

---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS FACTORES  
RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES:  
CASO EMP. TRANSPUBLIC INTERPROV PSJ S  
ANDIN S.C.R.L. – PUNO, 2022**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

SOSA MAMANI, GLORIA VIRGINIA

ORCID: 0000-0002-9792-6605

ASESORA

ALCAHUAMAN VILLANUEVA, JENY

ORCID: 0000-0003-1033-6328

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **Equipo de trabajo**

### **Autora:**

Sosa Mamani, Gloria Virginia

ORCID: 0000-0002-9792-6605

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

### **Asesora:**

Alcahuaman Villanueva, Jeny

ORCID: 0000-0003-1033-6328

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias e  
Ingeniería, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú.

### **Jurados de Investigación**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Montano Barbuda, Julio Javier

ORCID: 0000-0002-1620-5946

Soto Medina, Mario Wilmar

ORCID: 0000-0002-2232-8803

## **Firma de Jurado y Asesor**

---

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

Presidente

---

Mgtr. Montano Barbuda, Julio Javier

Miembro

---

Mgtr. Soto Medina, Mario Wilmar

Miembro

---

Alcahuamán Villanueva, Jeny

ASESORA

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarme la vida y la fortaleza, a mi familia y seres queridos por el apoyo que me brindan en cada momento. A mi casa de estudio por haberme brindado la oportunidad de culminar con éxito mi carrera profesional de Contador Público.

A los docentes, quienes han contribuido en el cumplimiento de mis objetivos trazados.

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada a Dios por ser la guía en mi vida. A familia por su apoyo incondicional, por la fortaleza, por guiar mis pasos y permitirme culminar mis estudios universitarios.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. -Puno, 2022. El tipo de investigación fue de enfoque cualitativo, el diseño no experimental – descriptivo, se usó la técnica de cuestionario con preguntas cerradas, la muestra fue la empresa materia de estudio y los resultados fueron los siguientes: Según el objetivo específico 1: Los autores refieren que las micro y pequeñas empresas deben implementar el manual de organización y funciones, así como la identificación de los riesgos que permitan evitar fraudes, de tal manera que protejan y cuiden sus activos de las empresas. Según el objetivo específico 2: La empresa en estudio no tiene implementado el control interno pero si cuenta con el Manual de Organización y Funciones en la cual tiene establecido tanto las funciones básicas como las funciones específicas, así como los cargos o puestos de trabajo permitiendo plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado según los objetivos definidos. Según el objetivo específico 3: Es importante que las micro y pequeñas empresas y la empresa en estudio tomen en cuenta la implementación de un sistema de control interno en las empresas, permite la optimización de los recursos y se puede lograr una gestión financiera y administrativa mucho más eficiente. Conclusión general: La empresa debe aplicar estrategias para mejorar la comunicación y elaborar un plan de supervisión y monitoreo de la empresa.

**Palabras claves:** Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas

## **Abstract**

The objective of this investigation was to: Identify internal control opportunities that improve the possibilities of national micro and small companies and Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. -Puno, 2022. The type of research was qualitative, the design was non-experimental - descriptive, the questionnaire technique with closed questions was used, the sample was the company under study and the results were as follows: According to the specific objective1 : The authors refer that micro and small companies must implement the organization and functions manual, as well as the identification of risks that allow avoiding fraud, in such a way that they protect and care for their company assets. According to specific objective 2: The company under study does not have an internal control system implemented, but it does have the Organization and Functions Manual in which it has established both the basic functions and the specific functions, as well as the positions or jobs allowing to capture part of the form of the organization that they have adopted according to the defined objectives. According to specific objective 3: It is important that micro and small companies and the company under study take into account the implementation of an internal control system in companies, it allows the optimization of resources and financial and administrative management can be achieved much more efficient. General conclusion: The company must apply strategies to improve communication and prepare a supervision and monitoring plan for the company.

**Keywords:** Internal Control, Micro and Small Businesses

## Contenido

1. CARÁTULA .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b> I
2. EQUIPO DE TRABAJO .....	III
3. HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR .....	IVV
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA .....	VII
RESUMEN .....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
ABSTRACT.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
ÍNDICE DE TABLAS .....	IXI
ÍNDICE DE CUADROS.....	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
I. INTRODUCCIÓN .....	12
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
III. HIPÓTESIS .....	54
IV. METODOLOGÍA .....	55
4.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	54
4.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
4.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES.....	55
4.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	56
4.5. PLAN DE ANÁLISIS.....	56
4.6. MATRIZ CONSISTENCIA.....	57
4.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	58
V. RESULTADOS .....	60
5.1. RESULTADOS .....	60
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	62
VI. CONCLUSIONES Y PROPUESTA DE MEJORA.....	70
6.1. CONCLUSIONES.....	71
6.2. PROPUESTA DE MEJORA.....	72



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
ANEXOS .....	79
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	79
Anexo 02: Modelo de fichas bibliográficas .....	80
Anexo 03: Cuestionario de recojo de información.....	82

## Índice de Cuadros

CUADRO 1 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 01 .....	58
CUADRO 2 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 02 .....	60
CUADRO 3 RESPECTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO 03 .....	62

## I. Introducción

Históricamente una de las mayores preocupaciones a las que se enfrentan las empresas a nivel mundial es lograr desarrollar e implementar un sistema de control interno que les permita proteger sus intereses. Otra de las inquietudes que afrontan las entidades son los actos fraudulentos que puedan ser cometidos contra ellas mismas, ocasionándoles grandes pérdidas, a causa de la ausencia o defectos en los sistemas de control interno. (Noguera y Villarroel, 2020 p.6)

En Ecuador la importancia que tiene un sistema de control interno en cuanto a la administración de las organizaciones las mismas que proporciona una visión general de sus herramientas, metodologías, y documentaciones, informando todas las falencias detectadas que puedan determinar un alto riesgo afectando los procedimientos de la estructura organizacional. Los resultados serán relevantes para la toma de decisiones en la organización constituyendo acciones inmediatas tanto correctivas como preventivas brindando confiabilidad y seguridad en los procesos. (Aguilar y Quintuña, 2020).

En Asia las debilidades comunes observadas en el control interno de una PYME, según Dezan Shira & Associates D&A (2018) incluyen: Falta de políticas de control interno adecuadas y formación de los empleados. Revisiones o aprobaciones para el control interno limitadas debido a los recursos limitados de la compañía. Documentación e implementación inadecuada de las políticas de revisión de control interno. Mayor posibilidad de actividades fraudulentas debido a la participación de conocidos en las operaciones comerciales. Si bien la configuración de los departamentos de control interno puede ser costosa para una PYME, un sistema sólido y mejorado de los procesos de aprobación previa y seguridad mejorada permiten evitar en mayor medida el fraude, lo que aumenta la productividad de la empresa. Las PYMES también deben llevar a cabo

revisiones de los controles internos a través de una firma de auditoría independiente para monitorear la implementación y el correcto funcionamiento de los mismos.

En Celaya, Guanajuato, México, una PYME no cuenta con un sistema de control interno, primero que nada, se tiene que establecer de acuerdo a los pasos que se darán a conocer: En tal sentido, sostiene que: El primero sería la planificación se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento. Los problemas que mayormente sufren las Pymes es el no contar con un sistema de control interno implementado que les permita alcanzar el éxito y así mitigar los problemas de la una mala implementación. La necesidad de contar con un control es para que se pueda minimizar los porcentajes de las estadísticas que da a conocer que la mayoría de los problemas son provocados por la falta de implementar y llevar a cabo un buen control interno administrativo y de esa manera poder evaluar el manual de organización que necesitan las empresas para conocer la actividad que debe realizar cada área y además las actividades a desarrollar del personal de las pymes, la mayoría de ellas tienen como recursos humanos a los familiares y esto provoca que cada uno de los integrantes realice la actividad que cada quien les convenga, y no es tomado en cuenta las expectativas de crecimiento de la organización (García et al., 2018).

En el Perú, las Mype no toman los correctivos a tiempo y pertinentes, corren el riesgo de profundizar un control interno que no contribuye en la transparencia, eficiencia, eficacia, con el cual manejan los recursos, situación que contradice el buen funcionamiento de la organización. Por tal motivo, es necesario contar con políticas y

procedimientos administrativos, por cuanto están ligados al manejo de los recursos y del modo en que se informa sobre el destino que se le han dado a los mismos, lo cual entre mayor transparencia exista, mayor probabilidad se genera para concebir un clima de confianza y de respeto que dé lugar a la promoción de valores de convivencia social e institucional, con la finalidad de realizar procedimientos que contribuyan a una mejor recopilación de la información financiera y así, comunicarla de un modo asertivo al cliente interno - externo que en algún momento pudieran solicitar una auditoría. Por ello, es favorable llevar un registro fiable para el desarrollo y credibilidad de la MYME, siendo conveniente buscar alternativas web 2.0 que permitan diseñar herramientas en posibilidad de realizar un proceso de control apegado a las exigencias y necesidades establecidas por las normativas nacionales e internacionales. (Sanabria-Broudi, 2021).

Por las razones expuestas, el enunciado del problema de la investigación es el siguiente:

¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp Transp Public Interprov PSJ S ANDIN-Puno, 2022?

Para dar respuesta al problema que se ha planteado, se ha descrito el siguiente objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. -Puno, 2022.

Para poder conseguir el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.
2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

3. Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

### **5.3 Justificación de la Investigación**

Se justifica teóricamente porque permitió identificar las oportunidades Identificar las oportunidades del control interno de tal manera que mejoren las posibilidades de crecimiento, así mismo implementen un sistema de control interno permite fortalecer a las empresas y las impulsa a conseguir sus objetivos, previniendo pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza, reduce riesgos y es aplicable independientemente de su tamaño.

También se justifica porque permitió conocer los mayores problemas de las Micro y pequeñas empresas durante la peor etapa de la crisis del COVID-19 ya que la falta de liquidez y la falta de clientes imposibilita llevar a cabo sus actividades. La finalidad es proponer mejoras en la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN.

Así mismo se justifica porque sirvió como antecedentes para investigadores externos y estudiantes de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Así como la obtención del título profesional de Contador Público y a la Universidad concretar los fines inherentes según la Ley Universitaria N° 30220 y sus modificatorias.

La presente investigación, el tipo fue cualitativo con nivel descriptivo documental y de estudio de caso focalizada en una empresa de estudio, así mismo para la ejecución se empleó la técnica de la revisión bibliográfica y como instrumentos las fichas bibliográficas con uso de Mendeley y el cuestionario, previa validación de expertos. Como resultados, según los autores refieren que las micro y pequeñas empresas deben implementar el manual de organización y funciones, así como la identificación de los riesgos que permitan evitar fraudes, de tal manera que protejan y cuiden sus

activos de las empresas. Según la empresa en estudio no tiene implementado un sistema de control interno pero si cuenta con el Manual de Organización y Funciones en la cual tiene establecido tanto las funciones básicas como las funciones específicas, así como los cargos o puestos de trabajo permitiendo plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado según los objetivos definidos. Es importante que las micro y pequeñas empresas y la empresa en estudio tomen en cuenta la implementación de un sistema de control interno en las empresas, permite la optimización de los recursos y se puede lograr una gestión financiera y administrativa mucho más eficiente. Conclusión general: La empresa debe aplicar estrategias para mejorar la comunicación y elaborar un plan de supervisión y monitoreo de la empresa.

