



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE  
LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO  
EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. -  
HUARAZ, 2023**

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

**AUTORA**

**LOPEZ SOLANO, LISSETTE MAIRA**

**ORCID ID: 0009-0005-6098-6048**

**ASESOR**

**QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR**

**ORCID ID: 0000-0002-2286-4606**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2024**



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

**ACTA N° 0034-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:20** horas del día **03** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO** Presidente  
**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER** Miembro  
**SOTO MEDINA MARIO WILMAR** Miembro  
**Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023**

**Presentada Por :**  
(1203162007) **LOPEZ SOLANO LISSETTE MAIRA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **14**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

Los miembros del Jurado de Investigación firman a continuación dando fe de las conclusiones del acta:

**ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO**  
**Presidente**

**MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER**  
**Miembro**

**SOTO MEDINA MARIO WILMAR**  
**Miembro**

**Mgtr. QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR**  
**Asesor**



## CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023 Del (de la) estudiante LOPEZ SOLANO LISSETTE MAIRA, asesorado por QUIROZ CALDERON MILAGRO BALDEMAR se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

Por lo tanto, dichas coincidencias detectadas no constituyen plagio y la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Cabe resaltar que el turnitin brinda información referencial sobre el porcentaje de similitud, más no es objeto oficial para determinar copia o plagio, si sucediera toda la responsabilidad recaerá en el estudiante.

Chimbote, 08 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## Dedicatoria

En primer lugar, mi gratitud a Dios por proveerme de vida, salud y bendecirme con el cumplimiento de mis metas y objetivos.

A quienes me dieron la vida, Mis padres,  
Elvira Solano Guerrero y Marcelo López  
Gómez además del apoyo, dedicación y amor  
abnegado.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, mi gratitud a Dios por proveerme de vida, salud y bendecirme con el cumplimiento de mis metas y objetivos.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, quienes me acogieron para brindarme las herramientas y conocimientos para desarrollar mis habilidades y competencias como profesional.

A mi asesor en esta investigación por el apoyo con sus observaciones y recomendaciones en cada etapa de la tesis.

## Contenido

Caratula.....	I
Acta de Sustentación .....	II
Constancia de Originalidad .....	III
Dedicatoria .....	IV
Agradecimiento.....	V
Contenido .....	VI
Lista de Cuadros.....	VIII
Resumen .....	IX
Abstract .....	X
<b>I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1. Antecedentes.....</b>	<b>15</b>
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales.....	17
2.1.3. Regionales.....	25
2.1.4. Locales .....	25
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>25</b>
2.2.1. Teoría de Control interno .....	25
2.2.2. Teoría de empresa .....	34
2.2.3. Teoría de Pyme .....	37
2.2.4. Teoría de Servicio .....	38
2.2.5. Descripción de la empresa estudiada .....	41
2.2.6. Marco conceptual .....	42
<b>2.3. Hipótesis.....</b>	<b>42</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>43</b>
<b>3.1. Tipo, Nivel y diseño de investigación .....</b>	<b>43</b>
<b>3.2. Población y muestra.....</b>	<b>43</b>
<b>3.3. Variable, Definición y operacionalización .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>44</b>
<b>3.5. Método de análisis.....</b>	<b>45</b>

3.6. Aspectos éticos.....	45
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>47</b>
4.1. Respecto al objetivo específico 1.....	47
4.2. Respecto al objetivo específico 2.....	51
4.3. Respecto al objetivo específico 3.....	56
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>62</b>
5.1. Respecto al objetivo específico 1.....	62
5.2. Respecto al objetivo específico 2.....	62
5.3. Respecto al objetivo específico 3.....	64
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
6.1. Respecto al objetivo específico 1.....	66
6.2. Respecto al objetivo específico 2.....	66
6.3. Respecto al objetivo específico 3.....	67
6.4. Respecto al objetivo general.....	67
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia .....</b>	<b>73</b>
<b>Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....</b>	<b>74</b>
<b>Anexo 3 – Validación de Instrumento.....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 04: Consentimiento informado .....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 5 – Carta de autorización .....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 6. Fichas Bibliográficas.....</b>	<b>81</b>

## **Lista de Cuadros**

Cuadro N° 01. Resultados de los Antecedentes.....	47
Cuadro N° 02. Resultado del Cuestionario.....	51
Cuadro N° 03. Resultados de los objetivos específicos 1 y 2.....	56

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. – Huaraz, 2023. 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 cerradas; respectivamente encontrando así las siguientes conclusiones: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Se concluye de acuerdo a la revisión de los antecedentes revela consistentemente que las pequeñas empresas nacionales carecen de un sistema de control interno, lo que obstaculiza su capacidad para mejorar la gestión y ejecución de sus actividades. Respecto al Objetivo Específico N° 02: A partir de los resultados obtenidos mediante el cuestionario dirigido al responsable de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L., se llega a la conclusión de que la empresa carece de un sistema de control interno integral. Respecto al Objetivo Específico N° 3. La conclusión derivada de los objetivos específicos 01 y 02 se centra en la imperiosa necesidad para las pequeñas empresas a nivel nacional, incluyendo la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L., de contemplar la implementación de un sistema de control interno adaptado a sus particulares necesidades y requisitos. Conclusión general: La conclusión general extraída sugiere que tanto las pequeñas empresas a nivel nacional como la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. deberían llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno.

Palabras clave: Comercio, control interno, pequeña empresa.

## **Abstract**

The general objective of this research work was: To describe the relevant factors of internal control of small national companies: Case of Transport Company 'Zaleth' E.I.R.L. – Huaraz, 2023. The research was qualitative-bibliographic-documentary and case study. To collect the information, the bibliographic review technique was used, as well as the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; respectively, thus finding the following conclusions: Regarding Specific Objective No. 01: It is concluded that according to the review of the background, it consistently reveals that small national companies lack an internal control system, which hinders their ability to improve management and execution of their activities. Regarding Specific Objective No. 02: From the results obtained through the questionnaire addressed to the head of the Transport Company 'Zaleth' E.I.R.L., it is concluded that the company lacks a comprehensive internal control system. Regarding Specific Objective No. 3. The conclusion derived from specific objectives 01 and 02 focuses on the imperative need for small companies at the national level, including the Transport Company 'Zaleth' E.I.R.L., to contemplate the implementation of a internal control adapted to your particular needs and requirements. General conclusion: The general conclusion drawn suggests that both small businesses nationwide and the Transport Company 'Zaleth' E.I.R.L. They should implement an internal control system.

Keywords: Commerce, internal control, small business.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La implementación de un sistema de control interno es un proceso influenciado por el enfoque gerencial adoptado por la organización. Una vez que la dirección ejecutiva opta por esta iniciativa, es fundamental que se extienda a lo largo y ancho de la empresa, y su efectividad se encuentra intrínsecamente vinculada al compromiso y colaboración de todos los miembros que integran la entidad. La calidad de un sistema de control interno se mide en términos de su capacidad para cumplir los objetivos establecidos, por lo que, en caso de que esta propuesta logre aumentar la productividad de la empresa bananera Monterrey, se habrá logrado el propósito de la investigación. No obstante, la implementación de un sistema de control interno que permita a toda la organización llevar a cabo actividades de control, mejora y supervisión es una decisión que recae en última instancia en manos del propietario de la empresa, quien deberá sopesar su relevancia y beneficios potenciales para el bienestar de la compañía (Murillo et al., 2019).

El control interno representa la fase culminante del proceso administrativo, encargada de identificar cualquier desviación o alteración con respecto a los objetivos y metas establecidos por la administración. Este elemento es esencial para prevenir gastos innecesarios en las entidades económicas y en el caso que nos ocupa, su importancia radica en la capacidad de anticipar el impacto financiero derivado del incumplimiento de las obligaciones fiscales, laborales o de seguridad social ante las autoridades competentes. Asimismo, el control interno se revela como un mecanismo crucial para prevenir cálculos erróneos y erogaciones realizadas de manera incorrecta, lo que, de no ser supervisado, afectaría tanto a la organización como a los trabajadores. Estos últimos, al no recibir sus percepciones adecuadas, podrían sufrir deducciones en exceso, especialmente en lo que se refiere a impuestos y otras retenciones. Por consiguiente, el establecimiento de un sólido sistema de control interno es fundamental, ya que garantiza la estabilidad financiera, cumple con las regulaciones vigentes y preserva el bienestar tanto de la empresa como de su personal (López y Solís, 2018).

Las Normas de Control Interno desempeñan un papel fundamental en todas las organizaciones y representan una herramienta esencial para fortalecer la gestión administrativa. Su aplicación permite llevar a cabo las operaciones de manera eficiente, eficaz y efectiva, al tiempo que fomenta la transparencia en la toma de decisiones. El objetivo principal es abordar y resolver los desafíos que puedan surgir en el camino, todo con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa. El Control

Interno se sitúa en una posición prioritaria, ya que su diseño tiene como propósito principal brindar un grado de seguridad razonable en las actividades de control y en la evaluación de las operaciones que se desarrollan en una empresa. Esta función se ejecuta de manera eficiente y oportuna, lo que convierte al Control Interno en una guía valiosa que orienta la ejecución adecuada de los procedimientos y garantiza un funcionamiento fluido y efectivo en la entidad. Además, proporciona un marco sólido para minimizar riesgos y tomar decisiones informadas (López et al., 2020).

La correcta gestión del Control Interno en las PYMES es un factor crítico que no puede ser pasado por alto, ya que, sin ello, estas empresas podrían verse inmersas en problemas que afectarían negativamente su transparencia, eficiencia y eficacia en la gestión de recursos. Esto, en última instancia, repercutiría en el funcionamiento general de la organización. Por lo tanto, se hace evidente la necesidad de establecer políticas y procedimientos administrativos sólidos, ya que están intrínsecamente vinculados al manejo de los recursos y a la forma en que se informa sobre su uso. Un alto nivel de transparencia en estos procesos genera un ambiente propicio para fomentar la confianza y el respeto tanto a nivel social como institucional. Este ambiente de confianza, a su vez, allana el camino para la implementación de procedimientos que mejorarán la recopilación de información financiera. La implementación de un control interno eficaz se convierte así en una herramienta esencial para proteger la integridad y la reputación de las PYMES, permitiéndoles crecer y mantenerse en el mercado a largo plazo, enfrentando los desafíos de manera más sólida y sostenible (Sanabria-Boudri, 2021).

