2,300 UIT (8 millones 855 mil soles).
- c. La Nueva Norma establece que el Régimen Laboral Especial contemplado en la ley MYPE es de naturaleza permanente y sólo aplicable a las micro y pequeñas empresas no a las mediana empresa
- d. La Nueva Norma prorroga por tres años el Régimen Laboral Especial de la microempresa creado mediante Ley 28015, Ley de Promoción y Formalización de las Micro y Pequeña empresa. La norma permite que las microempresas, trabajadores y conductores puedan acordar por escrito, durante dicha prórroga, su acogimiento al 37 régimen laboral regulado por el Decreto Legislativo 1086- Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del acceso al empleo decente, LEY MYPE
- e. El Registro de Micros y Pequeñas Empresas (REMYPE), administrado por el Ministerio de Trabajo, a partir de la

reglamentación de la Nueva Norma será Administrado por la
SUNAT

- f. La nueva norma modifica la Ley del Impuesto a la Renta, estableciendo que los perceptores de rentas de tercera categoría cuyos ingresos brutos anuales no superen las 150 UIT, deberían llevar como mínimo un Registro de Ventas, un Registro de Compras y Libro Diario Formato simplificado.
- g. La nueva norma crea el Nuevo Régimen Único Simplificado el mismo que comprenderá a las EIRL, antes sólo era de aplicación a las personas naturales, no a las jurídicas.

Huamàn (2014) Define a la microempresa cuando no excede de 10 personas a más, y a la pequeña empresa que tiene de 11 a 40 personas. Así, se puede encontrar que cada ministerio adopta criterios distintos para abordar las problemáticas de las MYPE'S que pertenecen a su sector por ejemplo las MYPE's agrícolas son ubicadas en uno u otro tamaño según el valor de sus activos fijos a lo extensión de su superficie agropecuaria. En la pesca, el criterio es la producción por campaña, mientras para la pesca artesanal es el número de trabajadores y los activos fijos (capacidad de bodega en las embarcaciones). En el sector de transportes, la pequeña y microempresa se diferencian según los activos fijos (camiones) en el caso de servicios de carga y según activos fijos y producción (número de pasajeros movilizados) en el caso del servicio de pasajeros. En el caso de MTPS, se viene clasificando a las MYPE's según el número de trabajadores, es decir, por la capacidad de generación de empleo de empresas.

2.2.13 Teoría de la empresa

Nos dice que una empresa es una entidad compuesta por capital y trabajadores donde se encargan de ofrecer productos o servicios al público, en general las empresas son parte fundamental de nuestro sistema capitaliza ya que son los principales encargados de mover la economía mundial con el intercambio de dinero por productos y servicios y además la empresa esta proporcionado puestos de trabajo y servicios básicos a las personas (Azpeleta, s/f).

2.2.14 Definición de empresa de servicio

La empresa de servicios ha existido siempre. Su labor ha sido fundamental para el acompañamiento y el aprovisionamiento de sectores de la industria y el desarrollo.

Como su nombre indica, la principal característica es que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales lo encontramos en sectores como electricidad, el agua, el transporte de mercancía, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. (Aras, 2018)

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Definición de control interno

El Control Interno se define como el conjunto de normas, principios, fundamentos, procesos, procedimientos, acciones, mecanismos, técnicas e instrumentos de Control que, ordenados, relacionados entre sí y unidos

a las personas que conforman una institución pública, se constituye en un medio para lograr una función.

2.3.2 Definición de sistema de control interno de una empresa

El control interno en el marco de la empresa. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

2.3.3 Definición de Mypes

[La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.4 Definición de Pyme

Pyme es el acrónimo de pequeña y mediana empresa. Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

Pyme también suele escribirse como PYME y PyME. Un término relacionado es mipyme o MIPyME, el acrónimo de micro, pequeña y mediana empresa, que toma en cuenta las modalidades de empresa más reducidas, tales como las unipersonales.

La definición de pyme varía según el país. En Argentina, por ejemplo, las empresas se clasifican de acuerdo a sus ventas anuales y a su rubro (una pyme industrial puede tener un volumen de facturación que, en otro sector económico, la ubicaría entre las de mayor volumen).

En otros países, el concepto de pyme se asocia a la cantidad de empleados. Entre 1 y 10 empleados, se habla de microempresa; entre 11 y 50, de pyme. Dichas cifras, de todas maneras, pueden variar de acuerdo a la región.