## **II. Revisión de Literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1. Internacionales**

Para esta investigación se define a los antecedentes internacionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de algún país del mundo, menos de Perú; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio; es así, que, al haber revisado las distintas fuentes, se ha podido encontrar lo siguiente:

Ubillús et al. (2016) en su tesis: El control interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo. El control interno ha sido institucionalizado dentro las entidades públicas como disposición de las entidades reguladoras, sin embargo esta situación no es la misma dentro del sector privado debido a que no es obligatorio el control interno en ocasiones no se le da la importancia que requiere y se desestima su

utilidad, es por esta razón que dentro de esta investigación se ha partido de un estudio documental de los antecedentes del control interno como punto inicial, para luego hacer una investigación de campo donde se efectuaron entrevistas y encuestas a empresas del sector privado con la finalidad de conocer la aplicación que se le da al control interno, y con estos resultados realizar un análisis minucioso para determinar las causas y posibles soluciones de la poca aplicabilidad de estas técnicas en este sector; se puede resaltar el hecho que si bien no es aplicado si es conocido por la mayoría su existencia y por lo tanto se lo lleva a una práctica empírica que no es técnica.

Pavón et al. (2019) en su tesis: Control interno de inventario como recurso competitivo en una Pyme de Guayaquil. Se entiende por control interno aquel conjunto de métodos generados la mayoría por la gerencia administrativa que tienen por finalidad prevenir posibles riesgos en un período y obtener una seguridad prudente sobre la eficacia y eficiencia de los procedimientos de una organización, la investigación que se presenta tiene como objetivo describir el control interno del inventario como recurso competitivo en una Pyme de Guayaquil, se plantea un estudio de enfoque cuantitativo, diseño de campo con apoyo en una revisión documental, de manera que sosteniendo el objetivo organizacional, la gerencia pueda garantizar la vida útil y perdurabilidad en el mercado, se obtiene como resultado que la Pyme presenta un deficiente uso de los desperdicios, poca formalidad y automatización de los procesos de inventario. Los resultados indican que el control interno de inventario presenta debilidades que deben ser corregidas para establecerse como una Pyme competitiva en el mercado nacional. Se concluye que las medidas o sistemas de control interno deben ir de la mano con la planificación estratégica y la cultura organizacional si se pretende competir en un mercado globalizado, tecnológico y en ambiente de incertidumbre, lo que caracteriza al mundo de los negocios en estos tiempos



Vásquez et al. (2018), en la tesis titulada: El control interno y el desempeño empresarial de las Pymes Comerciales. El presente trabajo tuvo como objetivo principal identificar como el control interno incide en el desempeño empresarial de las Pymes comerciales a través de una investigación de tipo documental, cualitativa. El problema para las Pymes comerciales en la actualidad no es simplemente entender a la sociedad y a la necesidad evidente del medio, sino también saber controlar y cumplir los objetivos de manera eficiente de acuerdo a los propósitos de la empresa, es importante resaltar que de esto depende el resultado y el desempeño de las micro empresas, generalmente la mayor parte de los empleados dan poca importancia al control, sabiendo que es un componente necesario para la competitividad y mayor rentabilidad dentro del entorno empresarial la investigación pretende identificar los factores más relevantes y los componentes del control interno que conllevan a un buen desempeño, analizando estudios relevantes que sustenten la información el control interno es imprescindible para proporcionar seguridad razonable de la información y procesos que se realicen dentro de las empresas, además de permitir normativas de control para el adecuado desempeño de las Pymes comerciales. Al desarrollar el trabajo se ha llegado a concluir que un adecuado control interno es sumamente importante tanto para el desempeño empresarial como para la mejora de resultados, logrando alcanzar metas y objetivos además de cumplir con la misión y visión.

Duran (2022), en su trabajo de investigación: El control interno y lo importante de implementarlo en las pymes para evitar el fraude. El objetivo de este trabajo es explicar la importancia del control interno específicamente en las pymes que son las empresas que menos lo implementan pues piensan que por ser pequeñas empresas no existen ciertos riesgos, ni deben estar tan precavidos y es por esto por lo que muchas de ellas fracasan. Concluye que el control interno no puede faltar en las empresas y se debe saber implementar ya que se pueden librar de cualquier tipo de fraude y de esta manera protegen

sus intereses económicos. Desde la empresa más pequeña hasta la más grande deben tener esta información clara ya que ninguna está exenta de tener riesgos y debe fomentarse el uso de estos controles para que puedan determinar los fallos que no permiten tener buenos resultados y se corrijan a tiempo. El documento se divide en describir la importancia del control interno, mostrar cuales son los modelos que existen y cuál sería el que se ajustaría más para las pymes, describir los componentes que lo conforman y señalar las razones por las cuales se origina el fraude. El propósito general de este trabajo es poder explicar realmente lo importante que es la implementación de buenas prácticas de control para cumplir metas y evitar problemas futuros en las entidades.

### **2.1.2. Nacionales**

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Puno, sobre nuestras variables de estudio y unidades de análisis.

Sullon (2019) en su tesis de grado titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa transportes Jhon E.I.R.L. Paita – 2018, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control Interno en el Área Administrativa que Mejore las Posibilidades de la empresa de “Transportes Jhon” EIRL, Paita – 2018, se ha desarrollado utilizando la metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo bibliográfico y documental del caso; aplicando la técnica de la revisión bibliográfica- 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 del caso en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: De acuerdo al análisis de los resultados se pudo identificar las siguientes oportunidades: Que cuenta con un personal eficiente para el respectivo desarrollo de sus funciones y así evitar

ciertas deficiencias en la empresa, dicha entidad cuenta con un respectivo manual de organización y funciones, en el cual se encuentran establecidos los procedimientos de autorización, aprobación de cualquier gestión y actividad a realizar, en su contenido también encontramos las funciones de cada trabajador con su respectivo sustento, así mismo se ha propuesto las siguientes mejoras: El área administrativa debe realizar informes de actividades para el personal cuando este se le asigne cualquier tipo de funciones, programar y realizar reuniones entre gerencia y los operadores de transporte, contratar a un contador y crear un área contable que trabaje en coordinación con el área administrativa y adquirir una contratación de seguro de carga.

Bermeo (2020) en su tesis de grado denominada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transportes y servicios múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020. La presente investigación se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño cualitativo - bibliográfico documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información se usó fichas bibliográficas y un cuestionario de 37 preguntas aplicado al gerente de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados lo siguiente: Que la empresa pagaba a sus trabajadores con conceptos no remunerativos para disminuir los gastos de personal, no contaba con el personal suficiente así como también no realizaba capacitaciones para que estos tengan un mejor desempeño en sus funciones, que los trabajadores no contaban por escrito la asignación de sus funciones, trayendo consigo omisión de sus actividades. Con respecto a los vehículos la empresa no tenía políticas donde se indique la periodicidad de los mantenimientos preventivos, así como también no había un control

donde se verifique si realmente era necesario la sustitución de los repuestos y accesorios de los vehículos; tampoco había un control de la utilización del combustible ni el abastecimiento anticipado para que las unidades se encuentren ya abastecidas a la hora de partir, no media el grado de satisfacción del usuario aplicando encuestas directas al usuario, desconociendo la empresa las necesidades del usuario, satisfacción y calidad del servicio, por otro lado la empresa si cumple con todas las exigencias que establece el MTC; entre otros resultados. Llegando a la conclusión que para la empresa es muy importante la implementación de su control interno debido a que presentaba muchas deficiencias de control que afectaban directamente con la operatividad de las actividades diarias de la empresa.

Monrroy (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa de transportes y servicios múltiples los cedros S.A. – Chimbote, 2020, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A. – Chimbote, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica, entrevista, fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: según los autores revisados de los antecedentes, la mayoría de las MYPE tienen la oportunidad de implementar un buen sistema de control interno. Respecto al objetivo 02, Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que no cuenta con un sistema de control interno implementado, no cuenta con un MOF, un código ética, así como no tiene identificado

los factores de riesgo tanto interno como externos, Respecto al Objetivo específico 03: De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que las micro y pequeñas empresas del Perú, así como la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A. no cuentan con un sistema de control interno implementada. Conclusión general: Se propone que la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A., debe implementar un sistema de control interno, para dar cumplimiento sus objetivos.

Pacherres (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa servicios múltiples y transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cualitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: Según los autores revisados de los antecedentes, nos mencionaron que no cuenta con un sistema de control interno implementado para brindar una seguridad razonable respecto del logro de los objetivos de la organización. Respecto al objetivo 02, Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, realizar supervisión y verificar el funcionamiento de los vehículos y velar porque se cumpla con su mantenimiento, lo cual ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa. Objetivo específico 03: De acuerdo a los resultados obtenidos

del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, los factores relevantes se relacionan ambas en donde se afirman que obtienen Un sistema de control interno en cualquier tipo de empresas es muy importante dentro de los procesos organizacionales, detectando irregularidades que pueden aparecer en cualquier área. Conclusión general: Concluye que la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L, debe contar con sistema de control y manual de organización.

Benites (2018) en su tesis titulada: Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018. El objetivo de la presente investigación fue determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018. Se ha elaborado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la revisión bibliográfica –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 de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: se ha obtenido información de diferentes autores quienes concluyen que las empresas de transporte urbano carecen de un sistema de control interno, que garantice la eficiencia en las operaciones y facilite los objetivos y metas institucionales. Respecto a la aplicación del caso: La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. es una empresa formalizada que ofrece su servicio en las rutas establecidas en el Plan de rutas de la Municipalidad provincial de Piura, cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados, asimismo se evalúa

y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados. La empresa en mención se encuentra diseñando mecanismos de control interno para mejorar su gestión y operatividad. Velasque (2022) en su tesis de grado titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa transportes Edwin S.A.C. – Cañete, 2020, tuvo como Objetivo general: Identificar las oportunidades del Control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la empresa Caso empresa Transportes Edwin S.A.C. – Cañete, 2020. La metodología de investigación empleada fue cualitativa y de diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, para el recojo de información se aplicó como técnicas la revisión bibliográfica y entrevista, también se empleó como instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas aplicada al administrador de la empresa Transportes Edwin S.A.C.; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: De acuerdo a los autores revisados de los antecedentes nacionales, regionales y local, la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con sistema de control que les permita aportar de manera favorable en la realización de sus actividades, procesos, procedimientos y operaciones, logrando eficiencia y la consecución de sus objetivos organizacionales. Respecto al objetivo 02, De acuerdo al cuestionario realizado al Administrador de la empresa Transportes Edwin S.A.C., y con los resultados obtenidos, podemos afirmar que implementar un adecuado sistema de control aporta al crecimiento y desarrollo de la empresa. Respecto al Objetivo específico 03: De acuerdo a los resultados de ambos objetivos (objetivo N°01 y objetivo N° 02) ambas concuerdan sobre la importancia de implementación de un sistema de control interno. Conclusión general: Se propone que la empresa Transportes Edwin S.A.C., implemente un sistema de control adecuando canales, medios que asegure el flujo

de información en todas las áreas, ello permite cumplir con las responsabilidades del personal de la empresa.