La ausencia de un sistema de control interno en las organizaciones constituye un caldo de cultivo para la corrupción, y si no se aborda adecuadamente, este problema persistirá y podría llegar a intensificarse. La inacción en la implementación de sistemas de control interno permitiría que la corrupción se arraigue aún más, representando una amenaza significativa para el país en su conjunto. Es fundamental comprender que la instauración de un Sistema de Control Interno no exige recursos excepcionales, sino más bien voluntad política, liderazgo y un firme compromiso con la mejora de la gestión y el bienestar de las entidades. Además, la flexibilidad normativa y la posposición de los plazos para la obligación de establecer sistemas de control interno, si bien podrían aliviar las cargas administrativas, también podrían agravar el problema de la corrupción. Por tanto, es imperativo que las entidades tomen medidas proactivas y decisivas para contrarrestar la corrupción y garantizar un funcionamiento más transparente y ético en

todas sus operaciones. La erradicación de la corrupción no solo fortalecerá la confianza pública, sino que también contribuirá al crecimiento sostenible y al desarrollo del país en su conjunto, promoviendo un entorno donde las empresas puedan prosperar de manera ética y brindar oportunidades a todos los ciudadanos (Albán y Poma, 2018)

El control interno, sin duda, desempeña un papel trascendental en la mejora de la rentabilidad de las empresas, particularmente en el sector de servicios. A medida que exploramos diversas investigaciones y analizamos los resultados, queda patente que una ejecución eficaz y meticulosa del control interno tiene un impacto tremendamente positivo. Esto no solo potencia la rentabilidad, sino que también consolida la estabilidad económica de las organizaciones. La implementación de un sistema de control interno a medida, cuidadosamente ajustado a las operaciones y el tamaño de la empresa, se convierte en un pilar fundamental para optimizar la obtención de información en tiempo real y de manera oportuna. En consecuencia, no solo se reducen y mitigan riesgos, sino que se crea un entorno propicio para tomar decisiones más fundamentadas y, en última instancia, para mantener una ventaja competitiva en un mercado caracterizado por su constante evolución y desafíos cambiantes. Al priorizar el control interno y aprovechar su potencial, las empresas están en una posición sólida para prosperar y sobresalir en sus respectivas industrias (Escobar et al., 2023).

A partir de la exposición anterior, cabe señalar que la formulación del problema se presenta de la siguiente manera:

¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023?

Las justificaciones son:

**Justificación Teórica:** El estudio se basará en una justificación teórica sólida, ya que aportó conocimientos valiosos sobre la aplicación del control interno en pequeñas empresas, con un enfoque particular en el caso de la empresa analizada. Esto contribuyó a llenar una brecha de información significativa en el ámbito del control interno, brindando una oportunidad única para profundizar en un tema que a menudo carece de atención.

**Justificación Práctica:** Además de su justificación teórica, este estudio se sustentará en una sólida base práctica, ya que se centra en la identificación de actividades específicas del control interno que pueden influir de manera significativa en el desempeño y los resultados de la gestión empresarial. Esta perspectiva práctica ofrece una oportunidad

valiosa para comprender mejor cómo el control interno se relaciona directamente con el éxito o el fracaso de las empresas.

**Justificación Metodológica:** Por último, la investigación se sustentará en una justificación de carácter metodológico, ya que se desarrollará mediante un diseño de investigación sólido y bien estructurado. En este proceso, se crearán instrumentos de recopilación de datos específicos, diseñados para alcanzar con precisión los objetivos establecidos. Estos instrumentos de recopilación de datos se convertirán en valiosos recursos que no solo serán aplicables a esta investigación en particular, sino que también podrán ser utilizados como referencia en futuros estudios relacionados con las variables analizadas.

En correspondencia con la contestación proporcionada al planteamiento, se ha delineado el propósito general de la siguiente manera:

Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales:  
Caso Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L. – Huaraz, 2023.

De igual manera, se han establecido los siguientes objetivos particulares, alineados con la meta global previamente delineada:

1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.
2. Describir los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L. – Huaraz, 2023.
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L. – Huaraz, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

Campoverde (2023) en su tesis: “Análisis del Control Interno en la Gestión Comercial de las Empresas del Sector Turístico Gastronómico de Guayaquil. Año 2022”. El propósito de esta investigación se centró en evaluar el control interno en la gestión comercial de las empresas pertenecientes al sector turístico gastronómico de Guayaquil durante el año 2022. Para llevar a cabo este análisis, se aplicó una metodología de carácter descriptivo, ya que involucró un estudio de campo dentro de empresas del ámbito público. Esta investigación adoptó un enfoque mixto, haciendo uso de herramientas como encuestas y entrevistas para la recolección de datos. Las conclusiones obtenidas resaltan la importancia de la revisión literaria para mejorar la comprensión del control interno, una teoría que ha evolucionado con el tiempo y se ha adaptado a las necesidades cambiantes de las empresas. En el caso de la marca bajo análisis, se reconoce su fuerte compromiso con el control interno al contratar una empresa asesora para expandirse a mercados internacionales. Además, se enfatiza la relevancia de la gestión comercial y la inversión en el desarrollo del personal, como se ilustra en la "Universidad del Café", un programa que promueve el crecimiento tanto en conocimientos como en recompensas económicas y ascensos basados en el rendimiento. De esta manera, la marca ha logrado de manera efectiva la integración de los principios de Fayol relacionados con la gestión del control y la gestión comercial, lo que contribuye significativamente a su éxito en el mercado.

Banchón (2018) en su trabajo de investigación titulado: “El control interno y su relación con los riesgos de auditoría aplicados en el éxito empresarial de las empresas privadas de Ecuador”. El propósito de esta investigación radicó en evaluar la influencia de los controles internos y su vinculación con los riesgos de auditoría en el rendimiento empresarial de las empresas privadas en Ecuador durante el período 2017, a través de un enfoque de investigación documental. En esta metodología, que se basa en el método descriptivo, el investigador se concentra en describir situaciones y sucesos pertinentes. Los resultados revelaron que la Corporación FAVORITA ha establecido un conjunto de procedimientos definidos para administrar las distintas áreas de la empresa, respaldados por una supervisión y control regulares de las actividades. Los empleados de la empresa demuestran un sólido entendimiento de los

objetivos y metas institucionales. Este sistema de control ha facilitado una comunicación efectiva con el personal, promoviendo la responsabilidad y el cumplimiento de las reglas, con la convicción de que su acatamiento contribuye a la mejora tanto de la empresa como de su calidad de vida como colaboradores. Además, se concluye que la implementación del control interno y la auditoría en las organizaciones puede generar mejoras sustanciales en la toma de decisiones, así como en la aplicación de prácticas de gestión destinadas a supervisar las actividades administrativas y financieras de la empresa. En resumen, se enfatiza la importancia crucial de contar con un sistema de control interno y auditoría efectivos para prevenir situaciones indeseadas en las empresas, aprender de errores pasados y mantener un éxito empresarial impecable en el competitivo entorno comercial.

Rodríguez (2019) en su tesis titulada: “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Tihermac Cía. Ltda., del Cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas”. El propósito de esta investigación se centró en la creación de un Sistema de Control Interno para la empresa TIHERMAC CÍA. LTDA., con sede en el Cantón Santo Domingo, Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, con el fin de potenciar el desempeño organizacional en las áreas administrativa, contable y operativa. La metodología adoptada para este estudio fue de carácter descriptivo, y su enfoque se orientó a describir situaciones y eventos relevantes. A partir de los hallazgos, se constató que TIHERMAC CÍA. LTDA. carece de una planificación corporativa que defina con claridad los objetivos de la organización, los planes y programas necesarios para coordinar eficazmente las actividades y respaldar una toma de decisiones precisa. Además, la empresa presenta una estructura orgánica insuficiente que no establece de manera definida las líneas de autoridad y responsabilidad, carece de un manual de funciones y procedimientos, y no efectúa una asignación adecuada de recursos para el logro de sus metas. La gestión de recursos humanos en TIHERMAC CÍA. LTDA. se caracteriza por relaciones interpersonales irregulares, reflejando una falta de dirección y políticas de gestión de personal, así como de un ambiente de motivación. Asimismo, se observa una ausencia de actividades diseñadas para supervisar aspectos como la existencia y uso adecuado de herramientas, repuestos, lubricantes, combustible, rutas de trabajo, ubicación de la maquinaria y seguimiento del trabajo diario. En relación al departamento de Contabilidad, cumple satisfactoriamente con sus responsabilidades, apoyado por un

sistema contable competente que facilita la generación de informes financieros adecuados. No obstante, se destaca la falta de políticas contables estandarizadas. En resumen, los resultados señalan que TIHERMAC CÍA. LTDA. enfrenta deficiencias significativas en su proceso administrativo, lo que dificulta una gestión eficiente y la consecución de sus objetivos corporativos.

### **2.1.2. Nacionales**

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”. El propósito de esta investigación fue identificar las oportunidades del control interno que puedan mejorar las perspectivas de las micro y pequeñas empresas nacionales, con un enfoque en la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. en Tumbes, durante el año 2021. La metodología adoptada se basó en un enfoque no experimental y cualitativo, respaldado por un estudio bibliográfico y documental, así como un enfoque de caso. La recopilación de información se realizó mediante la revisión bibliográfica y un cuestionario compuesto por 25 preguntas, administrado al Gerente General de la empresa. Los hallazgos indican que la empresa debería establecer un manual de organización y funciones junto con un código de ética para fortalecer la gestión empresarial y alinearla con sus objetivos corporativos. El control interno se erige como un componente crucial para garantizar que los colaboradores estén debidamente capacitados y actualizados para tomar las medidas correctivas necesarias. Además, es esencial para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización, y su implementación es una responsabilidad que recae en todos los niveles de la administración. Como parte de las propuestas, se sugiere a la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. que, dentro del componente de Ambiente de Control, establezca un sólido sistema de control interno para respaldar su presencia en el mercado. Además, se recomienda que invierta en una infraestructura adecuada que mejore la responsabilidad y eficiencia en la ejecución de sus actividades, lo que permitirá un mejor control de las oficinas de la empresa.