2.3.5 Ventajas de las Pyme

- Presentan más flexibilidad que las empresas convencionales en el sistema de producción;
- permiten entablar una relación mucho más cercana con los clientes;
- gracias a la mayor sencillez de su infraestructura, es más sencillo cambiar de nicho de mercado (el espacio donde se encuentran los potenciales usuarios o consumidores de un servicio o producto);
- los puestos de trabajo son más amplios, menos estrictos, y los trabajadores están más abiertos al cambio;

2.3.6 Desventajas de las PYME

- Dado que se mueven por procesos de tipo emergente, no cuentan con lineamientos específicos relacionados con su creación, sino que experimentan constantes cambios y evoluciones;
- No gozan de un importante respaldo financiero, lo cual les impide embarcarse en negocios de gran envergadura;

- Requieren de una constante revisión de su estructura, dado que su naturaleza adaptable puede convertirse en la razón de su disolución a causa de la pérdida del control organizativo.

2.3.7 Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas

La importancia de la MYPE se evidencia desde distintos ángulos. En primer lugar, es una de las principales fuentes de empleo y permite el acceso a estratos de bajos recursos. En segundo lugar, puede potencialmente constituirse en apoyo importantes a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción con ello da una oportunidad a que la personas sin empleo y de bajos económicos pueda generar su propio empleo así contribuyan con la producción de la empresa. (Tello, 2014)

2.3.8 Definición de empresa

El concepto de empresa revela un trasfondo filosófico que permite conocer la importancia que tienen además de las actividades que se realizan y los recursos que se utilizan las "personas" y sus "conversaciones" en el funcionamiento de toda empresa.

2.3.9 Transporte

Wikipedia (2013) Define el transporte es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de personas de un lugar a otro en un vehículo.

2.3.10 Clasificación de transporte

Transporte publico

Wikipedia (2013) Se dice al transporte colectivo de pasajeros. A diferencia del transporte privado, los viajeros del transporte público tienen que adaptarse a los horarios y las rutas que ofrezca el operador y dependen en mayor o menor medida de la intervención regulatoria del gobierno. Incluyen diversos medios como autobuses, taxis, trolebuses ferrocarriles suburbanos.

El transporte público urbano puede ser proporcionado por una o varias empresas privadas o por consorcios de transporte público.

Transporte público urbano.- el transporte público urbano permite el desplazamiento de personas en un punto a otra área de una ciudad y es, por tanto, parte esencial de las ciudades.

Autobús.- los autobuses son prácticos y eficientes en rutas de corta y media distancia siendo frecuentemente el medio de transporte más usado a nivel de transporte público, por constituir una opción económica.

Taxi.- el taxi es usada por personas que prefieren comodidad y agilidad, o cuando otro transporte público en una región dada inexistente, que se utiliza en el servicio de transporte de uno o un grupo pequeño de pasajeros dirigidos a diferentes destinos por contrato o dinero.

Transporte interprovincial.- en termino servicio público llevar a un sin número de problemas y busca la rentabilidad como negocio en el nuevo escenario.

Transporte privado.- es el que pertenece a individuos o empresas particulares son quienes responden por ellos en casos de accidentes.

III. HIPOTESIS

Una hipótesis es una solución provisora y que aún no ha sido confirmada para un determinado problema. De acuerdo a la información empírica que pueda obtenerse en el trabajo de campo, la hipótesis podrá tener un menor o mayor grado de fiabilidad.

La hipótesis de investigación constituye una reducción del problema, lo que produce algo verificable y fálsele.

Toda hipótesis constituye un juicio o proporción, una afirmación o negación de algo

Por lo tanto, no se consigna hipótesis por que el tipo de proyecto investigación es cualitativo no constituye una afirmación o negación de la empresa. Por lo tanto, no aplica.

IV. METODOLOGIA

4.1 Diseño de investigación.

El diseño que se utiliza es no experimental, descriptivo bibliográfico documental, es no experimental por que no se manipulara la variable y las unidades de análisis; es decir, el informe final no se limitara a describir las características de la variable en las unidades de análisis en su contexto dado. Es descriptivo por que la investigación se limitara describir los aspectos más importantes de la variable en las unidades de análisis correspondiente. Será bibliográfico porque para cumplir con los resultados del objetivo específico 1, se realizará una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales pertinentes. Es documental porque la investigación también utilizara documentos oficiales pertinentes.

4.2 Población y muestra.

4.2.1 Población.

La población, es un grupo de personas, u organizaciones de una especie particular que vive en un área espacio o geográfica, los habitantes son determinadas mediante los habitantes. La demográfica es un estudio estadístico de las poblaciones humanas. (Anónimo,2016).

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

4.2.2 muestra.

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que presentan adecuadamente el total de los datos. (Lopez ,s. f).

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

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

La investigación es bibliográfico documental, y de caso no aplicara población.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas.

Para el recojo de información de caracterización del control interno de la empresa San Antonio S.R.L. Se utilizó las siguientes técnicas:

Revisión bibliográfica, documentos sitio web, libros y entrevista.