### **2.1.3. Regionales y/o Locales**

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales a todo trabajo de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima-Provincias, menos cualquier ciudad de la provincia de Puno – Puno; sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

Mamani (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa de transportes de pasajeros 24 de Agosto S.R.L. – Puno, 2020, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. - Puno, 2020. La investigación fue cualitativa-bibliográfica documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerrada; respectivamente encontrando así los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se concluye en base a la revisión de los antecedentes y se obtuvo la información en donde la mayoría de las micro y pequeñas empresas no cuentan con un sistema de control interno. Respecto al Objetivo Específico N° 02: Se concluye respecto al cuestionado aplicado al encargado de la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L., en donde se puede afirmar que la empresa no cuenta con un sistema de control interno. Respecto al Objetivo N° 3. Se concluye según los resultados de los objetivos específicos 01 y 02, en donde se observa y se determina que un sistema de control interno implementado es una herramienta esencial para una buena gestión y crecimiento empresarial. Conclusión general: Se propone a la Empresa de Transportes de



Pasajeros 24 de Agosto S.R.L., implementar un sistema de control interno de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, la cual permita comprender que dicho sistema le va a permitir mejorar sus actividades.

Quenta (2022) en su tesis titulada: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: caso empresa de transportes Nobleza Internacional S.R.L. - Juliaca, 2020, tuvo como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. - Juliaca, 2020. Este informe para su elaboración se utilizó la metodología cuantitativa y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico y de caso, aplicándose las técnicas de la revisión bibliográfica y entrevista, también se utilizó los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; obteniéndose las siguientes conclusiones: Respecto al objetivo específico 01: según los antecedentes mencionados indican que no cuentan las empresas con un control interno y tampoco tienen su MOF. Respecto al objetivo 02, Respecto al cuestionario realizado al Gerente de la empresa se obtuvo como resultado que en la empresa no existe un sistema de Control Interno, tampoco poseen un Manual de Organización y Funciones actualizado. Respecto al Objetivo específico 03: De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo específico 1 y objetivo específico 2, Un sistema de control interno mejora la gestión empresarial considerando el buen desarrollo de las actividades teniendo en cuenta un manual de organizaciones, un código de ética bajo un clima laboral excelente para continuar con las actividades asignadas. Conclusión general: Se propone a la empresa en estudio revisar y considerar el cuestionario aplicado en este trabajo de investigación la cual nos menciona sobre las oportunidades y debilidades que la empresa está atravesando, con el fin de

mejorar y establecer medidas para identificar los riesgos tanto internos como externos, con el objetivo de evaluar, minimizar y controlarlos debidamente.

Rimarachin (2019) en su tesis de grado titulada: Evaluación de riesgos de control interno para mejorar el proceso operativo del servicio de encomiendas en la Empresa de Transporte Milagroso Corazón de Jesús SAC, se desarrolla como objetivo general: evaluar los riesgos de control interno para mejorar el proceso operativo del servicio de encomiendas en la Empresa de Transporte Milagroso Corazón de Jesús SAC, para la mejora en la gestión operativa y por ende en la reducción de tiempos, costos operativos y una adecuada toma de decisiones en la empresa. La empresa milagroso Corazón de Jesús SAC, se encuentra dentro del rubro de servicio de transporte de pasajeros, y en los últimos años ha venido demostrando un crecimiento importante en términos económicos, así como en participación en el mercado de transporte en las rutas que opera, siendo necesario ir de la mano con este crecimiento y cada vez más complejidad de las operaciones una propuesta de control que ayude a lograr de manera óptima los objetivos gerenciales, financieros y económicos. Para la realización de la investigación hemos desarrollado una metodología de tipo aplicada, descriptiva, no experimental, y como técnicas e instrumentos nos hemos apoyado en la entrevista dirigida, cuestionario de control interno y además una ficha de observaciones a fin de lograr un entendimiento de los procesos, actividades y procedimientos operativos en las áreas de programación de unidades y servicio de encomiendas. Finalmente, en base a nuestro desarrollo e investigación logramos establecer políticas de control para el proceso de servicio de encomiendas, con el fin de contribuir en el buen uso de los recursos de la empresa, determinar una importante oportunidad de mejora y crecimiento económico y a su vez una adecuada toma de decisiones que concluyan en mejores resultados de la misma.

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

### **2.2.1. Marco teórico**

#### **2.2.1.1 Teoría del Control Interno**

La teoría del control es un campo interdisciplinario de la ingeniería y las matemáticas, que tiene que ver con el comportamiento de sistemas dinámicos. A la entrada de un sistema se le llama referencia.

Desde la posición de Pereira (2019) el sistema de control interno busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación (p.20). Por ello, el desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización.

#### **Importancia del Control Interno**

Permite que las actividades y procesos en las empresas se efectúen de la mejor manera y se puedan solventar los problemas que surjan, así como obtener aprendizajes a partir de la realización de estos procesos para poder hacer mejoras a futuro. En tal sentido Mantilla (2013) sostuvo al respecto que:

El control interno será siempre muy importante y cada día se aprecia más. Sin embargo, existen inmensas dificultades para llevarla a cabo de manera correcta ya que cada uno lo entiende a su manera y lo que ocasiona ciertas deficiencias. En consecuencia, existe mucha amplitud de conceptos, así como su aplicación, razón por la cual, se inicia la búsqueda de una sola distinción común. En 1992 COSO lo explicó: El control interno tiene muchos significados y cada quien lo aprecia de

manera diferente, lo que da origen a confusiones tanto en las personas como en los diferentes negocios, legisladores, reguladores y otros. (p. 18).

Para concluir, la no aplicación del control interno da como resultados una mala comunicación y perspectivas diferente, todo ello ocasiona problemas. Dicha problemática se entremezcla si el término, no se define de manera clara, se plasman regulaciones, reglas o leyes.

### **Control Interno basado en la administración de riesgos**

El control interno en cualquier organización es importante porque apoya la conducción de los objetivos de la organización, como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de bienes, funciones e información de una empresa determinada, con el fin de generar una indicación.

Pereira (2019) refiere que la implementación del control interno en una empresa es importante que se realicen estos diseños con la finalidad de minimizar riesgos y que impacten de manera negativa en las organizaciones y que no se cumplan y no se obtengan resultados que espera alcanzar la alta dirección en los resultados esperados con el objetivo de realizar los controles respectivos, los que puedan contribuir de manera eficaz para el logro eficiente y operativo de las organizaciones. Del mismo modo el control interno es realizar tomando en cuenta acciones que se concreten y puedan contribuir a mejorar la administración de los riesgos inherentes, las cuales son el común denominador en las empresas y áreas que estas conforman. Hoy en día las empresas que tienen objetivos y que estas se basan en administración bien los posibles recursos, acciones que están direccionadas a reducir o eliminarlas para evitar los impactos negativos, cuando

se realiza de manera preventiva la empresa se encontrará preparada anticipadamente ante situaciones adversas. (p.32)

Hablando de riesgos, estos se encuentran en toda las actividades de la empresa, estos no se pueden eliminar totalmente, por ello es muy importante que tengan una buena administración, los indicadores que se puedan utilizar dentro de las organizaciones mostrarán los avances de los logros que se van alcanzando de tal manera que podamos tener claro que la empresa está marchando bien y no se estén dando las desviaciones que se podrían dar si no se realiza un buen control , ante ello es importante que se analice, evalúe y adopte oportunas medidas correctivas para el logro de los objetivos trazados. (p.32)

Tras buenos resultados luego de haber aplicado el control interno en los estados financieros ya que refleja que se está realizando una adecuada planificación lo que incluye que se generen reportes de las transacciones detalladamente de cada proceso que se realizan en las áreas o departamentos que conforman la empresa. La información administrativa refleja los resultados la cual se presentan bien diseñadas para facilitar el que se pueda evaluar y analizar los logros obtenidos para tomar mejores decisiones las que permitan la adopción adoptar de medidas correctivas. (p.32-33)

### **Modelo Coso**

Tiene por finalidad facilitar a las empresas para perfeccionar sus procesos generando correctas decisiones que permitan una mejor visión de los controles que se lleva en la empresa. La cual es sustentada en la base general del sistema y contingencia, donde busca resaltar lo primordial del concepto, aplicación de reglas internas y decisiones generales en la empresa; encaminando el sentido de planeación de estrategias de calidad. Finalmente debemos tener en cuenta

considerar las 20 normas para diseñar, desarrollar y modificar una supervisión interna. (Mamani, 2015).

### **Objetivos y Componentes del Control Interno**

#### **a) Objetivos de Control Interno:**

El control interno es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables

El modelo COSO III- Marco Integrado de Control Interno (2013), como lo afirma González (s/f) en su manual capítulo III (p.12) hace referencia con relación a los objetivos del control interno donde se establece que cada organización debe tener una misión, donde tenga inmerso estrategias y objetivos que sean necesarias y que se tengan que dar cumplimiento. Los objetivos deben estar debidamente establecidos a través de un proceso bien estructurado, dependiendo de la empresa, tomando en cuenta la evaluación de los puntos fuertes y débiles, así mismo de las oportunidades y amenazas del entorno, definiendo una estrategia global.

Establecer los objetivos del negocio son responsabilidad de la Administración y la Alta Dirección, por ello es muy importante fijar objetivos de manera previa al diseño e implementación del sistema de control interno, con la finalidad de controlar y mitigar los riesgos de manera adecuada riesgos que se vean afectado los objetivos. Dichos objetivos deben relacionarse entre sí y ser coherentes con las capacidades y expectativas de la entidad y las unidades empresariales y sus funciones. Para un control previo, el requisito es tener bien

establecido los objetivos para que lleve a cabo de manera eficaz ya que estos proporcionan las metas medibles de las actividades que desarrollan (p.12).

Las responsabilidades se encuentran establecida en los procesos de la administración, como se presenta a continuación:

- Determinar los objetivos estratégicos y seleccionar la estrategia dentro del contexto de la entidad establecido en su misión y visión.
- Establecer los objetivos de la entidad y desarrollar la tolerancia al riesgo con base en los requerimientos de la entidad según las circunstancias.
- Alinear los objetivos con la estrategia de la entidad y el apetito general del riesgo.
- Establecer los objetivos generales y específicos para la entidad y sus niveles según sean las circunstancias.

El Marco Integrado de Control Interno establece tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno. Estas son:

1. Objetivos operativos: objetivos que guardan relación con el cumplimiento de la visión y misión de la organización. Este objetivo se pone énfasis en la eficiencia y efectividad de las actividades, así mismo se incluyen los objetivos de rendimiento operacional y financiero, también hace referencia en que los activos deben estar protegidos frente a posibles pérdidas, por ello este objetivo se considera base para el componente evaluación de riesgo porque se relaciona con el desarrollo, selección y protección de los activos, con la finalidad de mitigar riesgos. Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados

con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes (p. 12).

2. Objetivos de información: en este objetivo se preparan reportes que son útiles para los accionistas, para la organización, tomando en cuenta la transparencia, veracidad y oportunidad. En estos reportes de la información financiera y no financiera tanto interna como externa se relacionan entre sí, y los aspectos que abarcan son: la confiabilidad, oportunidad, transparencia y otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de las organizaciones o entidad. Externamente para la presentación de informes, es la respuesta a las regulaciones y normativas establecidas y a las solicitudes de los grupos de interés, así mismo los informes internos se encarga de atender las necesidades al interior de la organización tales como: la estrategia de la organización o entidad, plan operativo y métricas de desempeño (p.13).