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”. La investigación se propuso identificar oportunidades en el ámbito del control interno que

podieran mejorar las perspectivas de las micro y pequeñas empresas en el contexto nacional, centrándose en la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. con sede en Puno, en el año 2020. El diseño de la investigación siguió una metodología cualitativa y no experimental, respaldada por un análisis bibliográfico y documental junto con un enfoque de caso. La información se recopiló a través de la revisión bibliográfica y un cuestionario de 25 preguntas administrado al Gerente General de la empresa. Según los resultados del cuestionario, se constató que la empresa carece de un sistema de control interno y, por lo tanto, no dispone de un manual de funciones que aclare la segregación de tareas para el personal administrativo en el desarrollo de sus actividades. Esta carencia obstaculiza el cumplimiento de estándares éticos y no contribuye a un ambiente laboral saludable. Se recomienda que la empresa evalúe sus objetivos y establezca procedimientos para abordar posibles riesgos, promoviendo una comunicación efectiva entre la gerencia y los empleados para mejorar el ambiente laboral y, en última instancia, la gestión empresarial. La implementación de un sistema de control interno adaptado a las necesidades de la empresa es una propuesta clave, junto con la planificación de actividades a corto, mediano y largo plazo, alineada con objetivos, misión, visión, valores, códigos de ética y políticas organizacionales, con el fin de que se socialice con el personal y garantice el logro de los objetivos corporativos.

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”. La investigación se planteó con el objetivo general de identificar oportunidades en el ámbito del control interno que puedan mejorar las perspectivas de las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, con un enfoque particular en la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. con sede en Juliaca, en el año 2020. El diseño de la investigación se basó en una metodología no experimental de naturaleza cualitativa, respaldada por la revisión bibliográfica y documental, así como por el estudio de caso. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de un cuestionario de 25 preguntas aplicado al Gerente General de la empresa. Según los resultados obtenidos del cuestionario, se reveló que la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. carece de un sistema de control interno adecuado para afrontar posibles problemas empresariales. Por lo tanto, se sugiere una reestructuración del Manual de Organización y Funciones (MOF) con el fin de definir claramente las funciones

asignadas en la empresa. Además, se plantea la necesidad de contar con profesionales calificados en diversas áreas de la empresa para identificar y abordar los riesgos de manera oportuna, evitando una disminución en el crecimiento económico. La valoración de riesgos, tanto físicos como documentales, debe realizarse de manera regular y los resultados deben comunicarse a las áreas pertinentes para garantizar una comunicación efectiva y segura. Esto ayudará a generar informes financieros más precisos que respalden la toma de decisiones más informadas. La supervisión continua de las diversas áreas es esencial para la mejora constante de la empresa y la evaluación del desempeño de los empleados. En resumen, la implementación de un sólido sistema de control interno y la reestructuración del MOF son propuestas fundamentales para la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. con el fin de mejorar sus operaciones y su gestión general.

Ocaña (2020) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transporte Interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. - Castilla Piura, año 2019”. La metodología empleada en este estudio fue de carácter cualitativo, basada en investigaciones bibliográficas y documentales, con un enfoque de estudio de caso. El objetivo principal se centró en identificar las oportunidades de mejora en el control interno que podrían beneficiar a la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. en Castilla, Piura, durante el año 2020. Al analizar los hallazgos de la investigación, se destacan diversas deficiencias en la empresa. En particular, se observa la ausencia de un mecanismo que permita a los clientes presentar sugerencias o quejas con respecto al servicio y la atención proporcionada por los conductores durante los viajes. Se identifica la necesidad de mejorar los exámenes psicológicos a los conductores, ya que su trabajo los expone a situaciones de estrés que pueden resultar en fatiga, afectando su desempeño y reflejos al volante, lo que plantea riesgos durante los viajes. Además, se señala la falta de exámenes ocupacionales, lo que es esencial para garantizar que los conductores estén al tanto de los riesgos asociados con su trabajo. En cuanto a los procedimientos y protocolos a seguir durante los viajes o en caso de emergencia, se observa que el personal tiene conocimientos generales, pero carece de información específica sobre sus roles y responsabilidades. Esto se debe a la falta de comunicación y difusión de los procedimientos por parte de la administración. Se concluye que la empresa no da suficiente importancia a los exámenes médicos de los conductores, a

pesar de su relevancia para garantizar la seguridad de los pasajeros. Los conductores deberían someterse a exámenes médicos regulares para asegurarse de que están en condiciones óptimas para operar un vehículo.

Matos (2019) en su tesis titulada: "Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017". La metodología aplicada en este estudio fue cualitativa y se basó en la revisión de fuentes bibliográficas y documentales, con un enfoque en el estudio de caso. El objetivo general se centró en describir las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector de servicios en el Perú, con un enfoque específico en la empresa "Transportes Señor de los Milagros S.A.C" en Chimbote durante el año 2017. En relación a las conclusiones obtenidas, se destaca que las características del control interno en la empresa "Transportes Señor de los Milagros S.A.C" de Chimbote, 2017 se describieron de manera detallada a través de entrevistas realizadas al gerente o dueño de la empresa, quien fue la unidad de análisis. Se concluyó que estas características del control interno son de suma importancia, ya que el administrador desempeña un papel fundamental al establecer políticas y procedimientos que contribuyen a la protección de los activos y el patrimonio de la empresa. Es fundamental que todas las empresas, especialmente en el sector de servicios de transporte, implementen un sistema de control interno en todas sus áreas para asegurarse de cumplir con los objetivos y metas establecidos, lo que, a su vez, les permitirá expandirse y prosperar en el mercado. Como contribución personal, se recomienda encarecidamente al propietario de la empresa de transporte considerar la implementación de un sistema de control interno en todas las áreas de la organización, lo que ayudará a mitigar los riesgos y respaldará la toma de decisiones bien informadas para un futuro empresarial exitoso, garantizando un nivel de seguridad razonable. También se sugiere la creación de un manual de organización y funciones que facilite el desarrollo de las actividades y procesos de trabajo de acuerdo a las necesidades empresariales. Estas actividades deben ser evaluadas de forma periódica y actualizadas según sea necesario para garantizar un funcionamiento eficiente. En resumen, las características del control interno proporcionan una comprensión completa de los elementos cruciales en la empresa de transporte "Señor de los Milagros", permitiendo evaluar su eficiencia y eficacia.

Peña (2020) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes de Pasajeros Mi David y Goliat S.R.L. – Frías, 2019”. La metodología empleada en este estudio se basó en un enfoque cualitativo, donde se realizaron revisiones bibliográficas y documentales, junto con la aplicación de instrumentos como fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas. El objetivo general de la investigación fue identificar las oportunidades de mejora en el control interno que beneficiarían a las micro y pequeñas empresas a nivel nacional, con un enfoque específico en el caso de la Empresa de Transportes de Pasajeros "Mi David y Goliat S.R.L." en Frías durante el año 2019. Las conclusiones destacan la importancia del control interno en esta empresa para abordar debilidades y mitigar posibles riesgos que pueda enfrentar. Se sugiere que la empresa tome control de los recursos al transferir los vehículos de los socios a la empresa, lo que implicaría una operatividad más efectiva que afecta los ingresos y egresos. La implementación de un manual de organización y funciones se considera fundamental, ya que contribuiría a definir las funciones y responsabilidades de los colaboradores de manera adecuada. Además, se subraya la importancia de registrar a los trabajadores en la planilla para prevenir sanciones y promover una mayor productividad. Para evitar la paralización de las unidades vehiculares, se recomienda contratar a un mecánico encargado del mantenimiento y reparación de los vehículos. También se enfatiza la necesidad de contar con un seguro vehicular adicional al SOAT para protegerse de diversos riesgos, dado que los vehículos están expuestos a diferentes situaciones durante el transporte de pasajeros. La implementación de un sistema de GPS en los vehículos se considera esencial tanto para la seguridad como para la supervisión de los conductores, lo que permitiría prevenir desvíos no autorizados y brindar un servicio de calidad a los usuarios al llegar puntualmente a su destino.

Sanchez (2021) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020”. La metodología utilizada en este estudio se basó en un enfoque cualitativo y se apoyó en investigaciones bibliográficas, documentales y un estudio de caso. El objetivo principal de la investigación fue identificar oportunidades para mejorar el control interno en micro y pequeñas empresas a nivel nacional, con un enfoque específico en el caso de Transportes Meridian S.A.C. en el año 2020. Las conclusiones obtenidas a través del

cuestionario aplicado al gerente de la empresa Transportes Meridian S.A.C. resaltan la necesidad de establecer un sistema de control interno, ya que su ausencia podría dar lugar a deficiencias operativas en la empresa. Se recomienda implementar un sistema de control interno para estimular la efectividad de las operaciones y fomentar un ambiente de trabajo más comprometido entre los empleados. Además, se sugiere la promulgación de normas éticas y códigos de conducta para fomentar la integración del personal, mejorar el clima laboral y evaluar posibles problemas que puedan amenazar la continuidad de la empresa. La identificación de riesgos internos es crucial, lo que requeriría la definición de procedimientos que respalden el logro de los objetivos previamente establecidos. En este sentido, se destaca la importancia de comunicar eficazmente cualquier error y tomar decisiones oportunas. Concluyendo, se enfatiza la necesidad de que las empresas implementen sistemas de control interno que se ajusten a sus capacidades, evitando prácticas inadecuadas y garantizando un rendimiento óptimo en el caso específico de Transportes Meridian S.A.C. Las propuestas finales incluyen la implementación de un sistema de control interno eficaz, la creación de un manual de funciones para aclarar las responsabilidades de los colaboradores y la incorporación de personal calificado para gestionar estas herramientas de manera efectiva.