4.4.2 Instrumentos.

Para el recojo de información de caracterización del control interno en la empresa San Antonio S.R.L se utilizó los siguientes instrumentos como las fichas bibliográficas, y encuestas, entrevista.

4.5 Plan de análisis.

El informe final para conseguir los resultados y conclusiones sobre las características del control interno del objetivo específico 1, la investigación revisara la literatura para encontrar los antecedentes internacionales nacionales regionales y locales pertinentes a la investigación; los resultados serán extraídos de estos antecedentes, luego serán expresados en el cuadro 1 de la investigación. Para realizar el análisis de los resultados que coinciden de los autores correspondientes. Estos resultados agrupados serán confrontados (comparados) son los resultados de los antecedentes internacionales. Finalmente, estos resultados serán explicados a la luz de las bases teóricas y marco conceptual pertinentes.

Para conseguir del objetivo 2, la investigación da entrevista a profundidad al gerente y/o dueño de la empresa del caso de estudio

Para cumplir los resultados del objetivo 3, la investigación se elaborará un análisis comparativo sobre los resultados de los objetivos específicos 1 y 2; los resultados de esta comparación serán expresados como si coinciden o no coinciden, estarán especificados en el cuadro 01 de la investigación. Para hacer un análisis de resultados, la investigación tratara de explicar las coincidencias o no coincidencias de dichos resultados.

4.6 Matriz de consistencia.

título	enunciado del problema	variable	Objetivo general	Objetivo específicos	metodología
Características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte del Perú: caso transporte urbano “San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019	¿ cuáles son las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú caso transporte “ San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019	Control interno	Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú: caso transporte urbano “ San Antonio S.R.L.” – Ayacucho, 2019	<p>a) Describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte del Perú.</p> <p>b) Describir las características del control interno en la empresa transporte urbano San Antonio S.R.L.</p> <p>c) Elaborar y analizar un cuadro comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú y caso transporte urbano “San Antonio S.R.L.”- Ayacucho, 2019</p>	La investigación fue de tipo cualitativo y nivel descriptivo <u>instrumentos</u> bibliográfico-documental guía del entrevista.

4.7 Principios éticos.

PRINCIPIOS QUE RIGEN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- **Protección a las personas:** La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio. En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - El investigador debe ejercer 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. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.
- **Integridad científica.** - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados

5.1.1. En relación al objetivo específico 1:

Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transporte del Perú.

AUTOR	RESULTADO O CONCLUSION
Mena (2017)	Concluye cuán importante es tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que las instituciones realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Por lo cual la empresa aplica controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre sus operaciones contables.
Cabrera & Ortega (2016)	Concluye que las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Trandíaz SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de estar dando sus primeros pasos en cuanto a modernización, van por buen camino, pues al aplicarla herramienta del Informe COSO. En cuanto al ambiente de control, y además utilizan bien los

	canales de comunicación e información, así mismo que las actividades de control y monitoreo.
Catuche & Benavides (2017)	Concluye que la compañía Logística Internacional SAS, cuenta con un área de Gestión de Calidad que se encarga del control de los procesos de la misma, pero se detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos, debido a que los controles no son los adecuados o son saltados, así mismo existe en los procesos una asignación o distribución inadecuada de actividades, sin tener en algunas áreas personal fijo en el desempeño de una tarea y/o proceso definido.
Macarlupu (2015)	Concluye que es necesario establecer comunicación clara tanto verbal como escrita con los empleados de la empresa, pues la gerencia asume la existencia de mecanismos de control, que los empleados expresan no conocer, por lo que es necesario informar y dejar evidencia de los mismos, ya que es indispensable que todo el personal de la empresa y del área diagnosticada conozca las funciones y procedimientos para que el control interno sea positivo. Lo que concuerda con los resultados de la empresa de transportes 6M BUSS S.A.A. en la que la comunicación es verbal y escrita a través de reuniones y reportes escritos.

Infantes (2016)	Concluye la empresa Transportes Mediomundo S.A.C. no tiene implementado los cinco componentes del control interno, por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos, logro de sus objetivos, obtención de información contable y financiera oportuna y que al desarrollar los componentes conforme a lo que dice la revisión literaria se puede mejorar estas falencias.
Lozano (2019)	Concluye Según los autores el control interno en la otra empresa dio las características positivas a estas. Y en el caso de “VERSOL S.A.C”. De SIHUAS 2016, por ello nos dice que esta solicita necesariamente nombrar con una organización de un control interno apropiado a la insuficiencia de este rubro, para así pueda mejorar la gestión administrativa y al cumplimiento del logro de sus metas.
Arango & Ramos (2016)	Se concluye en que no se garantiza el logro de metas y objetivos en la administración de la empresa de la muestra; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas es aplicada con criterio empírico.
Ore (2015)	Concluye que las empresas de transporte urbano no son solventes debido que no se aplica adecuadamente los lineamientos del Modelo COSO.
Aparicio (2015)	En conclusión, la participación consorciada de las Mype en la provisión de bienes o servicios al Estado, constituye una estrategia de crecimiento empresarial de las mismas, teniendo una relación positiva según el análisis de correlación realizada y