**b) Componentes de Control Interno:**

Meléndez (2015) refiere que según el Resumen Ejecutivo del Marco Integrado de Control Interno - Coso 2013. En el año de 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó Marco integrado de Control Interno (el marco original). Este marco original ha obtenido una gran aceptación y es ampliamente utilizado en todo el mundo. Asimismo, es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad.

En estos veinte años desde la creación del marco original, las organizaciones y su entorno operativo y de negocio han cambiado de forma dramática, siendo



cada vez más complejos, globales y tecnológicos. Al mismo tiempo, los grupos de interés están más comprometidos buscando una mayor transparencia y responsabilidad con respecto a la integridad de los sistemas de control interno que apoyan la toma de decisiones y el buen gobierno corporativo de la organización.

COSO presenta la versión actualizada de Control interno-Marco integrado (en adelante, Marco). COSO considera que este Marco permitirá a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a los cambios de su entorno operativo y de negocio (p.49).

Así mismo Meléndez en su libro menciona que este Marco establece que el control interno consta de cinco componentes integrados.

1. Entorno de Control: Es un conjunto de normas, procesos y estructuras sobre las cuales se edifica el control interno de una entidad o empresa. El entorno de control marca la pauta del comportamiento en una organización, es el componente más intangible y, por tanto, el más difícil de evaluar, un entorno de control es el ambiente que se crea y se mantiene como parte de la operación en curso de un negocio o de otro tipo de proyecto. En este primer componente se incluyen la integridad y los valores éticos de la organización; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad. (p.56).

2. Evaluación de Riesgos: Implica un proceso dinámico e interactivo para realizar la identificación y la evaluación de los riesgos de cara al logro de los objetivos. Dicho riesgo se debe evaluar relacionado a niveles que ya están establecidos y de tolerancia. Las organizaciones, cualquiera sea su tamaño, se

enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherente. (p.56).

3. Actividades de Control: Es aquella que tratan de garantizar el correcto funcionamiento de la línea de producción, en este sentido se debe velar y revisar constantemente el funcionamiento de la maquinaria y la forma en que se están presentando las operaciones, las actividades de control refiere a las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. (p.57).

4. Información y Comunicación: La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento. Así mismo refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos. Este componente comprende los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir la generación, la captura, el procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y

los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente. (p.57).

5. Actividades de Supervisión y Monitoreo: Se realiza con el propósito de verificar si los controles estén perfectamente diseñados, si están bien ejecutados y su eficacia está a prueba en todos los puestos de trabajo, en cada evento que ocurra y en todo momento. La supervisión y monitoreo se refiere al proceso diseñado para verificar la vigencia, calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad. Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta: Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad. (p.58).

### **Principios y puntos de enfoque del Control Interno**

Los Sistemas de Control deben cumplir los siguientes requisitos: Garantizar la estabilidad y, particularmente, ser robustos frente a perturbaciones y errores en los modelos. Ser tan eficientes como sea posible, según un criterio preestablecido.

COSO (2013). El Marco Integrado COSO III: Determina que el Sistema de Control Interno es efectivo, se requiere que los cinco componentes y los principios estén presentes y funcionando:

- Presente: la determinación de que los componentes y los principios relevantes existen en el diseño y la implementación del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados (p. 20).
- Funcionando: la determinación de que los componentes y los principios relevantes continúan existiendo en la dirección del sistema de control interno para lograr los objetivos especificados (p.20).

Para valorar la efectividad del sistema de control, no es necesario todos los puntos de enfoque. Es responsabilidad de la administración determine cuáles son los más relevantes y pueda identificar y considerar otros.

De esta manera, el Marco Integrado de Control Interno facilita la labor de diseño y supervisión del Sistema de Control Interno y permite comprender con más claridad el contenido, significado y el impacto que los Sistemas de Control Interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.

### **Limitaciones de la efectividad de Control Interno**

Meléndez (2015) refiere que el Marco reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

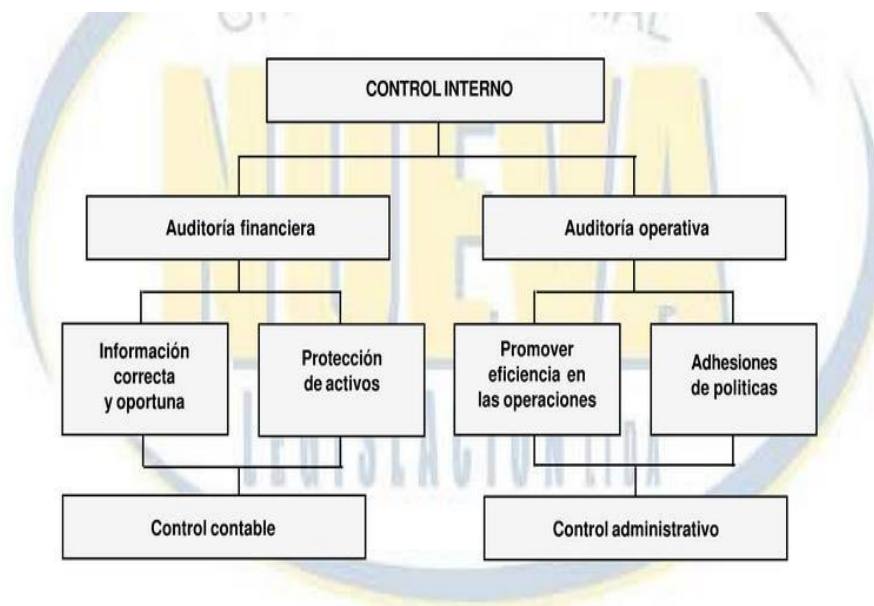
Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

### **Características de Control Interno**

Meléndez (2015) refiere que las normas de control interno tienen como características principales, ser:

- Concordantes con el marco legal vigente, directivas y normas emitidas por los sistemas administrativos, así como con otras disposiciones relacionadas con el control interno.
- Compatibles con los principios del control interno, principios de administración y las normas de auditoría gubernamental emitidas por la CGR.
- Sencillas y claras en su redacción y en la explicación sobre asuntos específicos.
- Flexibles, permitiendo su adecuación institucional y actualización periódica, según los avances en la modernización de la administración gubernamental.

### **Clasificación del control interno**



**Fuente: Manual de Control Interno**

### **Fases de Control interno**

Según Pereira (2019) hace referencia en tres fases:

Planificación. Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. ...

Ejecución. Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo

Evaluación. Se refiere a entender y evaluar el proceso de control interno de la entidad es responsabilidad del auditor, diseñar pruebas que permitan identificar controles, riesgos y probar los procesos establecidos en la empresa.

### **Tipos de Control interno**

Barreres (2020) hace mención en los siguientes tipos:

Control interno preventivo: Este tipo de control tiene como objetivo prever riesgos de errores o fraudes; es decir, se utiliza para evitar que ocurra un evento que afecte los objetivos de la organización y ayude a prevenir la pérdida de activos.

Ejemplo: separación de responsabilidades, claves o password para programas de cómputo, autorizaciones y resguardos físicos.

Control interno de detección: Este tipo de control ayuda a identificar errores que no fueron cubiertos por los controles preventivos y ayudan a detectar irregularidades en conciliaciones bancarias, recuentos de inventario físico, registro de activos y el cumplimiento en las obligaciones fiscales.

Ejemplo: emitir una opinión sin modificaciones cuando, de hecho, una opinión con modificaciones era más apropiada.

Control interno correctivo: Se trata de la corrección de algo no deseado. Cuando se identifica un error o irregularidad, las actividades de control correctivo deben ofrecer soluciones y establecer nuevas medidas para evitar errores.

Ejemplo de este tipo de control son las auditorías.

### **Método de Evaluación de Control Interno**

Sánchez (2017) afirma que una evaluación del control interno implica un examen de la efectividad del sistema de controles internos de una organización.

El control interno está compuesto por planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos que permiten verificar y evaluar todas las operaciones que lleva a cabo la compañía, así mismo, identificar de qué manera se almacena la información y los recursos de la misma y si esto cumple con los objetivos.

El rendimiento del sistema de control interno debe evaluarse mediante actividades de monitorización continuas, evaluaciones separadas como auditorías internas o una combinación de ambas.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa.

Sánchez también hace referencia que el control interno puede ser evaluado a través de los siguientes métodos: Método Descriptivo, Método de Cuestionario, Diagramas de Flujo.

**Método Descriptivo:** El método descriptivo es uno de los métodos que se usan en investigaciones para la evaluación de algunas características de una población. En muchas investigaciones, se requiere de un estudio previo al método científico.

**Método de Cuestionario:** Un cuestionario de control interno es una herramienta de recolección de datos que una empresa le proporciona a sus empleados con el objetivo de realizar una auditoría y determinar cuáles son las áreas en las que se debe enfocar una mejora.

**Diagramas de Flujo:** Un diagrama de flujo de control interno consiste en una representación simbólica y por medio de flujo secuencial de los documentos de la entidad auditada. El diagrama de flujo debe representar todas las operaciones, movimientos, demoras y procedimientos de archivo concernientes al proceso descrito.

#### **2.2.1.2 Teoría de empresa**

Verduzco (2019) menciona que la teoría de la empresa consiste en una serie de teorías económicas que explican y predicen la naturaleza de una empresa, compañía o entidad financiera, incluyendo su existencia, su comportamiento, su estructura y su relación con el mercado

La teoría de la empresa es el conjunto de reglas, principios y leyes que explican la naturaleza de las organizaciones empresariales en cuanto a su existencia como tal. La teoría de la empresa busca dar respuestas a un conjunto de temas en torno a las organizaciones empresariales.



## **Importancia de empresa**

Según Editorial Grudemi (2021) una empresa tendrá importancia de acuerdo con los grupos de interés que giren alrededor de ella, esto es, las personas o entidades a las que les importen los resultados económicos de la misma: propietarios, administradores, trabajadores, clientes, acreedores, diversos niveles de gobierno y a la sociedad en general.

**Propietarios:** aquellos que invierten recursos en una empresa y quienes tienen un interés evidente en sus resultados económicos.

**Administradores:** personas a las cuales los propietarios autorizan para manejar la empresa.

**Trabajadores:** empleados y obreros que proporcionan servicios a la empresa a cambio de un sueldo o salario.

**Clientes:** quienes compran los bienes o servicios que la empresa genera y que están interesados en el éxito continuo de un negocio, ya que una quiebra podría ocasionarles serios problemas en sus procesos productivos.

**Acreedores:** al igual que los dueños, los acreedores invierten recursos en una empresa al extenderle créditos, de modo que les interesa el buen desempeño de la entidad.

**Niveles de gobierno:** los gobiernos locales, municipales, estatales y nacionales, reciben impuestos de las empresas que operan en sus jurisdicciones respectivas.

**Sociedad:** estas organizaciones tienen que tener muy presente su responsabilidad social empresarial, procurando actuar en interés del público en general y contribuir con la solución de problemas sociales y económicos.

## **Características de empresa**

López et al, (2018) menciona que las principales características de las empresas son las siguientes:

Toda empresa tiene un nombre o razón social que la identifica tanto interna como externamente.

Las empresas pueden ser constituidas como sociedades de personas, de responsabilidad limitada, compañías anónimas u otras formas de asociación o formas jurídicas, las cuales podrán variar de acuerdo con el ordenamiento legal del país donde se desempeñen.

Existe siempre un motivo, un fundamento y ciertas metas por las cuales se crea una empresa, llamadas misión y visión.