Bermeo (2020) en su tesis titulada: “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”. El enfoque metodológico empleado en este estudio se caracterizó por su orientación cualitativa, que incluyó la revisión bibliográfica, la investigación documental y el análisis de un caso específico. El objetivo general del estudio fue identificar oportunidades para mejorar el control interno en la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., ubicada en Piura y realizado en el año 2020. Las conclusiones extraídas del análisis destacan diversas áreas de mejora en la empresa en estudio. En primer lugar, se evidencia que la empresa no brinda un trato remunerativo adecuado a su personal en el área operativa, lo que se traduce en la disminución de los costos laborales mediante el uso de conceptos no remunerativos, lo cual afecta negativamente los beneficios sociales de los trabajadores y genera descontento entre ellos. Además, se constata que la empresa carece de un programa efectivo de capacitación para su personal, lo que implica el riesgo de contar con empleados no capacitados para

interactuar con los clientes o para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente, lo que, a su vez, resulta en la pérdida de clientes debido a la mala atención y el servicio deficiente. La empresa no ha implementado sistemas de GPS en sus unidades debido a la falta de conocimiento sobre los beneficios que estos pueden aportar. Asimismo, se destaca la falta de un responsable en el área operativa encargado de llevar a cabo tareas clave, como el cronograma de mantenimiento preventivo de las unidades, el control del suministro de combustible y la gestión de repuestos y accesorios. Por último, se señala que la empresa no cuenta con un manual de funciones, lo que genera confusión entre el personal y puede dar lugar a omisiones y duplicación de funciones que afectan la operación eficiente de la empresa en su conjunto.

Guzmán (2021) en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020”. La metodología empleada en este estudio se caracteriza por ser cualitativa y se basa en la revisión de fuentes bibliográficas y documentos, junto con el análisis de un caso específico. El objetivo general se centra en identificar oportunidades para el control interno que puedan mejorar la situación de las micro y pequeñas empresas en el contexto peruano, con el caso de la Empresa de Transportes "Virtual Express" S.A. ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, en el año 2020. Las conclusiones obtenidas a partir de este análisis destacan varios aspectos relevantes. En primer lugar, se observa que la empresa de transportes urbano "Virtual Express" S.A. carece de un sistema de control interno implementado, lo que ha llevado a la pérdida de ingresos generados por parte de los concesionarios. Esto se debe a que, al no pagar un cupo por la salida desde el punto de partida, los concesionarios realizan sus operaciones de manera informal, saliendo de la mitad de la ruta sin llegar al paradero inicial, lo que resulta en la falta de generación de ingresos para la empresa. Además, los resultados de una encuesta revelan que los conductores no están cumpliendo con los acuerdos internos establecidos para la prestación del servicio. A pesar de que todos los vehículos cuentan con los equipos de primeros auxilios y herramientas necesarios, la supervisión y fiscalización del cumplimiento de estos acuerdos se lleva a cabo de manera intermitente. Por lo tanto, se sugiere la implementación de un sistema de control interno para abordar y controlar los errores identificados, garantizando así una mayor efectividad y control sobre los concesionarios. La empresa debería hacer

cumplir los acuerdos tomados en la gerencia para corregir los errores causados por parte de los accionistas, así como asegurar el cumplimiento de los mecanismos de control interno. También se propone la realización de charlas sobre el buen trato y el servicio al usuario, la aplicación de mantenimiento preventivo de vehículos para prevenir problemas durante el servicio, la instalación de relojes en puntos específicos del recorrido para evitar el desorden y la competencia entre los concesionarios, y un control riguroso de las llegadas y salidas de los vehículos en la empresa.

Cucho (2019), en su tesis titulada: “Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018”. La metodología empleada en este estudio se caracteriza por ser cualitativa y se basa en la revisión de fuentes bibliográficas y documentos, junto con el análisis de un caso específico, la Empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. ubicada en Junín, Perú, en el año 2018. Las conclusiones obtenidas a partir de este análisis indican que la empresa no tiene un sistema de control interno formalmente establecido, aunque aplica de manera empírica los componentes de control interno, lo cual resulta beneficioso gracias a su personal experimentado y con tiempo de servicio efectivo. Sin embargo, carece de un código de ética y de una estructura organizacional alineada con la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Se identifican riesgos significativos por cada objetivo estratégico, y el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades, aunque no se han establecido ni difundido directrices y políticas para la administración de riesgos. Se realizan procesos, actividades y tareas periódicamente para verificar que se desarrollen de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que supervisa el trabajo de los colaboradores y realiza un seguimiento continuo de las actividades de la empresa. Es por ello que la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. aplica un enfoque empírico al control interno, lo cual le ha beneficiado en gran medida debido a sus fortalezas. No obstante, se recomienda que la empresa implemente formalmente un sistema de control interno con procedimientos y componentes bien definidos para gestionar eficazmente los recursos y prevenir riesgos no identificados. También se sugiere mejorar la comunicación interna y el clima laboral mediante reuniones, talleres y propuestas de los trabajadores. Además, la implementación de procedimientos administrativos que se adapten a las necesidades y objetivos de la empresa ayudará a mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización.

### **2.1.3. Regionales**

Hasta la fecha no se han encontrados trabajos relacionados con la misma variable de estudio y su unidad de análisis, para este trabajo de investigación.

### **2.1.4. Locales**

Hasta la fecha no se han encontrados trabajos relacionados con la misma variable de estudio y su unidad de análisis, para este trabajo de investigación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de Control interno**

La disciplina del control abarca una amplia gama de campos, desde la ingeniería hasta las matemáticas, y se centra en el estudio del comportamiento de los sistemas dinámicos. En este contexto, la señal de entrada que fluye hacia un sistema se denomina "referencia". Según las ideas presentadas por Pereira (2019), el propósito fundamental del sistema de control interno radica en la identificación de principios que guíen las acciones a emprender en función de las particularidades de cada situación específica. En lugar de buscar principios de aplicación universal, se prioriza la adaptación a las circunstancias específicas. El desarrollo del control interno tuvo sus comienzos con la emergencia de las grandes empresas, ya que los propietarios se encontraron ante la imposibilidad de gestionar personalmente los desafíos relacionados con la producción, el comercio y las operaciones. En este contexto, se volvió esencial la delegación de responsabilidades dentro de la estructura organizativa, lo que marcó el inicio de la evolución del control interno.

#### **2.2.1.1. Característica de control interno**

De acuerdo a las afirmaciones de Meléndez (2016), es fundamental resaltar las características esenciales de las normas de control interno, las cuales se destacan por su coherencia con las regulaciones legales vigentes, directrices y normativas establecidas por los sistemas administrativos, así como otras disposiciones relacionadas con el control interno. Además, estas normas se alinean de manera armoniosa con los principios fundamentales del control interno, los preceptos de gestión y las pautas de auditoría gubernamental establecidas por la Contraloría General de la República (CGR). Un aspecto relevante es que estas normas se caracterizan por su redacción clara y precisa al explicar aspectos específicos, lo que facilita su comprensión y aplicación. Además, exhiben un grado de flexibilidad que

permite su adaptación a las necesidades particulares de cada institución, así como su revisión periódica para reflejar los avances en la modernización de la gestión gubernamental y garantizar su pertinencia a lo largo del tiempo. De esta manera, las normas de control interno se convierten en una herramienta valiosa para la mejora de la gestión y el fortalecimiento de la gobernanza.

### **2.2.1.2.Importancia de control interno**

El control interno desempeña un papel fundamental al proporcionar un marco para la ejecución eficiente de las actividades y procesos en las empresas, permitiendo la resolución efectiva de los desafíos que puedan surgir en el camino. Además, brinda la oportunidad de adquirir conocimientos valiosos a medida que se llevan a cabo estos procesos, lo que, a su vez, facilita la identificación y aplicación de mejoras en el futuro. No obstante, a pesar de su constante importancia, el control interno enfrenta desafíos significativos en su implementación, en parte debido a las variadas interpretaciones del concepto, lo que ha dado lugar a divergencias en su aplicación y a la búsqueda de una definición común y universal. En 1992, el Comité de Organizaciones patrias de Supervisión de las Empresas (COSO, por sus siglas en inglés) abordó esta problemática al resaltar que el control interno es un término que ha sido susceptible a múltiples interpretaciones, lo que ha generado confusiones en distintos ámbitos, desde individuos hasta sectores empresariales, legisladores, reguladores y otros interesados. La falta de una aplicación clara del control interno conduce a problemas de comunicación y a perspectivas divergentes, lo que, a su vez, genera una serie de desafíos y obstáculos en la gestión empresarial. Por ello, resulta imperativo definir claramente este concepto y establecer regulaciones y normativas para su adecuada implementación (Pereira, 2019)

### **2.2.1.3.Tipos de control interno**

Según lo menciona Barreres (2020), el autor hace referencia a los siguientes tipos:

- Control preventivo

El enfoque proactivo de control tiene como objetivo principal la anticipación y la identificación temprana de riesgos, errores o fraudes que podrían amenazar los objetivos de la organización y la integridad de sus activos. Esto implica la implementación de medidas preventivas y sistemas de detección avanzada para minimizar la ocurrencia de eventos no deseados y proteger los recursos de la entidad. Este método no solo se centra en la detección posterior de problemas,

sino que se esfuerza por prevenirlos y mitigarlos antes de que se materialicen, fortaleciendo así la seguridad y la eficiencia de la organización.

- Control detectivo

El enfoque específico de control cumple un papel crucial al exponer cualquier desviación o fallo que podría haber eludido los controles preventivos existentes. Además, su importancia radica en la detección temprana de posibles irregularidades en áreas de alta relevancia, como conciliaciones bancarias, inventarios físicos, registro de activos y el cumplimiento de obligaciones tributarias. Al hacerlo, este enfoque no solo contribuye a garantizar la integridad de los datos y activos de la organización, sino que también facilita la corrección oportuna de problemas, minimizando así el riesgo y fortaleciendo la eficacia de los procesos internos.

- Control correctivo:

El enfoque correctivo se orienta hacia la solución de situaciones no deseadas. En el momento en que se identifica un error o una irregularidad, las acciones correctivas de control cobran una importancia esencial, ya que no solo proporcionan soluciones específicas para abordar el problema presente, sino que también implementan medidas preventivas adicionales destinadas a evitar la repetición de tales errores en el futuro. Este enfoque busca abordar las raíces de los problemas y establecer cambios efectivos que contribuyan a mejorar los procesos internos, optimizar la eficiencia y garantizar la calidad de las operaciones.

#### **2.2.1.4. Objetivo de control interno**

El control interno es un procedimiento realizado por una organización con el propósito de garantizar un nivel adecuado de seguridad en relación con el logro de sus objetivos empresariales. Estos objetivos incluyen, en primer lugar, la eficacia y eficiencia de las operaciones, y en segundo lugar, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. La responsabilidad de establecer los objetivos empresariales recae en la Administración y la Alta Dirección de la entidad. Por lo tanto, es fundamental definir claramente los objetivos antes de diseñar e implementar el sistema de control interno. Este enfoque garantiza que los procesos de supervisión y mitigación de riesgos se ajusten de manera adecuada a los objetivos previamente establecidos.