	<p>siendo dependiente del número de contratos y del porcentaje de participación que son los indicadores de la participación consorciada. El número de contratos si estimula el crecimiento de las Mype, a pesar de que en el análisis existe una reducción para el último año en la cantidad de contratos firmados, existe una relación positiva. Con ello podemos afirmar que mientras haya mayor número de contratos mejorara el nivel de ventas de las empresas.</p>
--	---

5.1.2 En relación al objetivo específico 2:

Describir las características del control interno de la empresa transporte urbano San Antonio S.R.L.

PREGUNTAS	SI	NO
Referente al Ambiente de Control.		
1. ¿La empresa cuenta con un control interno implementado?		X
2. ¿La empresa aplica eficientemente los lineamientos del Modelo COSO?		X
3. ¿Hay una adecuada comunicación de los trabajadores con la gerencia?	X	
Referente a la Evaluación de Riesgos		
4. ¿permite evaluar el nivel de eficiencia operacional en dichos procesos administrativos para llegar al logro o finalidad que persigue la empresa?	X	
5. ¿Se ha implementado un sistema de determinar los responsables e identificación de análisis de riesgos?	X	
Referente a Actividades de Control		
6 ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	X	

7. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?		X
Referente a Información y comunicación		
8. ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?	X	
9. ¿Son comunicados dentro de la empresa las sanciones disciplinarias que se toman como consecuencia de los comportamientos indebidos de los empleados?	X	
Referente a la Supervisión y monitoreo		
10. ¿En la empresa se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?	X	
11. ¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?	X	
12. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?	X	

5.1.3 En relación al objetivo específico 3:

Elaborar y analizar un cuadro comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú y caso de transporte urbano San Antonio S.R.L. – Ayacucho-2019.

ELEMENTOS DE COMPARACIÓN	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	RESULTADO
Ambiente de control	Mena (2017) Al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que las instituciones realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Por lo cual la empresa aplica controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas.	La empresa, “San Antonio S.R.L.”- No cuenta con la implementación de un buen control interno, pero si considera de suma importancia, la implementación del control interno y sus beneficios en la gestión, para alcanzar sus metas.	No coincide
Evaluación de riesgo	Infantes (2016) El área de tesorería de la empresa Transportes Mediomundo S.A.C., no existe el personal indicado para evaluar los riesgos que puedan tener una inversión, cliente o proveedor, asimismo el personal no tiene el conocimiento acerca de los objetivos y las metas que se plantea gerencia.	La empresa, “San Antonio S.R.L.”- por lo cual de acuerdo a la encuesta realizada Cuenta con técnicas para identificar y evaluar riesgos así como también un plan de contingencias para equilibrar.	No coincide
Actividad de control	Macarlupu (2015) La empresa de transporte 6 M BUSS SAA cuenta con unidades móviles nuevas y en buen estado de mantenimiento y limpieza, para	La empresa, “San Antonio S.R.L.”- si cuenta en un buen estado por lo cual ofrece un buen servicio	Si coincide

		brindar un servicio de calidad al público usuario.		
Información y comunicación	y	Cabrera & Ortega (2016) Las empresas de Transporte Urbano Sodetrans y Trandíaz SAS, de la ciudad de Barranquilla, a pesar de estar dando sus primeros pasos en cuanto a modernización, van por buen camino, pues al aplicarnla herramienta del Informe COSO se constató que las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de control, y además utilizan bien los canales de comunicación e información, así mismo que las actividades de control y monitoreo. Su debilidad es la administración de riesgos.	La empresa, “San Antonio S.R.L.”- los trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades.	Si coincide
Supervisión y monitoreo	y	Lozano (2019) La supervisión de la empresa, son aplicados	La empresa, “San Antonio S.R.L.”- cuenta con un	Si coincide

	correctamente entre los trabajadores y la empresa.	personal que es el socio de la empresa que se encarga de evaluar y supervisar el desempeño de los operadores de transporte, y también supervisa condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.	
--	--	--	--

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Respecto al Objetivo específico 1

Describir las características del control interno en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicio rubro transporte del Perú.