Las organizaciones deben contar con una estrategia empresarial que se refleje en el conjunto integrado de planes y acciones ideadas para que la misma tenga ventajas sobre sus competidores y así optimice su utilidad.

La cultura organizacional es el aglutinante social o normativo que mantiene unida a una empresa. Esta expresa los valores o ideales sociales y las creencias que los miembros de la entidad llegan a compartir, manifestadas en elementos simbólicos como mitos, rituales, historias, leyendas y un lenguaje especializado.

Las empresas pueden organizarse bajo esquemas verticales u horizontales representados en organigramas. Una entidad con estructura organizativa vertical es aquella donde existe una distribución del poder bien definido y una línea de mando de arriba hacia abajo, es decir piramidal. En las estructuras horizontales, la empresa le otorga a los empleados una mayor capacidad para tomar decisiones sin depender de la aprobación ejecutiva, por lo que la forma de la organización tiende a ser plana.

Las organizaciones empresariales despliegan diferentes funciones, tales como producción, dirección, gestión de Recursos Humanos, comercialización, administración y finanzas.

En las empresas se busca armonizar los numerosos y divergentes intereses que giran alrededor de las mismas, así como accionistas, directivos, trabajadores y consumidores.

Poseen factores internos y externos que impactan sobre la gestión y el desempeño de sus objetivos.

### **Tipos de empresa**

De acuerdo con el sector económico de la producción

Las empresas que se clasifican de acuerdo con el sector económico de la producción son:

Primarias o extractivas: empresas dedicadas a la extracción o explotación de materias primas.

Secundarias o industriales: organizaciones dedicadas a la transformación de materias primas en productos terminados a través de procesos de fabricación.

Terciarias o de servicios: entidades que se encargan de comercializar productos o servicios. Editorial Grudemi (2021).

### **Objetivo de la empresa**

Chavarro (2018) refiere que los objetivos de una empresa son resultados, situaciones o estados que una empresa pretende alcanzar o a los que pretende llegar, en un periodo de tiempo y a través del uso de los recursos con los que dispone o planea disponer. Hace mención de 4 objetivos y son:

- Obtener mayor productividad.

- Ofrecer un excelente servicio al cliente.
- Atraer y retener al capital humano.
- Alcanzar a los clientes adecuados.

Así mismo menciona que los objetivos y valores corporativos son:

- Contribuir con el crecimiento económico de los clientes, socios y colaboradores de la compañía.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Garantizar y gestionar los recursos necesarios para brindar un mejor servicio.

### **2.2.1.3 Teoría de las Micro y Pequeñas empresas**

Según la teoría de las Micro y Pequeñas Empresas son organizaciones empresariales constituidas por una persona natural o jurídica, estas unidades económicas son generadoras de empleo, en su gran mayoría están conformadas por familiares, por ende, pueden ser conducidas por su propietario como persona natural o de forma societaria como una persona jurídica. Las Mype son las que mueven toda la economía de un país ya que son fuentes generadoras de ingreso y desarrollo para un país. Mares (2013).

De acuerdo con cifras de la Enaho, en 2019, las micro y pequeñas empresas (MYPE) representaron el 95% de las empresas peruanas y emplearon al 47.7% de la PEA, lo que equivale a un crecimiento del 4% en el empleo. Es impreciso decir que las micro y pequeñas empresas generan 40% del PBI (Lopez, 2017).

**Ley 28015 (2003)**, Ley de Promoción y Formalización de Micro y Pequeñas Empresas fue promulgada en el 2003 con el objetivo de promover la competitividad, formalización y desarrollo de las Micro y Pequeñas Empresas el Reglamento de la presente establece las medidas promocionales en beneficio de

las instituciones privadas, que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las MYPE.

### **Importancia de las Micro y pequeñas empresas**

Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (MTPE), en la actualidad, las pequeñas y pequeñas empresas del Perú (MYPE) son de vital importancia para la economía de nuestro país porque aportan al PBI el 40% (producto interno bruto) y a la oferta laboral el 80%, no está incluido el autoempleo. Ocupación. Sin embargo, las empresas se encuentran estancadas con respecto a su desarrollo, ello se debe principalmente por la falta de un sistema tributario estable y simplificado, que les impide superar los problemas de la forma de estas empresas y estimular su continuo crecimiento (El Peruano 2013).

Según El Peruano (2013) **La Ley N° 30056** – Norma Legal Diario Oficial El Peruano: Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

### **Artículo 5.- Características de las micro, pequeñas y medianas empresas.**

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

- Microempresa: ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministro de la Producción cada dos (2) años.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

#### **2.2.1.4 Teoría de sector servicios**

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo. Galindo (2009)

Desde la posición de Galindo (2009) el sector servicios ha venido siendo considerado en la última década como esencial a la hora de potenciar su negocio. Desde el siglo XX, se considera como uno de los sectores importantes generadores de crecimiento económico (p.2). Por ello, sus efectos sobre este objetivo son tanto directos como indirectos, a través de su prestación a las empresas.

#### **Clasificación del sector servicios**

El sector servicios se distingue en cuatro categorías de industrias de servicios: servicios de distribución, de producción, sociales y personales.

#### **Importancia de servicios**

Para Galindo (2009) a lo largo de la historia se ha venido concediendo relativa importancia al sector servicios como generador de progreso económico. Como suele ocurrir con el resto de los sectores, su importancia dependía de sus efectos. Desde esta

perspectiva, los autores clásicos no le otorgaban especial relevancia, concediendo más importancia a otros ámbitos, como, por ejemplo, el agrícola. Incluso se consideraba que la actividad que se llevaba a cabo en dicho sector era no productiva. Con la Revolución Industrial, la importancia recayó, como no podía ser de otra forma en las industrias, haciendo hincapié en todos aquellos factores que pudieran favorecer el progreso de las mismas. En este sentido se centró la atención especialmente, por un lado, en los efectos derivados de la introducción de nuevas maquinarias y tecnologías sobre la economía, siendo la innovación uno de los aspectos más destacables desde esta perspectiva, y por otro, en la remuneración de los factores productivos.

#### **2.2.1.5 Teoría de los sectores económicos**

Para Izquierdo et al. (2020) los sectores productivos, o lo que es lo mismo, los sectores de la economía, se utilizan para establecer una clasificación de la actividad económica de una región en función del tipo de proceso productivo que la caracteriza. En la actualidad, existen cinco tipos de sectores económicos que, a su vez, se dividen en diferentes ramas de producción: sector primario, secundario, terciario, cuaternario y quinario. Estos dos últimos, se consideran, por parte de algunos estudiosos, como parte del sector terciario. Cada país apuesta por uno u otro en función, entre otros factores clave, de los recursos propios con los que cuenta, de sus posibilidades de crecimiento y expansión, y de sus políticas y estrategias de desarrollo. España, por ejemplo, se caracteriza por desarrollar una economía cuyo peso reside en el sector primario y el sector de los servicios o terciario. A continuación, vamos a analizar los diferentes tipos de sectores productivos y sus características principales.

El sector primario, comprende todas las actividades que se basan en la extracción de bienes y recursos procedentes del medio natural: agricultura, ganadería, pesca, caza, explotación forestal y minería.

El sector secundario es el sector de la industria que transforma la materia prima, extraída o producida por el sector primario, en productos de consumo, o en bienes de equipo.

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

El sector económico de servicios de Perú, al igual que en la mayoría de países, es el más grande de la economía, además impulsa gran parte del crecimiento económico del país, cerca del 70% de este.

Manufactura, construcción, comercio y servicios fueron los sectores que más se recuperaron en 2021 - Gobierno del Perú

### **Características de los sectores económicos**

Mingorance et al. (2016) hace referencia de características más relevantes:

#### **Sector primario:**

Explora los recursos naturales. La producción del sector primario puede y suele ser utilizada posteriormente en otros sectores como el secundario. Es un sector muy importante para la economía. Ya que satisface las necesidades primarias.

#### **Sector secundario:**

El sector secundario de la economía fabrica productos terminados ocupándose de la fabricación industrial, procesamiento y también de las actividades relacionadas con



la construcción. Algunas de las más características son: Elaboración de metal y fundición. Producción de automóviles.

### **Sector terciario:**

El sector servicios o sector terciario es el sector económico que engloba las actividades relacionadas con los servicios no productores o transformadores de bienes materiales. Generan servicios que se ofrecen para satisfacer las necesidades de cualquier población en el mundo.

### **Importancia de los sectores económicos**

Núñez et al. (2017) en su artículo menciona que los beneficios de los sectores económicos o de producción es, que sin estas actividades sería imposible abastecer las necesidades básicas de una región, generación de empleo y esenciales para el desarrollo de una economía estable o progresiva de un país.

Cabe resaltar que el sector primario es de vital importancia para la supervivencia del ser humano. El motivo es que es el encargado de proveer los alimentos, tanto para las personas como para el ganado. Otro tema a destacar es que las actividades del sector primario tienen su origen en la antigüedad.

La importancia del sector secundario radica en que este comprende el comienzo de la industrialización de la materia prima, lo cual es una necesidad para toda la población porque aporta no solo productos elaborados los cuales satisfacen determinadas necesidades, sino también productos semielaborados.

El sector terciario es importante debido a que constituye una gran fuente de empleo en la sociedad, lo cual beneficia en gran medida la economía de un país. Además, permite organizar, dirigir y controlar aquellas actividades que se efectúan en la vida diaria de la población. Por lo tanto, se encuentra muy presente en la vida de las

personas, por ejemplo, al transportarse en la ciudad, al viajar, al hacer las compras, al mirar televisión, etc.

#### **2.2.1.6 Descripción de la empresa**

La Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN, con Ruc 20115054229, representado por su gerente el Sr. Jacinto Verastegui Velarde, con domicilio fiscal en PJ. José Domingo Choquehuanca N° 132 Cercado (Costado del Coliseo) Puno-Puno-Puno, es una empresa dedicada a las actividades de transporte por vía terrestre.

Inicia sus actividades comerciales el 20/05/2008

Emite facturas electrónicas desde el 03/07/2019 y boletas electrónicas desde el 09/01/2020

A la fecha cuenta con 04 trabajadores en planilla

#### **2.2.2 Marco conceptual**

##### **Definición de control interno**

Se define al control interno como una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa. Meléndez (2015 p.16-17).

El sistema de control interno comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos, verificar la confiabilidad y corrección de los datos contables, promover la eficiencia operativa y fomentar la adhesión a las políticas administrativas prescritas. Mantilla (2013 p. 214)

El Control interno es un proceso, es decir es un medio para lograr un fin en si mismo, que aporta un grado de seguridad razonable, aunque no total, en relación a los objetivos fijados. Barreres (2020)

### **Definición de Empresa**

El concepto de empresa está bien definido; sin embargo es necesario analizarla en su contexto para efectos de este curso. La Empresa es una organización, entidad o institución, sea de carácter persona natural o jurídica, pública o privada, lucrativa o no lucrativa que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo, para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir, comercializar y/o distribuir bienes y brindar servicios que satisfagan las necesidades humanas. Meléndez, (2015).

La empresa constituye el eslabón básico de la economía, ahí se desarrolla el proceso de producción de los bienes y la prestación de los servicios que demanda la sociedad. López (2018).

Una empresa es una organización en la que se reúnen y procesan recursos básicos, tales como materiales y mano de obra, para proporcionar mercancías o servicios a los clientes. Estas tienen como objetivo esencial obtener utilidades económicas. Verduzco (2019).