Estos objetivos deben mantener una interconexión y coherencia para estar alineados con las capacidades y expectativas de la entidad, así como de sus distintas divisiones y funciones. La formulación de objetivos sólidos desempeña un papel esencial en el logro de un control preventivo efectivo, ya que proporciona criterios medibles para las actividades que se desarrollan en la organización (Meléndez, 2016)

#### **2.2.1.5.Fases de control interno**

Según Pereira (2019), se describen tres fases:

- Fase de Planificación

La primera etapa se inicia con el compromiso oficial de la Alta Dirección, lo que marca el inicio del proceso de control interno. Al mismo tiempo, se establece un Comité dedicado a liderar y supervisar este proceso. Este compromiso inicial establece los cimientos para una implementación efectiva, ya que demuestra el respaldo y la importancia otorgados por la dirección de la organización. La formación de un Comité específico refleja la dedicación y el enfoque en la mejora continua de los procedimientos internos, garantizando una dirección sólida y decisiones bien fundamentadas para las fases posteriores del proceso. Además, esta etapa se caracteriza por la definición de objetivos específicos y la identificación de áreas críticas que requieren control y evaluación detallados.

- Fase de Ejecución

Esta fase pone en marcha las acciones detalladas en el plan de trabajo previamente establecido. Durante esta etapa, se ejecutan y supervisan las diversas tareas y actividades programadas con el propósito de fortalecer el control interno. No solo implica la implementación práctica de las estrategias planificadas, sino también la vigilancia constante para garantizar que se estén llevando a cabo de manera efectiva. La ejecución precisa y coherente de estas acciones no solo refuerza el control interno, sino que también contribuye a la optimización de su funcionamiento en todos los niveles de la organización. Además, en esta fase se enfoca en la identificación y corrección de posibles desviaciones con respecto a los objetivos establecidos, permitiendo la toma de medidas correctivas oportunas.

- Fase de Evaluación

Esta fase se dedica a la comprensión y evaluación del sistema de control interno de la entidad, una tarea que recae en la responsabilidad del auditor, quien

despliega su experiencia y conocimientos para analizar a fondo los elementos del control interno. El auditor diseña pruebas meticulosas que permiten identificar tanto los mecanismos de control como los posibles riesgos que pueden afectar el funcionamiento de la organización. Además, lleva a cabo un minucioso examen de los procesos establecidos en la organización para verificar su integridad y eficacia en función de los objetivos previamente establecidos. Estas etapas de evaluación no solo garantizan la integridad de las operaciones internas, sino que también generan recomendaciones valiosas para fortalecer aún más la estructura del control interno. El proceso de evaluación se centra en el análisis de los sistemas de control ya existentes y en la identificación de áreas que requieren mejoras y ajustes, lo que a su vez contribuye a garantizar un control interno más sólido y efectivo.

#### **2.2.1.6. Método de evaluación de control interno**

Conforme a lo expresado por Sánchez (2017), la evaluación del control interno implica un minucioso análisis de la eficacia de los diversos controles internos que conforman la estructura de una entidad. El control interno se establece mediante la implementación de planes, métodos, directrices, regulaciones, procedimientos y dispositivos que facilitan la supervisión y evaluación de todas las operaciones realizadas por la organización. Asimismo, esta evaluación permite determinar cómo se gestiona la información y los recursos, y si dicha gestión está en línea con los objetivos previamente establecidos. Para evaluar la eficacia del sistema de control interno, es necesario llevar a cabo un proceso de supervisión constante que incluye evaluaciones continuas, auditorías internas individuales o una combinación de ambos enfoques. La evaluación preliminar del riesgo de control implica analizar la eficacia de los sistemas de contabilidad y control interno de la entidad en términos de su capacidad para prevenir, detectar y corregir representaciones inexactas significativas de manera adecuada.

Es fundamental destacar que la evaluación del control interno brinda múltiples opciones de análisis. Entre estas alternativas se incluyen el Método Descriptivo, el Método de Cuestionario y la elaboración de Diagramas de Flujo. Estos enfoques proporcionan herramientas para llevar a cabo una evaluación completa y detallada del sistema de control interno de una entidad.

- Método Descriptivo

El método descriptivo se posiciona como una de las herramientas esenciales en el campo de la investigación, y se emplea para evaluar y comprender las distintas características presentes en una población. Es importante destacar que, en diversos estudios, surge la necesidad apremiante de llevar a cabo un análisis preliminar minucioso antes de adentrarse en el enfoque científico principal. Este proceso de exploración inicial no solo brinda un contexto esencial, sino también establece una base sólida para la aplicación de un enfoque más riguroso y sistemático en la investigación. Esta fase inicial de recopilación y descripción de datos es esencial para identificar patrones, tendencias y relaciones que puedan ser de interés en el estudio.

- Método de Cuestionario

Un cuestionario de control interno emerge como una poderosa herramienta facilitada a los empleados por las organizaciones para fines de auditoría interna. Su principal propósito radica en la detección precisa de áreas que demandan mejoras. Con este instrumento, se persigue una evaluación minuciosa y enfocada, que orienta los esfuerzos de mejora hacia aspectos particulares de la organización. Este cuestionario proporciona un marco estructurado que permite a los equipos internos analizar y valorar los procedimientos y sistemas internos, identificando eficazmente las debilidades y las oportunidades de mejora en la gestión de la entidad.

- Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo de control interno se erige como una herramienta visual esencial que emplea símbolos y secuencias para representar de manera clara y precisa la dinámica de los documentos y los procesos en la entidad sujeta a auditoría. Este diagrama, de gran relevancia, debe abarcar exhaustivamente todas las etapas del proceso en cuestión, capturando con detalle las operaciones, movimientos, lapsos de tiempo y la manipulación de archivos relevantes. Su objetivo es brindar una visión completa y minuciosa del flujo de trabajo y las actividades involucradas en el control interno de la organización, lo que permite una comprensión profunda de los procedimientos y la identificación de áreas que requieren atención y mejora. La creación de diagramas de flujo es una práctica valiosa en la evaluación y optimización del control interno, ya que proporciona

una representación visual que simplifica la identificación de posibles ineficiencias y la toma de decisiones informadas.

#### **2.2.1.7. Componentes de control interno**

Según Meléndez (2016) hace referencia al Resumen Ejecutivo del Marco Integrado de Control Interno - COSO 2013, señalando que, en 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el Marco Integrado de Control Interno, también conocido como el marco original. Este marco original ha ganado una amplia aceptación y se utiliza en todo el mundo como la referencia principal para la creación, implementación y mejora del control interno, así como para evaluar su efectividad. Sin embargo, en las dos décadas transcurridas desde su creación, las organizaciones y su entorno empresarial han experimentado cambios significativos, volviéndose más complejas, globales y tecnológicas. Simultáneamente, las partes interesadas han aumentado su interés en lograr una mayor transparencia y responsabilidad en lo que respecta a la integridad de los sistemas de control interno, que desempeñan un papel fundamental en la toma de decisiones y la gobernanza corporativa de las organizaciones. Estos factores han impulsado la necesidad de actualizar y mejorar el marco de control interno.

De igual manera, según Meléndez en su obra, se destaca que el Marco establece que el control interno se compone de cinco elementos que trabajan de manera conjunta.

##### **- Ambiente de Control**

El ambiente de control engloba una amplia gama de factores que están presentes en la organización y que establecen tanto pautas específicas como aquellas implícitas para la operación efectiva del sistema de control interno. Estos factores abarcan elementos clave como la cultura organizacional, las políticas y procedimientos, la ética empresarial, la toma de decisiones, la estructura de gestión y la asignación de responsabilidades, entre otros. La interacción y armonización de estos componentes contribuyen a crear un entorno donde los controles internos puedan funcionar de manera efectiva, garantizando la integridad y la transparencia en todas las operaciones de la organización. Además, la colaboración y el compromiso de la alta dirección y el personal son esenciales para fortalecer el ambiente de control. La comprensión y optimización de estos factores son cruciales para la evaluación y mejora constante del sistema de control interno de una entidad.

- Evaluación de Riesgo

Se trata de un proceso minucioso que implica una revisión exhaustiva de todos los aspectos laborales que puedan conllevar potenciales riesgos, tanto en términos de daño físico como psicológico. Esta evaluación se lleva a cabo de manera colaborativa, involucrando activamente a los trabajadores, quienes poseen un conocimiento directo y valioso sobre sus roles y las condiciones laborales. Este enfoque procura identificar, analizar y mitigar cualquier amenaza que pueda surgir en el entorno laboral, con el propósito de crear un ambiente de trabajo seguro y saludable. Además, promueve una mayor conciencia y participación de los empleados en la gestión de riesgos, lo que fortalece el compromiso de la organización con la seguridad y el bienestar de su personal. La implementación de esta metodología es esencial para prevenir accidentes y asegurar un ambiente laboral saludable y productivo.

- Actividad de Control

Las respuestas a riesgos, en el contexto empresarial, representan las estrategias y medidas planificadas a través de políticas y procedimientos, con el fin de abordar y gestionar eficazmente los riesgos que puedan impactar negativamente en la consecución de los objetivos de la organización. Estas acciones constituyen una parte crucial del sistema de control interno y desempeñan un papel esencial en garantizar que los riesgos sean tratados de manera adecuada y en tiempo oportuno, minimizando así su potencial efecto perjudicial. Además, ayudan a mantener un entorno empresarial más resiliente y capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes, permitiendo a la organización lograr sus metas de manera efectiva.

- Información y Comunicación

Dentro del contexto del control interno empresarial, la información y la comunicación desempeñan un papel crítico. Estas facetas están intrínsecamente vinculadas a la recopilación, distribución y flujo de datos pertinentes para los mecanismos de control en toda la organización. La información comprende la recopilación y análisis de datos relevantes para la gestión de riesgos y la toma de decisiones informadas. A través de una comunicación eficaz, se garantiza que

esta información se difunda de manera apropiada en todos los niveles de la empresa. Esto no solo fomenta la transparencia y el conocimiento compartido, sino que también contribuye a la sincronización de esfuerzos y alineación con los objetivos de control, permitiendo una operación más cohesionada y efectiva en su conjunto. Un flujo de información fluido y una comunicación abierta son fundamentales para el éxito del control interno en la empresa.