Según el autor Mena (2017), Macarlupu (2015) y Lozano (2019) observan que en los controles internos establecidos por la empresa existen deficiencias que pueden ser corregidas oportunamente. Por lo cual determinan que para la correcta implementación del control interno para mejorar los procesos y procedimientos, al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que las instituciones realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado.

Finalmente se concluye que tanto los autores como en el caso estudiado, el control interno es muy importante y muchas empresas del sector transporte no le dan la importancia necesaria.

Según los autores Cabrera & Ortega, (2016), Infantes (2016), y Ore (2015).

pues al aplicarla herramienta del Informe COSO se constató que las empresas tienen un buen manejo de los elementos del sistema COSO, en cuanto al ambiente de control, y además utilizan bien los canales de comunicación e información, así mismo que las actividades de control y monitoreo.

No son solventes debido que no se aplica adecuadamente los lineamientos del Modelo COSO y por consecuencia no está teniendo buenos resultados en cuanto al resguardo de sus activos

Según el autor Arango & Ramos (2015), Catuche & Benavides, (2017) concluye en que no se garantiza el logro de metas y objetivos en la administración de la empresa de la muestra; puesto que la repercusión del control interno en la gestión de estas empresas

Debido a que los controles no son los adecuados o son saltados detectó que como esta es una organización de tipo familiar presenta diversas falencias y riesgos.

Según el autor Aparicio (2015), concluye la participación consorciada de las Mype en la provisión de bienes o servicios al Estado, constituye una estrategia de crecimiento empresarial de las mismas, teniendo una relación positiva según el análisis de correlación realizada y siendo dependiente del número de contratos y del porcentaje de participación que son los indicadores de la participación consorciada. El número de contratos si estimula el crecimiento de las Mype, a pesar de que en el análisis existe una reducción para el último año en la cantidad de contratos firmados, existe una relación positiva. Con ello podemos afirmar que mientras haya mayor número de contratos mejorara el nivel de ventas de las empresas.

5.2.2 Respecto al Objetivo específico 2

Describir las características del control interno de la empresa transporte urbano San Antonio S.R.L.

Respecto al componente de ambiente de control

En la investigación a la empresa de transporte urbano “San Antonio S.R.L.”, por la encuesta realiza no aplica eficientemente los lineamientos del Modelo COSO nose encuentra implementado del control interno. Pero se determinó la gerencia cumplen con responsabilidad sus actividades, por lo tanto, soluciona de forma adecuada y eficaz los problemas suscitados respecto al personal, usuarios y proveedores.

Respecto al componente de evaluación de riesgo

La empresa de transportes urbano “San Antonio S.R.L”, cuenta con un personal que es uno de los socios que se encarga de identificar y evaluar riesgos, por ello la empresa está en un buen camino y manteniéndose en el mercado así como también como el logro de sus objetivos y metas un la parte operaria (choferes y cobradores) no se encuentra instruidos de los posibles inconvenientes presentados en las vías, generándose congestión, demora y mal servicio; de esta manera se emite un reporte de lo suceso y se informa a gerencia para que sean controlados a la brevedad posible.

Respecto al componente de actividad de control

La empresa de transportes urbano “San Antonio S.R.L”, en resultado se estableció que la empresa en estudio realiza actividades de control en diferentes áreas, como por ejemplo en caja, el encargado al final del día realiza un arqueo al responsable del vehículo, basándose en el número de viajes realizados, si bien es cierto el dinero recaudado no es del todo confiable, la empresa no posee

un sistema donde que pueden ser controlaos los pasajes con el sistema de boletaje.

Respecto al componente de Información y comunicación

La empresa de transportes urbano“San Antonio S.R.L”, La investigación determinó que la empresa utiliza canales de información, oral y escrita con sus colaboradores a través de reuniones, memorándums o esquelas de comunicación como también realizan capacitaciones mensuales así puedan evitar los riesgos dentro de la empresa como también accidentes.

Respecto al componente de supervisión

La empresa de transportes urbano“San Antonio S.R.L”, Se supervisa y verifica el cumplimiento de los procedimientos dentro de la empresa, a través relojes marcadores se monitorean las rutas, tiempos y frecuencias, así también se controla que los choferes no se encuentren desvelados, cansados o enfermos. No se supervisa la calidad de trato a los usuarios, por lo que en la mayoría de viajes los transportistas suelen rebasar la capacidad del vehículo, trasladando pasajeros de pie, generando un mal servicio.

5.2.3 Respecto al Objetivo específico 3

Elaborar y analizar un cuadro comparativo de las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro transporte del Perú y caso de transporte urbano San Antonio S.R.L. – Ayacucho-2019.