### **Definición de las micro y pequeñas empresas**

Es una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios. Congreso de la República (2003).

Las microempresas y pymes son responsables de una generación de empleo e ingresos importantes en todo el mundo y uno de los principales activos para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. Martínez et al. (2020).

### **Definición de servicio**

Es la prestación que satisface alguna necesidad humana y que no consiste en la producción de bienes materiales. Un servicio es una actividad o una serie de actividades llevadas a cabo por un proveedor con el propósito de satisfacer una determinada necesidad del cliente. Galindo (2009)

### **Definición de sectores económicos**

Un sector económico es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente, teniendo en cuenta diferentes factores como el valor añadido de los bienes o servicios producidos. Mingorance et al. (2016)

Qué son Sectores económicos: Los sectores económicos corresponden a la división de la actividad económica de un Estado o territorio, e incluye todas las etapas de exploración de los recursos naturales, hasta la industrialización, la preparación para el consumo, la distribución, y la comercialización de bienes y servicios. Nuñez et al. (2017)

### **III. Hipótesis**

En el presente trabajo de investigación, no hay hipótesis debido a que la investigación fue de tipo cualitativo, de diseño experimental-descriptivo- bibliográfico-documental y de caso.

Ramírez (2021) refiere que la finalidad de la investigación cualitativa es revelar datos subjetivos, esto quiere decir que dichos datos no se pueden pesar, medir ni contar, lo cual hace que no tenga sentido utilizar una herramienta de precisión matemática. Sin embargo, puede ser usada como una orientación, pero no es obligatoria en este tipo de investigaciones ya que en la investigación no se necesita hacer suposiciones antes de llegar a los resultados.

## **IV. Metodología**

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

El diseño de la investigación para cada sub proyecto comprende:

Búsqueda de antecedentes y elaboración del marco conceptual, para caracterizar el control interno en las micros y/o pequeñas empresas.

Precisar los factores relevantes del control interno aplicada a la empresa seleccionada.

Analizar resultados para proponer mejoras para el control interno en función del marco de trabajo, estableciendo conclusiones.

### **4.2. Población y muestra**

#### **4.2.1. Población**

La población estuvo conformada micro y pequeñas empresas nacionales del sector servicio.

#### **4.2.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Preguntas	Escala de medición
<b>Control interno</b>	El control interno es aquel proceso que se encarga de verificar y determinar si los planes se están realizando adecuadamente. Consta de cinco componentes interrelacionado, derivados de la manera como la administración conduce a la institución. Y están integrados al proceso de administración. Estos componentes se aplican para todas las entidades. Cooper & Lybrand (s/f)	Ambiente de control	¿En la microempresa se trabaja en un ambiente armonioso?	Nominal
			¿En la microempresa existe buen trato entre el directivo y trabajadores?	
		Evaluación de riesgo	¿En la microempresa toman en cuenta los posibles riesgos institucionales?	
			¿En la microempresa dan respuesta inmediata a los riesgos presentados?	
		Actividades de control gerencial	¿En la microempresa cumplen con realizar los procedimientos de autorización para determinadas acciones?	
		Información y comunicación	¿En la microempresa el directivo y los trabajadores tienen conocimiento sobre los proyectos aprobados?	
		Supervisión y monitoreo	¿Realizan constantes supervisiones a los proyectos aprobados y ejecutados?	
			¿En la microempresa dan seguimiento constante a los proyectos aprobados y ejecutados?	

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

##### **Técnica**

Para conseguir la información de los resultados se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica, encuesta, explicar las oportunidades.

##### **Instrumento**

Para el recojo de la información se utilizaron los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas, un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes y la información de los cuadros 01 y 02 de la investigación.

#### **4.5. Plan de análisis**

Al aplicar la técnica de la recolección de información se recurrió a las fuentes de información de origen para la obtención de datos de las cuales permitirán formular resultados, análisis de resultados y las conclusiones.

Para el desarrollo de la investigación se realizó un análisis descriptivo individual y comparativo de acuerdo a los objetivos.

- Para realizar el objetivo específico N° 01, se utilizó la documentación bibliográfica e internet.
- Para realizar el objetivo específico N° 02, se elaboró un cuestionario con preguntas de control interno a la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.
- Para el objetivo específico N° 03, se realizó un análisis y se describió las oportunidades del control interno que mejoran las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.



#### **4.6. Matriz consistencia**

Ver anexo 01

#### **4.7. Principios éticos**

De acuerdo al Código de Ética para la Investigación V004 de la Uladech Católica - Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica, de fecha 13 de enero del 2021, por lo tanto se sostiene que las investigaciones en la Uladech se debió tener en cuenta los siguientes principios:

**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. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

**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. El investigador está también obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

**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 Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

#### Cuadro 1

##### Resultados de los antecedentes

Factores Relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades/ Debilidades
	Sullon (2019), Monrroy (2022), Benites (2018), Mamani (2022), Pacherres (2022), Bermeo (2020), Velasque (2022), Quenta (2022), Rimarachin (2019)	Los autores en su mayoría refieren que las empresas no tienen implementado un Sistema de control interno.	Toda empresa debe considerar importante la implementación de un sistema de control interno ya que este promueve la eficiencia operacional y el logro de los objetivos.
<b>Ambiente de Control</b>	Sullon (2019) y Quenta (2022).	Afirma que la empresa transportes Jhon E.I.R.L. cuenta con un personal eficiente para el respectivo desarrollo de sus funciones y así evitar ciertas deficiencias en la empresa, dicha entidad cuenta con un respectivo manual de organización y funciones, en el cual se encuentran establecidos los procedimientos de autorización, aprobación de cualquier gestión y actividad a realizar. La empresa de	Para toda empresa es vital contar con un manual de organización y funciones siendo este de gran apoyo para mantener a las empresas mas sólidas, también minimiza conflictos entre las áreas, asignando de manera equitativa el trabajo y definiendo responsabilidades.

	transportes Nobleza Internacional S.R.L. no cuenta con el Manual de Organización y Funciones actualizado.	
<b>Evaluación de Riesgos</b>	<p>Monrroy (2022)</p> <p>Establece que la empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A., no tiene identificado los factores de riesgo tanto interno como externos para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Monrroy (2022)</p>	<p>Toda empresa debe tener claro la identificación de los riesgos de tal manera que se pueda eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo así como la valoración de la urgencia de actuar.</p>
<b>Actividades de Control</b>	<p>Benites (2018) y Bermeo (2020)</p> <p>Afirma que la empresa de servicio &amp; transporte de pasajeros Guadalupe S.A., cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados. La empresa Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. no tenía políticas donde se indique la periodicidad de los mantenimientos preventivos, así como también no había un control donde se verifique si realmente era necesario la</p>	<p>Para lograr el control y mejora continua de los procesos y tener mejores oportunidades es fundamental que se realicen reuniones de manera periódica para evaluar y asegurar el éxito de las iniciativas que tengan las empresas.</p>

		sustitución de los repuestos y accesorios de los vehículos	
<b>Información y Comunicación</b>	Mamani (2022)	Sostiene que la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. no cuenta con un sistema de control interno por ello no se comunica en su interior cuales son los objetivos de la empresa, no hay información de las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la organización.	La comunicación empresarial contribuye e influye en la motivación de los demás, lo cual provoca cambios en las actitudes y puntos de vista de las personas, así como mejorar las relaciones profesionales.
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	Pacherres (2022) y Benites (2018)	Refiere que la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, realizar supervisión y monitorear el funcionamiento de los vehículos y velar porque se cumpla con su mantenimiento, lo cual ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa. Así mismo la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A si evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados.	Las empresas deben realizar supervisión de las actividades que se realizan para detectar malos hábitos y conductas laborales que perjudiquen el desempeño. Si se realiza el monitoreo de empleados se podría asegurar que las tareas la realicen lo mejor posible.

### 5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp.

Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

#### Cuadro 2

##### Resultado del cuestionario

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado		Oportunidades
		Si	No	Debilidades
Ambiente de Control	La empresa Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.cuenta con un Sistema de Control Interno.		X	La empresa debe implementar un sistema de control interno para la mejora de la gestión.
	1. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa? 2. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores? 3. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad? 4. ¿Se cuenta con un MOF?	X X X X	X X	Se debe difundir el código de ética para crear la cultura organizacional de la empresa.
Evaluación de Riesgo	1. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa? 2. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados? 3. ¿La empresa ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado? 4. ¿La empresa ha registrado los posibles riesgos externos e internos?	X X X	X	La empresa cuenta con objetivos definidos por ello han dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado.
Actividades de Control	1. ¿La empresa ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos? 2. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa? 3. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades? 4. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?	X X X	X X	La empresa realiza procedimientos pertinentes de manera física para el desarrollo de actividades y los resultados ayuden en la toma de medidas correctivas y se logre los objetivos.

<b>Información y Comunicación</b>	1. ¿La empresa tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables? 2. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas? 3. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda? 4. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?	X	X	La empresa debe mejorar la comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna).
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	1. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas? 2. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde? 3. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa? 4. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?	X	X	En la empresa tiene que realizar coordinación tanto interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas, todo ello dependerá si se mejora la supervisión de las actividades que se realizan.

### 5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

**Tabla 03**

#### *Resultados del análisis comparativo*

<b>Factores Relevantes</b>	<b>Oportunidades/Debilidades del Objetivo Especifico 1</b>	<b>Oportunidades/Debilidades del Objetivo Especifico 2</b>	<b>Explicación</b>
<b>Ambiente de control</b>	La empresa transportes Jhon E.I.R.L. cuenta con un personal eficiente para el respectivo desarrollo de sus funciones y así evitar ciertas	Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. no tiene implementado un sistema de control interno, sin embargo si cuenta con el	Las oportunidades al implementar el MOF en las empresas se podrá analizar la cantidad y tiempos de

	<p>deficiencias en la empresa, dicha entidad cuenta con un respectivo manual de organización y funciones, en el cual se encuentran establecidos los procedimientos de autorización, aprobación de cualquier gestión y actividad a realizar. Suyon (2019). La empresa de transportes Nobleza Internacional S.R.L. no cuenta con el Manual de Organización y Funciones actualizado. Quenta (2022).</p>	<p>Manual de Organización y Funciones</p>	<p>realización de tareas que realiza un colaborador y mejorar la efectividad del trabajo asignado de acuerdo a sus conocimientos, destrezas y habilidades.</p>
<p><b>Evaluación de riesgos</b></p>	<p>La empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A., no tiene identificado los factores de riesgo tanto interno como externos para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Monrroy (2022)</p>	<p>La empresa cuenta con objetivos definidos por ello han dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado.</p>	<p>La importancia de identificar los riesgos, permite gestionarlos de manera adecuada. Aminora el potencial de pérdidas, protegiendo las vidas de las personas y bienes de la empresa.</p>
<p><b>Actividades de control</b></p>	<p>Afirma que la empresa de servicio &amp; transporte de pasajeros Guadalupe S.A., cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados. Benites (2018)</p>	<p>La empresa realiza procedimientos pertinentes de manera física para el desarrollo de actividades y los resultados ayuden en la toma de medidas correctivas y se logre los objetivos.</p>	<p>Las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos contribuyen a mejorar las actividades de las empresas, así como garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la</p>



	<p>La empresa Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. no tenía políticas donde se indique la periodicidad de los mantenimientos preventivos, así como también no había un control donde se verifique si realmente era necesario la sustitución de los repuestos y accesorios de los vehículos. Bermeo (2020).</p>		<p>dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.</p>
<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>La Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L., no cuenta con un sistema de control interno por ello no se comunica en su interior cuales son los objetivos de la empresa, no hay información de las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la organización. Mamani (2022)</p>	<p>En la empresa, la gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas, sin embargo no existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)</p>	<p>Las empresas pueden mejorar con la información y comunicación ya que facilita la coordinación y fluidez en las relaciones humanas. Aumenta la productividad y eficiencia en las tareas. Genera un ambiente de trabajo agradable. Evita conflictos y malentendidos.</p>
<p><b>Supervisión y monitoreo</b></p>	<p>La empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, debería contar con un manual de organizaciones y funciones, código de ética, realizar supervisión y monitorear el funcionamiento de los vehículos y velar porque se</p>	<p>En la empresa no se realiza coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas, pero si cumple con verificar habitualmente que los conductores</p>	<p>Para contar con mejores oportunidades las empresas deben realizar supervisiones para detectar errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de</p>

	<p>cumpla con su mantenimiento, lo cual ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa. Pacherres (2022). Así mismo la empresa de servicio &amp; transporte de pasajeros Guadalupe S.A si evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados. Benites (2018).</p>	<p>comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa.</p>	<p>control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias.</p>
--	--	--	--

## 5.2 Análisis de resultados

### 5.2.1 Respecto al objetivo específico 1

Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.