- **Supervisión o Monitoreo**

Supervisión y monitoreo son dos aspectos esenciales del control interno en una organización. La supervisión se refiere a la evaluación continua y la revisión de las operaciones y actividades para garantizar que se estén llevando a cabo de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos. Esta función implica la revisión de los controles y la identificación de posibles desviaciones o problemas en tiempo real.

#### **2.2.1.8. Modelo COSO**

El propósito fundamental de la supervisión interna es brindar a las empresas las herramientas necesarias para mejorar sus procesos y tomar decisiones informadas que conduzcan a una comprensión más profunda de los controles en la organización. Este enfoque se basa en los pilares esenciales del sistema y la contingencia, resaltando la importancia de conceptos clave, la aplicación de reglas internas y la toma de decisiones estratégicas en la empresa. La supervisión interna se orienta hacia la planificación de estrategias de calidad que impulsan la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos. Es crucial considerar las 20 normas establecidas por COSO que rigen el diseño, desarrollo y modificación de los procesos de supervisión interna, ya que proporcionan un marco sólido para garantizar que este enfoque sea efectivo y eficiente en la mejora de los controles empresariales. Estas normas sirven como guía para establecer un enfoque integral y sistemático de supervisión interna que contribuye a la toma de decisiones fundamentadas y a la optimización de los procedimientos en la organización (Mosquera, 2021).

## **2.2.2. Teoría de empresa**

Según Verduzco (2019), la teoría de la empresa se fundamenta en un conjunto de teorías económicas que tienen como propósito proporcionar una comprensión y predicción de diversos aspectos relacionados con las empresas, ya sean comerciales, financieras u organizaciones en general. Estas teorías abarcan cuestiones que van desde la razón de ser de una empresa hasta su conducta en el mercado, su estructura organizativa y su interacción con el entorno empresarial. La teoría de la empresa se convierte en un conjunto de normas, principios y leyes que arrojan luz sobre la naturaleza intrínseca de las organizaciones empresariales, incluyendo aspectos que delimitan su razón de ser y su funcionamiento. Esto implica un análisis profundo de las razones detrás de la existencia de una empresa y cómo esta se integra en el panorama económico y empresarial, brindando una visión integral de su dinámica y relación con el mercado y la sociedad.

### **2.2.2.1. Característica**

Según López et al. (2018), es posible identificar las características fundamentales que definen a una empresa de la siguiente manera:

1. Cada empresa cuenta con un nombre comercial o razón social que la distingue tanto interna como externamente.
2. La empresa puede adoptar diversas formas legales de constitución, tales como sociedades, sociedades de responsabilidad limitada, corporaciones u otras estructuras empresariales, cuya elección puede variar según el marco jurídico del país en el que opera.
3. Siempre existe un propósito, una base y metas definidas que impulsan la creación de una empresa, expresados en su misión y visión.
4. Toda organización debe desarrollar una estrategia de negocios, reflejada en planes y acciones diseñados para obtener ventaja competitiva y optimizar su rentabilidad.
5. La cultura organizacional actúa como el conjunto de normas sociales o valores compartidos que cohesionan a una empresa. Esta cultura se manifiesta a través de elementos simbólicos como mitos, rituales, narraciones, leyendas y lenguaje especializado.
6. La estructura de una empresa puede organizarse en forma vertical o horizontal, representada por un organigrama. La organización vertical presenta una clara jerarquía de poder y una cadena de mando descendente, mientras que las estructuras

horizontales otorgan mayor autonomía a los empleados en la toma de decisiones sin depender exclusivamente de la alta dirección.

7. La empresa comprende diversas funciones internas, entre ellas producción, gestión, recursos humanos, marketing, administración y finanzas.
8. Las empresas buscan conciliar los múltiples intereses que las rodean, incluyendo a accionistas, directivos, empleados y consumidores.
9. Están influenciadas tanto por factores internos como por factores externos que inciden en su gestión y en el logro de sus objetivos empresariales.

#### **2.2.2.2.Importancia**

Según Editorial Grudemi (2021), la importancia de una empresa radica en varios aspectos que influyen tanto en la economía como en la sociedad en su conjunto. A continuación, se destacan algunos de los aspectos clave que subrayan la relevancia de las empresas:

- Generación de empleo: Las empresas son fuentes significativas de empleo, lo que contribuye al sustento de las familias y al bienestar de la sociedad en general. Ofrecen oportunidades de trabajo a una amplia gama de profesionales y trabajadores, desde empleados de nivel básico hasta cargos directivos.
- Crecimiento económico: Las empresas son motores del crecimiento económico de un país. Su actividad contribuye al aumento de la producción y al desarrollo de la infraestructura, lo que, a su vez, impulsa la expansión de la economía.
- Innovación y desarrollo: Las empresas a menudo son líderes en la innovación y la investigación. Invierten en el desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías, lo que puede tener un impacto significativo en la mejora de la calidad de vida y el progreso de la sociedad.
- Generación de riqueza: Las empresas crean valor económico al producir bienes y servicios que satisfacen las necesidades y deseos de la población. Esto se traduce en ganancias y, cuando esas ganancias se reinvierten, pueden impulsar un ciclo continuo de creación de riqueza.
- Fuentes de ingresos fiscales: Las empresas pagan impuestos, incluidos los impuestos sobre la renta, el IVA y otros gravámenes, que son una fuente importante de ingresos para los gobiernos. Estos ingresos se utilizan para financiar servicios públicos y programas gubernamentales.

- Competencia y elección: La existencia de empresas múltiples crea competencia en el mercado, lo que conduce a una mayor variedad de productos y servicios, así como a precios competitivos. Esto beneficia a los consumidores al ofrecerles más opciones y control sobre sus decisiones de compra.
- Responsabilidad social: Muchas empresas reconocen su responsabilidad hacia la comunidad y el medio ambiente. Implementan prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) que incluyen donaciones caritativas, sostenibilidad ambiental y programas de bienestar de los empleados.
- Desarrollo de habilidades: Las empresas ofrecen oportunidades de formación y desarrollo de habilidades para sus empleados. Esto no solo beneficia a los trabajadores, sino que también mejora la calidad de la fuerza laboral en general.
- Integración en la cadena de suministro: Las empresas a menudo forman parte de cadenas de suministro más amplias, lo que permite la producción y distribución eficiente de bienes y servicios en todo el mundo.
- Satisfacción de necesidades humanas: En última instancia, las empresas existen para satisfacer las necesidades humanas, ya sea proporcionando alimentos, vestimenta, tecnología, entretenimiento o cualquier otro producto o servicio esencial para la vida moderna.

### **2.2.2.3. Objetivo**

Según García (2020), se delinean una serie de metas esenciales para la gestión empresarial. En primer lugar, se resalta la importancia de preservar o incluso incrementar la rentabilidad de la organización, lo que implica una atención constante a la eficiencia económica. Paralelamente, se enfatiza la búsqueda de una mayor productividad, lo que supone optimizar los procesos internos y fomentar la innovación. Asimismo, se subraya el imperativo de brindar un servicio al cliente de alta calidad, lo que conlleva la construcción de relaciones sólidas y duraderas con la clientela. En el ámbito del recurso humano, se destaca la necesidad de atraer y retener talento calificado, lo que puede traducirse en una ventaja competitiva significativa. Además, es esencial la captación de clientes adecuados que se alineen con la propuesta de valor de la empresa. El mantenimiento de los valores corporativos se posiciona como un pilar fundamental para construir una marca sólida y confiable. Finalmente, se establece

como objetivo primordial el logro de un crecimiento sostenible, que garantice no solo la expansión, sino también la resiliencia a lo largo del tiempo.

#### **2.2.2.4. Tipos**

Según Editorial Grudemi (2021), las empresas se categorizan en diferentes sectores, lo que incluye las Industrias Primarias o Extractivas, que se enfocan en la extracción y procesamiento de materias primas esenciales. En el sector Secundario o Industrial, encontramos organizaciones que desempeñan un papel fundamental al transformar estas materias primas en productos terminados mediante procesos de manufactura. Por otro lado, el sector Terciario o de Servicios engloba entidades cuyo enfoque principal es la comercialización de productos o la prestación de servicios a los consumidores, lo que contribuye de manera significativa a la economía global y a la satisfacción de las necesidades de la sociedad. Esta diversificación de sectores empresariales permite una amplia gama de oportunidades comerciales y una interdependencia crucial en la cadena de suministro, facilitando así el funcionamiento del mercado en su conjunto.

#### **2.2.3. Teoría de Pyme**

Las pequeñas y medianas empresas (PYMEs) desempeñan un papel esencial en el impulso del crecimiento potencial en América Latina, si bien presentan una notable diversidad en cuanto a su acceso a mercados, tecnología, recursos humanos y conexiones empresariales, factores que ejercen una influencia determinante en su productividad, capacidad de expansión y potencial de exportación. Por un lado, constituyen un componente vital del tejido productivo en la región, representando aproximadamente el 99% del total de empresas y ofreciendo empleo a alrededor del 67% de la fuerza laboral. Sin embargo, su contribución al Producto Interno Bruto (PIB) se mantiene relativamente baja, evidenciando desafíos en cuanto a su eficiencia y productividad. En comparación con las empresas más grandes en la región, las PYMEs muestran disparidades significativas, con niveles de productividad hasta 33 veces inferiores en el caso de las microempresas y seis veces inferiores para las pequeñas. En contraste, en los países miembros de la OCDE, estas disparidades son sustancialmente menores, oscilando entre 1.3 y 2.4 veces (CEPAL, 2023).

### **2.2.3.1.Importancia de Pyme**

Las pequeñas y medianas empresas (PYME) representan un elemento de gran relevancia tanto en las economías desarrolladas como en las que están en vías de desarrollo. Su impacto es significativo ya que no solo generan empleo, sino que también impulsan el crecimiento económico a nivel local, influyendo en la calidad de vida de las comunidades. Además, las PYME pueden desempeñar un papel complementario fundamental para las grandes corporaciones, ya que su flexibilidad y agilidad les permiten adaptarse a nichos de mercado específicos y responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los consumidores. Su contribución a la diversificación y estabilidad económica a menudo se subestima, pero es crucial para fomentar un ecosistema empresarial dinámico y saludable a nivel global (Carbajal et al., 2017).