Respecto al componente de ambiente de control

Los resultados del (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden porque en su investigación del autor Mena (2017), se aplica controles internos en sus operaciones. Por lo tanto dentro de la

empresa No cuenta con la implementación de un buen control interno, pero si considera de suma importancia, la implementación del control interno y sus beneficios en la gestión, para alcanzar sus metas.

Respecto al componente de evaluación de riesgo

Los resultados del (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) no coinciden porque en su investigación del autor Infantes (2016), no existe el personal indicado para evaluar los riesgos que puedan tener una inversión, cliente o proveedor, asimismo el personal no tiene el conocimiento acerca de los objetivos y las metas que se plantea gerencia. Y por lo cual en la empresa, “San Antonio S.R.L.” Cuenta con técnicas para identificar y evaluar riesgos así como también un plan de contingencias para equilibrar.

Respecto al componente de actividad de control

Los resultados nacionales del (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden en su investigación de Macarlupu (2015), La empresa de transporte 6 M BUSS SAA cuenta con unidades móviles nuevas y en buen estado de mantenimiento y limpieza, para brindar un servicio de calidad al público usuario. Y por lo cual La empresa, “San Antonio S.R.L.”- si cuenta en un buen estado por lo cual ofrece un buen servicio.

Respecto al componente de Información y comunicación

Los resultados (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden de la marea en su investigación de Cabrera & Ortega, (2014), la supervisión de la empresa, son aplicados correctamente entre los

trabajadores y la empresa. Y por lo cual La empresa, “San Antonio S.R.L.”-
los trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

Los resultados nacionales (objetivo específico 1) y del caso en estudio (objetivo específico 2) si coinciden ya que en el objetivo específico 2 Se supervisa y verifica el cumplimiento de los procedimientos dentro de la empresa, a través relojes marcadores se monitorean las rutas, tiempos y frecuencias, así también se controla que los choferes no se encuentren desvelados, cansados o enfermos. Lozano, (2019), ya que el autor tambien nos mesiona en su investigacio se reliza la supervisión de la empresa, son aplicados correctamente entre los trabajadores y la empresa.

VI. CONCLUSION

6.1 Conclusiones

Respecto al Objetivo específico 1

La mayor parte de los investigadores que han sido estudiado e investigado a las micro y pequeñas empresas del Perú nos indican que la mayor parte de las Mypes no cumplen con el correcto control interno todo esto debido a que no cumplen a cabalidad con los componentes del control interno que están establecidos en el informe COSO por lo tanto, necesitan aplicar un adecuado control interno para que de esta manera pueda mejorar y promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad de la misma forma las actividades que realiza cautelando la legalidad y eficiencia de sus actos y operaciones como también el logro de los resultados mediante una buena organización y resolviendo los problemas que aqueja a la entidad ya sean la falta de comunicación de problemas que acontecen en la entidad, falta de personal, entre otros. Y dándole un rápido arreglo

Respecto al Objetivo específico 2

Tras el cuestionario realizado al gerente de la empresa de transportes urbano “San Antonio S.R.L” se llegó a la conclusión de que San Antonio S.R.L en mención, no cuenta con un sistema de control interno adecuado, por lo que pone en riesgo las metas y objetivos institucionales por lo que lleva de forma inadecuada sus actividades. La entidad encuestada a pesar de no contar con un adecuado sistema de control interno también señala la empresa, “San Antonio S.R.L.” si cuenta en un buen estado por lo cual ofrece un buen servicio. Los trabajadores si conocen sus funciones y responsabilidades. Y por último cuenta con un personal que es el socio de la empresa que se encarga de evaluar y

supervisar el desempeño de los operadores de transporte, y también supervisa condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir.

Respecto al Objetivo específico 3

Tras la revisión de la literatura pertinente y los resultados hallados en el presente trabajo de investigación la mayoría de los investigadores que han estudiado a las micro y pequeñas empresas del Perú, señalan que no la mayoría de las entidades cumplen con el adecuado control interno debido a que no descuidan los sub componentes y componentes del control interno que están establecidos en el informe COSO de la misma forma. La empresa, transporte urbano “San Antonio S.R.L.”. Señala no contar con mecanismos de control que garanticen el eficiente uso de recursos en adquisición para de esa manera mejora las condiciones de calidad y precio también no cuenta con gestión de riesgos específicos, así como la asignación de responsabilidades y monitoreo de la misma forma la entidad no cuenta con procedimientos escritos para la autorización de operaciones y que tampoco cuenta con canales para comunicar las fallas e irregularidades que se dan en la entidad.

VII. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Bibliografía.