Los autores nacionales, regionales y locales, establecen las oportunidades del control interno para las mejoras de las micro y pequeñas empresas, en lo que refiere al componente **Ambiente de Control**: Suyon (2019) establece que la empresa transportes Jhon E.I.R.L. cuenta con un respectivo manual de organización y funciones, en el cual se encuentran establecidos los procedimientos de autorización, aprobación de cualquier gestión y actividad a realizar y Quenta (2022) refiere que la empresa de transportes Nobleza Internacional S.R.L. no cuenta con el Manual de Organización y Funciones actualizado. **Evaluación de Riesgo**: Para Monrroy (2022) la empresa de Transportes y Servicios Múltiples Los Cedros S.A., no tiene identificado los factores de riesgo tanto interno como

externos para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. **Actividades de Control:** Según Benites (2018) La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. cuenta con licencia y autorización vigente, sus operadores se encuentran categorizados y capacitados para operar en el transporte de pasajeros, cumple con los horarios de salida y llegada programados. Bermeo (2020) refiere que la empresa Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. no tenía políticas donde se indique la periodicidad de los mantenimientos preventivos, así como también no había un control donde se verifique si realmente era necesario la sustitución de los repuestos y accesorios de los vehículos Respecto al componente **Información y Comunicación:** Mamani (2022) establece que la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L., no informa las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la organización. **Supervisión y Monitoreo:** Pacherras (2022) refiere que la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne, debería realizar supervisión y monitorear el funcionamiento de los vehículos y velar porque se cumpla con su mantenimiento, lo cual ayude a la buena gestión empresarial de acuerdo a objetivos trazados de la empresa y Benites (2018) menciona que la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A si evalúa y supervisa el desempeño en la ejecución del servicio y se informa inmediatamente a la administración los inconvenientes presentados. Estos resultados son respaldados por las bases teóricas de Pereira (2019) quien refiere que el sistema de control interno busca identificar principios que orienten acciones a seguir de acuerdo con las características de la situación, en lugar de buscar principios universales que se apliquen a cualquier situación.

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

Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

Analizando los resultados del cuestionario aplicado se logra describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L., según los componentes, **Ambiente de Control:** la empresa no tiene implementado un sistema de control interno, sin embargo si cuenta con el Manual de Organización y Funciones **Evaluación de Riesgo:** La empresa cuenta con objetivos definidos por ello han dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado. **Actividades de Control:** La empresa cuenta con procedimientos que contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades. **Información y Comunicación:** En la empresa no existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna). **Supervisión y Monitoreo:** En la empresa no se realiza coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas, pero si cumple con verificar habitualmente que los conductores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa.

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

Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.

Analizando los resultados se logra explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. con respecto al componente Ambiente de Control: Las oportunidades al implementar el MOF en las empresas se podrá analizar la cantidad y tiempos de realización de tareas que realiza un colaborador y mejorar la efectividad del trabajo asignado de acuerdo a sus conocimientos, destrezas y habilidades. Evaluación de Riesgo: La importancia de identificar los riesgos mejora las oportunidades de las empresas ya que permite gestionarlos de manera adecuada. Aminora el potencial de pérdidas, protegiendo las vidas de las personas y bienes de la empresa. Actividades de Control: Las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos contribuyen a mejorar las actividades de las empresas, así como garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Información y Comunicación: Las empresas pueden mejorar con la información y comunicación ya que facilita la coordinación y fluidez en las relaciones humanas. Aumenta la productividad y eficiencia en las tareas. Genera un ambiente de trabajo agradable. Evita conflictos y malentendidos. Supervisión y Monitoreo: Para contar con mejores oportunidades las empresas deben realizar supervisiones para detectar errores e irregularidades que no fueron detectados con las actividades de control, permitiendo realizar las correcciones y modificaciones necesarias.

## **VI. Conclusiones**

### **6.1. Conclusiones**

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

Los autores nacionales, regionales y locales coinciden en sus conclusiones respecto al control interno quienes refieren que tanto las micro y pequeñas empresas constructoras como las empresas de otros rubros deben implementar el manual de organización y funciones, así como la identificación de los riesgos que permitan evitar fraudes, de tal manera que protejan y cuiden sus activos de las empresas. Así mismo el control interno ayuda en la evaluación de la gestión de las organizaciones.

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

Se concluye que las oportunidades de control interno para mejorar las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L., si bien es cierto no tiene implementado un sistema de control interno, si cuenta con el Manual de Organización y Funciones Evaluación de Riesgo en la cual tiene establecido tanto las funciones básicas como las funciones específicas, así como los cargos o puestos de trabajo permitiendo plasmar parte de la forma de la organización que han adoptado según los objetivos definidos, por ello han dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificados. Así mismo dichos procedimientos contienen actividades de supervisión de las tareas encomendadas con la finalidad de obtener la información analítica, financiera y operativa que permita tomar decisiones oportunas. La deficiencia encontrada es la falta de comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna). No se realiza coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades

planificadas que trae consigo el deterioro de las relaciones personales dentro del equipo, provocando desmotivación y desconfianza interna.

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

Se puede explicar las oportunidades del control interno para la mejora de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L., por ello es importante que se tomen en cuenta la implementación de un sistema de control interno en las empresas, permite la optimización de los recursos y se puede lograr una gestión financiera y administrativa mucho más eficiente, así mismo ayuda a mejorar la productividad. Contribuye a una toma de decisiones más acertada, así como la mejora del prestigio de la empresa.

### ***6.1.4 Conclusión general***

Se concluye que las micro y pequeñas empresas y la empresa materia de estudio al implementar un sistema de control interno y lo aplican de manera eficiente contribuirá de manera positiva en la obtención de una gestión óptima, todo ello les va a generar beneficios para la administración de las organizaciones, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades donde se implemente. Este tipo de sistemas permiten la mejora de las empresas porque ayudarán al monitoreo de las diferentes áreas para dar seguimiento y el logro de sus objetivos, así mismo será mucho más eficiente las operaciones, de acuerdo con su estrategia de negocio.

## **6.2 Propuesta de Mejora**

Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L se encontró deficiente los componentes Información y Comunicación (no existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna) y Supervisión y Monitoreo (no se realiza coordinación interna y

externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas) por ello se propone lo siguiente:

- Se propone implementar tecnologías para mejorar la comunicación de la empresa realizando la identificación de los problemas existentes, de tal manera que se promueva la receptividad, es decir estar abierto a escuchar ideas y sugerencias y se logre mantener informados a los miembros de las empresas.
- Se propone elaborar un verdadero plan de monitoreo definiendo el objetivo y su campo de acción de acuerdo a sus necesidades de información de las actividades que desarrollan las empresas para que de esta manera se realice de la mejor forma posible, es decir, mejorando continuamente todos los procesos de trabajo y que contribuya al éxito de la empresa.

### **Referencias Bibliográficas**

- Aguilar, B. & Quintuña, B. (2020). *Evaluación del Sistema de Control Interno de la Constructora Industrial Heras & Asociados Cía. Ltda. y propuesta de mejoras*  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9763>
- Barreres Amores, E. (2020). *Manual de control interno de las entidades locales..*  
Wolters Kluwer España. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172619>
- Benites, M. (2018). *Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/6286>
- Bermeo Vargas, E. K. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transportes y servicios múltiples Nuestra*



*Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/17664>

COSO (2013). Control Interno

<https://cutt.ly/yHvzem9>

Congreso de la República (2003). Ley 28015 Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. Concordancias: D. S. N° 009-2003-TR (Reglamento)

<https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/2002/discapacidad/leyes/28015.htm>

Chavarro Cadena, J. E. (2018). Código de comercio (3a. ed.). Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/68943>

Dezan Shira & Associates (2018). ¿Cuáles son las debilidades en el control interno de las PYMES?

<https://www.dezshira.com/library/qa/cuales-son-las-debilidades-en-el-control-interno-de-las-pymes-8000.html>

Duran Raigoza, V. A. (2022). El control interno y lo importante de implementarlo en las pymes para evitar el fraude. Unidades Tecnológicas de Santander.

<http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/handle/123456789/8745>

Editorial Grudemi (2021). Empresa. Recuperado de Enciclopedia Económica

(<https://enciclopediaeconomica.com/empresa/>).

El Peruano (2013). Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial.

García, J., Hernández, J., Angeles, M. y Monroy, P. (2018). Control Interno Administrativo para Pymes. *Academia Journal*

<https://cutt.ly/WHvhTtv>

- Galindo, M. (2009). La importancia del sector servicios en el ámbito industrial.  
Universidad de Castilla-La Mancha  
<https://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/374/15.pdf>
- González, R. (s/f) Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III  
<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Granda Escobar, R. D. (2011). Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.). Grupo Editorial Nueva Legislación SAS.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/70813>
- Izquierdo G, González A, Vizcaya C. (2020). Los sectores productivos en la actual crisis: un impacto muy desigual.  
*Economistas*, ISSN 0212-4386, N Extra 172-173, 2021 (Ejemplar dedicado a: España 2020. Un Balance), págs. 34-42  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7889307>
- López Calvajjar, G. A. Mata Varela, M. D. L. C. & Becerra Lois, F. Á. (2018). Planificación de empresas.. Editorial Universo Sur.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/120837>
- Lopez. (2017). *La PYME y la Familia*. <https://pymencasa.wordpress.com/que-es-una-pyme/>  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/974>
- Mamani Zapana, C. D. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa de transportes de pasajeros 24 de Agosto S.R.L. – Puno, 2020*.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/25751>

- Mamani, A. (2015). Metodología para Diseñar e Implementar el marco Integrado de Control Interno a partir del Coso III (Versión 2013) para pequeñas y medianas empresas (Pymes) de Bolivia. Universidad Mayor de San Andrés. La Paz: Universidad Mayor de 111 San Andrés.  
<https://cutt.ly/XGJU87K>
- Mares, C. (2013). El régimen jurídico de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPEs) en el Perú. Universidad de Lima  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/4768>
- Martínez Contreras, R. M. Guzmán Useche, H. & Tunjano Pinzón, I. F. (2020). Finanzas prácticas para micro, pequeñas y medianas empresas.. Editorial Politécnico Grancolombiano. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/189508>
- Mantilla, S. (2013). Auditoria del Control Interno. (3a. ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones, <https://elibro.net/es/ereader/uladech/114316>
- Melendez, J. (2015). Control interno. Edición Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica Domino de las Ciencias*.  
<https://doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Mingorance A, Pampillón R. (2016). La situación de los sectores económicos retos y oportunidades.  
*Economistas*, ISSN 0212-4386, N° Extra 146-147, 2016 (Ejemplar dedicado a: España 2015. Un balance), págs. 27-34  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5398773>
- Modelo COSO III Marco Integrado de Control Interno (2013).