### **2.2.3.2.Características**

Las pequeñas empresas se definen por un conjunto de rasgos distintivos, que abarcan tanto las microempresas como las pequeñas empresas. En el caso de las microempresas, su facturación anual no supera las 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Por su parte, las pequeñas empresas mantienen un límite de 1700 UIT al año en términos de ingresos. Además, en lo que respecta a su fuerza laboral, las microempresas pueden contar con una plantilla de empleados que varía de 1 a 10 trabajadores, mientras que las pequeñas empresas tienen la flexibilidad de emplear de 1 a 50 individuos. Estas categorías permiten una clasificación adecuada de las empresas en función de su tamaño y capacidad financiera, lo que a su vez influye en su acceso a recursos, regulaciones y oportunidades de crecimiento (Estudio Shaddai, 2021).

### **2.2.4. Teoría de Servicio**

El origen del servicio al cliente puede rastrearse hasta la era preindustrial, donde la atención de expertos se consideraba un privilegio reservado para las clases adineradas. A medida que la riqueza de estas clases crecía, surgían nuevas necesidades y, con ello, la expectativa de que el servicio ofrecido fuera inmediato, accesible y plenamente satisfactorio. Este modelo social sentó las bases para la evolución del concepto de servicio al cliente a lo largo de la historia. Con la llegada de la Revolución Industrial, la automatización y las máquinas comenzaron a reemplazar numerosas tareas previamente

realizadas por seres humanos, lo que no solo aumentó la eficiencia, sino que también transformó la forma en que las empresas abordaban la atención al cliente. Este cambio tecnológico trajo consigo la necesidad de adaptar y mejorar aún más los procesos de servicio al cliente para satisfacer las crecientes demandas de una sociedad en constante evolución (Douglas Da Silva, 2021)

#### **2.2.4.1.Importancia**

La satisfacción en el sector de servicios se centra en la capacidad de cualquier empresa, independientemente de su reputación, para proporcionar un producto o servicio que cumpla con las expectativas de sus clientes. La percepción de una empresa como buena o mala depende en gran medida de la experiencia del cliente, y lo que estos expresen sobre su interacción con la empresa puede tener un impacto significativo en su éxito a largo plazo. La retroalimentación de los clientes se ha vuelto un componente crucial en la evaluación y mejora de los procesos de servicio, y se ha convertido en una herramienta valiosa para el desarrollo y la reputación de las empresas. La habilidad para escuchar, adaptarse y satisfacer las necesidades y deseos del cliente se ha vuelto fundamental en un mercado cada vez más orientado hacia la satisfacción y fidelización del consumidor (Valenzuela et al., 2019).

#### **2.2.4.2.Objetivo**

El objetivo del servicio puede variar según el contexto, pero en términos generales, se refiere a la intención principal de satisfacer las necesidades, deseos o demandas de un cliente, usuario o beneficiario. El servicio puede tener múltiples objetivos, que incluyen proporcionar una experiencia positiva al cliente, resolver problemas o brindar asistencia, entregar un producto o servicio de alta calidad, garantizar la satisfacción del cliente, fomentar la fidelización, generar ingresos, y contribuir a la reputación y el éxito general de una organización. El objetivo del servicio suele estar estrechamente relacionado con la misión y visión de una empresa u entidad, así como con sus valores y estrategias comerciales. En última instancia, busca cumplir con las expectativas del cliente y crear un valor agregado que respalde los intereses de la organización (Martínez et al., 2022).

#### **2.2.4.3.Característica**

El autor Caballero (2016) identifica los siguientes atributos:

- La intangibilidad se refiere al hecho de que los servicios no son perceptibles a través de los sentidos, lo que significa que no pueden ser observados, tocados, oídos ni probados. En consecuencia, no implica una transferencia de bienes físicos, pero, en cambio, el comprador experimenta un beneficio tangible.
- La heterogeneidad se relaciona con la incapacidad de estandarizar la prestación de servicios. Cada vez que se recibe un servicio, la experiencia y el beneficio obtenido son distintos y únicos. Esto se debe a que, aunque una misma empresa ofrezca servicios similares, la entrega de los mismos puede variar significativamente dependiendo de la persona que los brinde.
- La inseparabilidad en los servicios se refiere a la imposibilidad de separar el acto de prestar el servicio de la presencia del proveedor y el cliente. Esto significa que tanto la producción como el consumo del servicio ocurren de manera simultánea, ya que el servicio se brinda en directa interacción con el cliente, lo que crea una conexión única entre el proveedor y el consumidor durante la prestación del servicio.
- La perecederidad de los servicios radica en la imposibilidad de almacenarlos debido a que su producción y consumo ocurren de manera simultánea. En otras palabras, un servicio solo es funcional cuando se consume en el momento en que se está produciendo, y no puede ser guardado para su uso posterior.
- Cuando se adquiere un servicio, en realidad se está asegurando el derecho a recibir un beneficio o una prestación, sin embargo, no se obtiene la propiedad de dicho beneficio. La satisfacción de este beneficio es efímera y solo perdura durante el tiempo en que el servicio se está llevando a cabo. En última instancia, el cliente se queda únicamente con la experiencia que experimenta durante la interacción con el servicio, sin poder retener la posesión del beneficio en sí.

#### **2.2.4.4. Tipos**

El autor Caballero (2016) enumera los siguientes tipos de servicios:

- Los servicios de transporte y comunicación son componentes fundamentales en la sociedad moderna, desempeñando un papel crucial en la conectividad y movilidad de personas, bienes e información. Los servicios de transporte abarcan una amplia gama de modalidades, que van desde el transporte público hasta el privado, pasando

por el transporte de carga, marítimo, aéreo y terrestre, facilitando la accesibilidad y la distribución eficiente de recursos.

- Los servicios de telecomunicación e Internet representan pilares esenciales de la era digital actual, ya que desempeñan un rol central en la conectividad y la transmisión de información a nivel global. Los servicios de telecomunicación engloban una diversidad de tecnologías y plataformas, incluyendo telefonía fija y móvil, redes de datos y comunicaciones inalámbricas, lo que facilita la comunicación en tiempo real y la transferencia de datos en una escala sin precedentes.
- Los medios de comunicación desempeñan un papel central en la sociedad contemporánea, actuando como canales fundamentales para la difusión de información, entretenimiento y noticias a nivel global. Estos medios comprenden una amplia variedad de plataformas, que incluyen prensa escrita, radio, televisión y medios digitales. Su función principal es informar, educar, entretener y conectar a las personas con los eventos y tendencias del mundo.
- Las actividades financieras engloban una serie de operaciones fundamentales que se llevan a cabo en el mundo de las finanzas y que tienen un impacto profundo en la economía global. Estas actividades abarcan una amplia variedad de operaciones, desde la gestión de activos y pasivos hasta la intermediación financiera, pasando por la inversión, el crédito, el seguro y la planificación financiera.
- Los servicios jurídicos y legales ocupan un lugar central en la sociedad, ofreciendo una amplia gama de asesoría y representación legal a individuos, empresas y organizaciones. Estos servicios abarcan desde la consultoría legal y la representación en tribunales hasta la resolución de conflictos y la elaboración de contratos y documentos legales.

#### **2.2.5. Descripción de la empresa estudiada**

La Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L., cuenta con RUC: 20407846240, no tiene nombre comercial, inicio sus actividades el 21 de enero del 2009, estando hasta la actualidad ACTIVO, domicilio fiscal, PROL LIBERTADORES NRO. 642 BRARRIO PATAY (A 50M DE LA LOSA DEP DE HIDRANDINA) ANCASH - HUARAZ – INDEPENDENCIA, su actividad principal 4923: Transporte de Carga por Carretera.

## **2.2.6. Marco conceptual**

### **2.2.6.1. Definición de control interno**

El control interno se establece como un procedimiento constante y sistemático que desempeña un papel crucial en la consecución de un objetivo inherente, siendo su principal aportación la oferta de un grado de seguridad que, aunque no es absoluto, resulta razonable en lo que atañe al logro de los objetivos establecidos (Barreres, 2020)

### **2.2.6.2. Definición de empresa**

Una empresa representa una organización que reúne y gestiona recursos fundamentales, como materias primas y empleados, con la intención de ofrecer productos o servicios a los clientes. El propósito principal de estas entidades es la obtención de beneficios económicos, con el objetivo de maximizar su rentabilidad y expansión (Verduzco, 2019).

### **2.2.6.3. Definición de mype**

Las micro y pequeñas empresas se reconocen como un pilar esencial para el desarrollo de una nación, generando numerosos empleos y contribuyendo a la base impositiva del país. Estas empresas comparten un objetivo común de expansión y sostenibilidad con el fin de continuar su crecimiento (Guzmán, 2018).

### **2.2.6.4. Definición de servicio**

Los servicios son actividades, beneficios o procesos intangibles que se ofrecen para satisfacer necesidades o deseos de las personas, empresas u otras entidades. A diferencia de los bienes tangibles, los servicios no son objetos físicos que se pueden tocar o poseer, sino experiencias o resultados que se brindan. Los servicios pueden abarcar una amplia gama de sectores, como la atención médica, la educación, el transporte, el turismo, la consultoría, la reparación, entre otros (Romero, 2018)

## **2.3. Hipótesis**

En el presente estudio, no se formulará una hipótesis, ya que la investigación adoptará un enfoque cualitativo y un diseño no experimental de naturaleza descriptiva, basándose en métodos bibliográficos, documentales y de caso. La hipótesis, en este contexto, implica una suposición o presunción sobre los aspectos investigados, planteando la posibilidad de descubrimiento o creencia en relación con el fenómeno o tema de estudio. Estas declaraciones hipotéticas se utilizan para abordar y explorar lo que se investiga, sin necesariamente afirmar su veracidad, y su validez se determina en las conclusiones, lo que contribuye al avance del conocimiento científico (Zamorano, 2019).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo, Nivel y diseño de investigación**

##### **1. Nivel**

El enfoque de la investigación se caracteriza por ser de naturaleza descriptiva, centrado exclusivamente en la descripción y análisis de las variables según lo estipulado por la literatura relevante. Este enfoque se concentrará en detallar las características y comportamientos de las variables, considerando únicamente la información respaldada por la literatura especializada, con el propósito de brindar una comprensión detallada y precisa de los elementos estudiados.