Amaro, A. (17 de 09 de 2013). *la importancia del control interno en la empresa.*

Recuperado el 08 de 02 de 2019, de soyconta: <https://www.soyconta.com/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>

Anónimo. (09 de 12 de 2016). *Población.* Obtenido de EcuRED:

<https://www.ecured.cu/Poblaci%C3%B3n>

Anónimo. (s.f). *Evolucion de las micro y pequeñas empresas MYPE en el Perú.*

Obtenido de [galeon.com:](http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html)
<http://www.formacione.galeon.com/productos2140191.html>

Aparicio, D. (2015). Participación Consorciada de las Mype en la Provision al Estado

y su Crecimiento Sostenido en la Ciudad de Ayacucho: Periodo 2008- 2013.

Tesis de Maestria. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Escuela de Posgrado Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias

Económicas, Administrativas y Contables, Ayacucho. Obtenido de

http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1389/TM%20E25_

[Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1389/TM%20E25_Apa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arango , J., & Ramos, N. (2016). “Repercusión del Control Interno en la Gestión del

Transporte Interprovincial de Pasajeros del Distrito San Juan Bautista

Ayacucho. *Tesis de Titulacion.* Universidad Nacional de San Cristobal de

Huamanga Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas Y Contables ,

Ayacucho. Obtenido de

<http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153>

[_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/752/Tesis%20C153_Ara.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Aras, K. (18 de 10 de 2018). *Empresas de servicios: tipos y características*. Obtenido de EAE Business School: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>
- Azpeleta, D. R. (s/f). *Que es una Empresa* . Obtenido de Gestion. Org : <https://www.gestion.org/que-es-una-empresa/>
- bladimiro, m. t. (09 de 2016).
- Cabrera , C., & Ortega , A. (2015). La Efectividad del Control Interno de las Empresas de Transporte Urbano Transdiaz y Sodetrans S.A.C. de la Ciudad de Barranquilla 2013. *Tesis de Titulacion*. Universidad Libre Seccional Barranquilla Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Barranquilla. Obtenido de <http://www.unilibrebaq.edu.co/ojsinvestigacion/index.php/dictamenlibre/article/view/513/>
- Castro, M. A. (11 de 05 de 2015). *Micil (Marco Integrado de Control Interno Latino Americano)*. Obtenido de Micil: <http://micildecontrolinterno.blogspot.com/>
- Catuche, D., & Benavides, S. (2017). Diseño de un Sistema de Control Interno Para la Compañía Logística Internacional SAS. *Tesis de Titulacion*. pontificaUniversidad Javeriana de Cali Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas, Santiago De Cali. Obtenido de http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gerencia. (05 de 11 de 2017). *Auditoria Interna*. Obtenido de Gerencie.com: <https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>

- Huamàn, F. C. (1 de 09 de 2014). *Las MYPES*. Obtenido de MYPES motor de desarrollo de nuestro país: <http://mypesss.blogspot.com/2014/08/concepto-titulo-valor.html>
- Infantes, O. (2016). Caracterización del Control Interno de Tesorería de las Empresas de Transporte del Perú: Caso Transportes Mediomundo S.A.C. Trujillo, 2016. *tesis de titulación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables Financieras Y Administrativas, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1147/CONTROL_INTERNO_TESORERIA_INFANTES_YUPANQUI_OSMAR_HEINE_R.pdf?sequence=1
- Informe Coso. ((S.F)). *Los Nuevos Conceptos del Control Interno*. Obtenido de Coso: <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Lopez, J. F. ((s. f)). *Muestra Estadística* . Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Lozano, J. (2019). Caracterización del Control Interno de las Empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa de Transportes Urbano de Pasajeros Versol S.A.C.” de Sihuas, 2016. *tesis de titulación*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables Financieras Y Administrativas, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14452/CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_LOZANO_TORRES_JACKIE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macarlupu, M. (2016). Caracterización del Control Interno Administrativo en las Mepresas del Sector Servicios- Rubro Transporte Urbano de Pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de Microbuses de Transporte de Pasajeros y Servicios

Generales 6-am Buss S.A.A. Catacaos- Piura 2015. *tesis de titulacion*.
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables
Financieras Y Administrativas, Piura. Obtenido de
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL
L_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FAB
IOLA.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/969/CONTROL_INTERNO_ADMINISTRATIVO_MACARLUPU_CIELO_MARIA_FABIOLA.pdf?sequence=1)

Meléndez, T. J. (09 de 2016). *Control Interno* . Obtenido de Universidad Católica Los
Ángles DeChimbote Texto Compilado :
[https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/2784729/mod_resource/content/
2/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf](https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/2784729/mod_resource/content/2/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO.pdf)