<https://cutt.ly/wHvxuU6>

Monrroy Rodriguez, O. J. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales. Caso empresa de transportes y servicios múltiples los cedros S.A. – Chimbote, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/25329>

Noguera, A. y Villarroel, M. (2020). *Análisis del Sistema de Control Interno en una Pyme mendocina desde el punto de vista del Auditor Interno*. Universidad Nacional de Cuyo-Mendoza

<https://cutt.ly/vHvfYJa>

Núñez J, Quinde J, Guzmán M, Castillo M. (2017). IV Revolución Industrial:

Nuevos modelos productivos y el reto tecnológico de las Universidades en Ecuador. *Sinapsis*, ISSN-e 2215-7794, ISSN 2145-969X, Vol. 9, Nº. 1, 2017, págs. 1-11

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172072>

Pacherres Medina, M. J. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa servicios múltiples y transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/26872>

Pavón, D. Villa, L., Rueda, M. y Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. Universidad del Zulia-Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 24, núm. 87, 2019.

<https://www.redalyc.org/journal/290/29060499014/29060499014.pdf>

Pereira Palomo, C. A. (2019). Control interno en las empresas.. Instituto Mexicano

- de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/124953>
- Quenta Bautista, I. E. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa de transportes Nobleza Internacional S.R.L. - Juliaca, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25662>
- Ramírez, F. (2021). *Hipotesis. Fundamentos de investigación*. Obtenido de <http://manualdelinvestigador.blogspot.com/2015/08/hipotesis-los-supuestos-de-la.html>
- Rimarachin Bustamante, S. G., & Rodas Mori, V. G. (2019). *Evaluación de riesgos de control interno para mejorar el proceso operativo del servicio de encomiendas en la Empresa de Transporte Milagroso Corazón de Jesús SAC*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2180>
- Sanabria-Boudri, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas-Vol. 1(1)*, 9–13. Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle, Perú. <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>
- Sánchez Chinchilla, W. A. (2017). *Teoría del control.. Ediciones de la U*. <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/70298>
- Sullon Morocho, H. M. (2019). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área administrativa de la empresa transportes Jhon E.I.R.L. Paita - 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/14535>

Uladech (2021) Código de ética

- Ubillús, J., Tamayo, C y Zambrano, M. (2016) en su tesis: El control interno como herramienta eficiente en las Pymes de la ciudad de Portoviejo. Universidad Técnica de Manabí – Ecuador. ECA Sinergia. Vol. 7, Nº. 2, 2016  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6197603>
- Vásquez C., Alvarado, D. y Pillco, J. (2018). *El control interno y el desempeño empresarial de las Pymes Comerciales*. Universidad Estatal de Milagro-UNEMI.  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4260>
- Velasque Soto, P. Y. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa transportes Edwin S.A.C. – Cañete, 2020*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13032/30895>
- Verduzco Reina, C. J. (2019). *Derecho y empresa*. IURE Editores.  
<https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/105801>

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título del proyecto	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas nacionales: Caso Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.	¿Las oportunidades del control interno mejoran las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.?	Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.Puno, 2022.	<p>1. Establecer las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales.</p> <p>2. Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.-Puno, 2022.</p> <p>Explicar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de las micro y pequeñas empresas nacionales y de la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.Puno, 2022.</p>	No aplica

## Anexo 2: Ficha bibliográfica

# FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,

ETC. AUTOR: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ LUGAR DE

EDICION: \_\_\_\_\_

AÑO EN QUE SE OBTUVO: \_\_\_\_\_

NUM. DE PAGINAS: \_\_\_\_\_ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: \_\_\_\_\_ INSTITUCION Y

DEPENDENCIA QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOMBRE DEL ASESOR: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA

OBRA: \_\_\_\_\_



### Anexo 3: Instrumento validado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho le agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario que consta de 20 interrogantes, mediante el cual me permitirá realizar mi investigación y luego formular mí Informe de Investigación cuyo título es **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: CASO EMP.TRANSP PUBLIC INTERPROV PSJ S ANDIN S.C.R.L.-PUNO, 2022.**

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

#### Cuestionario

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del recuadro con una “X” la alternativa correcta:

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de Control	La empresa Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.cuenta con un Sistema de Control Interno.		
	5. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		
	6. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		
	7. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?		
Evaluación de Riesgo	8. ¿Se cuenta con un MOF?		
	5. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?		
	6. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		
	7. ¿La entidad ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?		
	8. ¿La entidad ha registrado los posibles riesgos externos e internos?		

<p><b>Actividades de Control</b></p>	<p>5. ¿La entidad ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</p> <p>6. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la entidad?</p> <p>7. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p> <p>8. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?</p>		
<p><b>Información y Comunicación</b></p>	<p>5. ¿La entidad tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?</p> <p>6. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?</p> <p>7. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</p> <p>8. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>		
<p><b>Supervisión o Monitoreo</b></p>	<p>5. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p> <p>6. ¿El informe financiero de la entidad se deriva a las áreas que corresponde?</p> <p>7. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p> <p>8. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</p>		

**CONSULTORÍA Y ASESORIA CONTABLE**  
  
**CPC. Maribel Manrique Plácido**  
**Mot. 06 - 2117**

#### Anexo 4: Instrumento aplicado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted mi cordial saludo:

Mucho le agradeceré su participación aportando datos respondiendo a las preguntas del presente cuestionario que consta de 20 interrogantes, mediante el cual me permitirá realizar mi investigación y luego formular mi Informe de Investigación cuyo título es **PROPUESTA DE MEJORA DE LOS FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS: CASO EMP.TRANSP PUBLIC INTERPROV PSJ S ANDIN S.C.R.L.-PUNO, 2022.**

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

#### Cuestionario

**INSTRUCCIONES:** Marcar dentro del recuadro con una “X” la alternativa correcta:

Factores Relevantes	Preguntas	Resultado	
		Si	No
Ambiente de Control	La empresa Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L.cuenta con un Sistema de Control Interno.		X
	9. ¿Cuenta con un código de ética admitido por la empresa?		X
	10. ¿Difunde el código de ética admitido por la empresa a los colaboradores?		X
	11. ¿Se realiza rendiciones de cuenta con integridad y confiabilidad?	X	
	12. ¿Se cuenta con un MOF?	X	
Evaluación de Riesgo	9. ¿Cuenta con objetivos definidos en la empresa?	X	
	10. ¿Se ha definido los potenciales efectos de los riesgos identificados?		X
		X	

	<p>11. ¿La empresa ha dispuesto los procedimientos para permitir dar solución a los posibles riesgos identificado?</p> <p>12. ¿La empresa ha registrado los posibles riesgos externos e internos?</p>	X	
<b>Actividades de Control</b>	<p>9. ¿La empresa ha planteado suficientes procedimientos para lograr sus objetivos?</p> <p>10. ¿Este procedimiento contiene suficientes actividades de control que garantiza el resguardo físico de la información de la empresa?</p> <p>11. ¿Los procedimientos contienen actividades de supervisión física en el desarrollo de las actividades?</p> <p>12. ¿Se comunica los resultados de la supervisión oportunamente, para tomar las medidas correctivas correspondientes?</p>	X	X
<b>Información y Comunicación</b>	<p>9. ¿La empresa tiene la capacidad para preparar informes financieros anuales e intermedios fiables?</p> <p>10. ¿La gerencia recibe información analítica, financiera y operativa que le permite tomar decisiones oportunas?</p> <p>11. ¿Existen mecanismos para obtener información externa sobre la satisfacción del usuario y los niveles de demanda?</p> <p>12. ¿Existe suficiente comunicación entre todas las áreas de la empresa y departamentos relacionados (comunicación fluida, adecuada y oportuna)?</p>	X	X
<b>Supervisión o Monitoreo</b>	<p>9. ¿Se ha realizado una coordinación interna y externa antes de comenzar a implementar las actividades planificadas?</p> <p>10. ¿El informe financiero de la empresa se deriva a las áreas que corresponde?</p> <p>11. ¿Se verifica habitualmente que los colaboradores comprendan y cumplan el código de conducta de la empresa?</p> <p>12. ¿Hay un constante monitoreo de parte del área correspondiente?</p>	X	X

CONSULTORÍA Y ASESORIA CONTABLE

*Maribel Manrique Plácido*

---

**EPC. Maribel Manrique Plácido**  
Mat. 06 - 2117

## Anexo 5: Carta de autorización

## Anexo 6: Consentimiento Informado

Puno, 02 de enero de 2023.

Señor  
**JACINTO VERASTEGUI FLARDE**  
Gerente General de la Empresa de Transportes Sur Andino S.R.L. PUNO

Asunto : **Autorización para usar y compartir su información**

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo solicitarle lo siguiente:

Que, soy alumno de la **Universidad Católica los ángeles de Chimbote – Facultad de Ciencias e Ingeniería**, de la escuela profesional de **Contabilidad**. Me dirijo a usted para solicitarle la **Autorización para usar y compartir su información comercial suya en un estudio de investigación**, le pido la autorización para permitirme investigar y sacar información de su empresa de **Transportes Sur Andino S.R.L. PUNO**, que es usted representante legal que está a su cargo como Gerente General. Siendo requisito indispensable para elaborar un **Proyecto de investigación para optar el título profesional de contador público en ciencias contables y financieras y administrativas**, le entregaremos una copia digital.

Me despido, agradeciéndole por la confianza y la oportunidad que se me pueda dar en su digna empresa.

Atentamente,

  
GLORIA V. SOSA MAMANI  
DNI: 01322096

Recibido  
02-01-2023  


## Anexo 7: Consulta RUC

### Consulta RUC

Volver

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20115054229 - EMP.TRANSP PUBLIC INTERPROV PSJ S ANDIN		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	SUR ANDINO		
Fecha de Inscripción:	25/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades:	20/05/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	PJ. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA NRO. 132 CERCADO (COSTADO DEL COLISEO) PUNO - PUNO - PUNO		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO		

Comprobante:	
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA BOLETO DE VIAJE-TRANSPORTE INTERPROVINCIAL MANIFIESTO DE PASAJEROS
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 03/07/2019 BOLETA PORTAL DESDE 09/01/2020
Emisor electrónico desde:	03/07/2019
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 03/07/2019),BOLETA (desde 09/01/2020)
Afiliado al PLE desde:	01/01/2015

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

9%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

## FUENTES PRIMARIAS

---

1

[enciclopediaeconomica.com](http://enciclopediaeconomica.com)

Fuente de Internet

5%

2

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

4%

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Apagado