Mena, D. (2017). Sistema de Control Interno Administrativo - Financiero Para La
Empresa Digmasur S.A., Dedicada al Transporte de Carga Pesada, Ubicada en
el Distrito Metropolitano de Quito.- Ecuador. *Trabajo de Titulacion*.
Univeridad central del ecuador Facultad de Ciencias Administrativas, Quito.
Obtenido de [http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-
0003-CA005-
2017.pdf?fbclid=IwAR3ivuQfX66tplyqIIW3SYINpWyJtLt7mEYDxfAKQ9n
XIL649Ltf0voPasY](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10457/1/T-UCE-0003-CA005-2017.pdf?fbclid=IwAR3ivuQfX66tplyqIIW3SYINpWyJtLt7mEYDxfAKQ9nXIL649Ltf0voPasY)

Najarro, J. L. (01 de 22 de 2015). *KPMG: Robo de activos y corrupciòn son actos de
farude que màs afectan a empresas*. Obtenido de Redacciòn Gestìon:
[https://gestion.pe/economia/empresas/kpmg-robo-activos-corrupcion-son-
actos-fraude-afectan-empresas-73940](https://gestion.pe/economia/empresas/kpmg-robo-activos-corrupcion-son-actos-fraude-afectan-empresas-73940)

Ore, E. (2015). Evaluación de las Políticas de Control Interno de las Empresas de
Transporte de Urbano de Huamanga en el Periodo de Marzo a Junio del 2012.
Informe de Investigación. Universidad de Ayacucho Federico Froebel,

- Ayacucho. Obtenido de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/73/evaluacion%20de%20las%20pol.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rivera, F. D. (05 de 11 de 2015). *Importancia del Control Interno en los Negocios*. Obtenido de <http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Romero, J. (31 de 08 de 2012). *Control Interno y sus 5 Componentes Según COSO*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- Sánchez, J. (10 de 09 de 2010). *Control interno de una empresa*. Obtenido de Informática - Auditoría: <http://auditoria3.obolog.es/control-interno-empresa-877183>
- Tello, C. S. (18 de 11 de 2014). *La Importancia de la Micro, Pequeñas Y Medianas Empresas en el Desarrollo del País*. Obtenido de Dialnet: <file:///C:/Users/del/Pictures/TALLER%20YALU/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875.pdf>
- Vasquez, J. C. (24 de 09 de 2013). *Importancia de las MYPES en el Perú*. Obtenido de Apoyando a la pequeña y mediana empresa: <http://pymesperuana.blogspot.com/2013/09/importancia-de-las-mypes-en-el-peru.html>
- Vela, M. L. (s.f). *Caracterización de las micro y pequeñas empresas (mypes) en el Perú y desempeño de las microfinanzas*. Obtenido de Monografias. com: <https://www.monografias.com/trabajos46/microfinanzas-peru/microfinanzas-peru2.shtml>

Wikipedia. (22 de 08 de 2013). *transporte público* . Obtenido de wikipedia :

https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte_p%C3%BAblico

wikipedia. (11 de 03 de 2013). *Trasporte* . Obtenido de wikipedia:

<https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>

7.2 Anexos:



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Aplicado al administrador:

Reciba usted mi saludo cordial

La presente entrevista tiene por finalidad recoger sobre el trabajo de investigación denominado **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO TRANSPORTE DEL PERÙ: CASO TRANSPORTE URBANO “SAN ANTONIO SRL” – AYACUCHO, 2019**

La información que nos proporciona será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por sana comprensión.

Entrevistadora.....Fecha.....

PREGUNTA	SI	NO
Referente al Ambiente de Control.		
1. ¿La empresa cuenta con un control interno implementado?		X
2. ¿La empresa aplica eficientemente los lineamientos del Modelo COSO?		X
3. ¿Hay una adecuada comunicación de los trabajadores con 25 la gerencia?	X	
Referente a la Evaluación de Riesgos		

4. ¿permite evaluar el nivel de eficiencia operacional en dichos procesos administrativos para llegar al logro o finalidad que persigue la empresa?	X	
5. ¿Se ha implementado un sistema de determinar los responsables e identificación de análisis de riesgos?	X	
Referente a Actividades de Control		
6. ¿La empresa realiza evaluaciones de la calidad del servicio?	X	
7. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos, actividades y tareas?		X
Referente a Información y comunicación		
8. ¿Conocen los trabajadores sus funciones y responsabilidades?	X	
9. ¿Son comunicados dentro de la empresa las sanciones disciplinarias que se toman como consecuencia de los comportamientos indebidos de los empleados?	X	
Referente a la Supervisión y monitoreo		
10. ¿En la empresa se evalúa y supervisa el desempeño de los operadores de transporte?	X	
11. ¿Existe una persona asignada que supervise que se cumplan los procedimientos establecidos?	X	
12. ¿La empresa realiza supervisiones rutinarias para verificar que los operadores se encuentren en óptimas condiciones de descanso y sobriedad antes de conducir?	X	