##### **2. Tipo**

El diseño de la investigación adoptará una perspectiva cualitativa, ya que se centrará exclusivamente en la descripción detallada de las variables de estudio, basándose en la revisión bibliográfica y documental. Este enfoque cualitativo busca explorar minuciosamente las características y cualidades de las variables identificadas, fundamentándose en la información extraída de fuentes bibliográficas y documentos especializados.

##### **3. Diseño**

El diseño de la investigación abarca cada uno de los sub-proyectos e incluye:

- Búsqueda exhaustiva de antecedentes y creación de un marco conceptual detallado con el propósito de definir y comprender el control interno en el contexto específico de las pequeñas empresas.
- Delimitar de manera precisa y detallada las oportunidades que el control interno ofrece al ser implementado en una empresa pequeña seleccionada con el propósito de análisis y estudio.
- Explorar y evaluar el posible impacto de las oportunidades relacionadas con el control interno en el contexto laboral, con el objetivo de establecer conclusiones fundamentadas y claras.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **1. Población**

Se tomó en cuenta la totalidad de las pequeñas empresas pertenecientes al sector de servicios en el país peruano, con el fin de constituir el grupo de referencia para la recopilación de datos relacionados con la población.

## 2. Muestra

Se seleccionó la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. para formar parte de la muestra recolectada en el estudio.

### 3.3.Variable, Definición y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional		
		Dimensiones	Sub dimensiones	Indicadores
<b>Control interno</b>	El control interno se establece como un procedimiento constante y sistemático que desempeña un papel crucial en la consecución de un objetivo inherente, siendo su principal aportación la oferta de un grado de seguridad que, aunque no es absoluto, resulta razonable en lo que atañe al logro de los objetivos establecidos (Barreres, 2020).	Componentes del control interno	Ambiente de control	¿?
			Evaluación de riesgos	¿?
			Actividades de control	¿?
			Información y comunicación	¿?
			Actividad de supervisión	¿?

Fuente: Elaborado por le investigador

### 3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 1. Técnicas

Se emplearon diversas técnicas para obtener la información requerida para los resultados, incluyendo la revisión de literatura, la realización de entrevistas en profundidad y la explicación detallada de las oportunidades identificadas.

#### 2. Instrumentos

Se utilizaron una variedad de métodos y herramientas para recabar la información fundamental, entre las cuales se incluyeron fichas bibliográficas

detalladas, un cuestionario estructurado con preguntas específicas y datos derivados de los cuadros 01 y 02 del estudio. Estos instrumentos permitieron recopilar datos relevantes para el análisis y la comprensión de la investigación en su totalidad.

### **3.5.Método de análisis**

Para obtener la información necesaria para la formulación de resultados, análisis y conclusiones, se recurrió a fuentes de información primarias. Estas fuentes fueron fundamentales para recopilar datos relevantes y válidos que contribuyeron significativamente al proceso de análisis y a la extracción de conclusiones sólidas y fundamentadas.

Con el propósito de avanzar en la investigación, se ejecutó un análisis descriptivo tanto a nivel individual como comparativo, en consonancia con los objetivos planteados.

- Con el propósito de alcanzar el primer objetivo específico, se empleó la documentación proveniente de fuentes bibliográficas junto con el acceso a recursos en línea disponibles en internet.
- Con el propósito de alcanzar el segundo objetivo específico, se ha desarrollado un cuestionario detallado que contiene una serie de preguntas relacionadas con el control interno, dirigidas a la Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L.
- Con el propósito de lograr el tercer objetivo específico, se efectuó un análisis exhaustivo detallando las oportunidades identificadas en el control interno. Estas oportunidades tienen el potencial de mejorar significativamente las perspectivas de la Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L., basándose en los resultados descubiertos.

### **3.6.Aspectos éticos**

Según lo estipulado en el Código de Ética para la Investigación V005 de la Uladech Católica, aprobado mediante la Resolución N° 0865-2022-CU-ULADECH Católica, con fecha del 22 de agosto de 2022, se hace hincapié en la relevancia de que toda investigación realizada en la Uladech se rija por una serie de principios fundamentales, que actúan como directrices centrales en dicho proceso.

- Protección a las personas: En cualquier estudio, el individuo es el objetivo principal, no un instrumento. Por ello, requieren un nivel de salvaguardia específico, el cual se define según el riesgo y la probabilidad de beneficio. En el ámbito de la investigación que involucra individuos, es crucial honrar la dignidad, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad de las personas. Este principio no solo

garantiza que aquellos sujetos de estudio participen de manera voluntaria y reciban la información adecuada, sino que también asegura el pleno respeto de sus derechos fundamentales, especialmente si se encuentran en una posición de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no Maleficencia:** Es esencial garantizar el bienestar de las personas que forman parte de las investigaciones. En este sentido, la conducta del investigador debe regirse por principios fundamentales: evitar causar daño, minimizar en la medida de lo posible cualquier efecto adverso y optimizar los beneficios potenciales para los participantes.
- **Justicia:** El investigador tiene la responsabilidad de ejercer un juicio razonable y equilibrado, tomando las medidas necesarias para evitar que sus propios sesgos, limitaciones en habilidades y conocimientos resulten en prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia son derechos fundamentales que garantizan a todos los involucrados en la investigación el acceso a los resultados. Asimismo, es obligación del investigador tratar a todos los participantes en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación de manera justa y equitativa.
- **Integridad Científica:** La integridad y la rectitud no solo deben ser principios rectores en las actividades científicas del investigador, sino que también deben extenderse a sus funciones educativas y a su desempeño profesional. La integridad del investigador adquiere una relevancia particular al seguir los códigos éticos de su disciplina para evaluar y comunicar los posibles daños, riesgos y beneficios que podrían impactar a los participantes en una investigación. Es fundamental mantener la integridad científica al divulgar cualquier conflicto de interés que pueda influir en el desarrollo de un estudio o en la presentación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso:** En el desarrollo de cualquier investigación, es crucial obtener un consentimiento claro, libre, informado y específico por parte de las personas que participan como sujetos de estudio o como titulares de los datos. Este consentimiento permite la autorización del uso de la información con propósitos definidos específicamente en el proyecto, asegurando así una voluntad inequívoca y consciente de los individuos involucrados.

#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Respecto al objetivo específico 1

**Cuadro N° 1: De los Antecedentes**

<b>Factores relevantes</b>	<b>Autores</b>	<b>Resultados</b>	<b>Oportunidades</b>
	Pacherres (2022), Mamani (2022), Quenta (2022), Ocaña (2020), Matos (2019), Peña (2020), Sanchez (2021), Bermeo (2020), Guzmán (2021) y Cucho (2019)	Los escritores señalan en sus textos que las compañías carecen de un mecanismo efectivo de supervisión interna. Esta ausencia de un sistema de control interno se presenta como un desafío significativo para las organizaciones, ya que la falta de mecanismos adecuados puede llevar a una gestión ineficiente.	La instauración y desarrollo de un sólido sistema de control interno emerge como un elemento crítico para la eficacia operativa y la gestión eficiente en cualquier entidad empresarial. Este mecanismo no solo desempeña un papel fundamental en la supervisión y regulación de las actividades internas, sino que también constituye un pilar esencial para la toma de decisiones informada y la mitigación de riesgos.
<b>Ambiente de control</b>	Pacherres (2022), Mamani (2022), Quenta (2022), Ocaña (2020) y Cucho (2019)	Los expertos subrayan en sus escritos la carencia en las organizaciones de un Manual de Organización y Funciones (MOF) así como de un código ético,	Las pequeñas empresas experimentan una mejora sustancial en sus operaciones al implementar normas y procesos que les proporcionen una base sólida, destacando la importancia de la segregación de funciones.

		aspectos que se revelan como factores perjudiciales para el desarrollo eficiente de las empresas.	La adopción de prácticas organizativas claras, respaldadas por un código de ética integral y políticas empresariales bien definidas, no solo contribuye a fortalecer la estructura interna, sino que también sirve como un catalizador para impulsar la eficiencia y eficacia en todas las facetas de sus operaciones.
<b>Evaluación de riesgo</b>	Pacherres (2022), Quenta (2022), Matos (2019), Peña (2020), Sanchez (2021) y Bermeo (2020)	Los estudiosos que se mencionan en sus obras destacan la carencia, en el ámbito empresarial, de un plan estructurado que facilite la identificación y análisis proactivo de los riesgos potenciales que puedan impactar a las empresas.	Las pequeñas empresas experimentan mejoras significativas en sus operaciones cuando incorporan sistemas que facilitan la evaluación y la identificación proactiva de posibles riesgos que podrían afectar su desempeño. La capacidad de una empresa para prosperar se ve directamente influenciada por su capacidad para anticipar y abordar los riesgos de manera efectiva. En este sentido, la implementación de mecanismos que permitan evaluar continuamente los

			posibles riesgos no solo proporciona una visión más clara de los desafíos inminentes, sino que también abre la puerta a la aplicación de medidas preventivas y correctivas
<b>Actividad de control</b>	Pacherres (2022), Ocaña (2020), Guzmán (2021) y Cucho (2019)	Los expertos señalan en sus escritos la ausencia de protocolos establecidos en las empresas para alcanzar sus objetivos, subrayando también la falta de conformidad con las normas y procedimientos establecidos.	Las mejoras en las operaciones de las micro y pequeñas empresas se materializan cuando estas disponen de un manual de procedimientos que posibilite una respuesta ágil ante posibles riesgos, promoviendo así avances significativos en el logro de los objetivos empresariales predefinidos. La implementación de un manual de procedimientos no solo proporciona un marco estructurado para abordar riesgos de manera eficiente, sino que también contribuye a optimizar la ejecución de tareas y procesos internos.
<b>Información y comunicación</b>	Mamani (2022), Sanchez (2021), Quenta	Los estudiosos señalan en sus escritos la carencia, en el ámbito	Las pequeñas empresas avanzan significativamente al fomentar una comunicación efectiva con

	(2022) y Peña (2020)	empresarial, de un sistema de comunicación efectivo que facilite la obtención de opiniones por parte de los empleados y la satisfacción de las necesidades de los clientes, subrayando la importancia de esta conexión para el beneficio integral de las empresas.	empleados y clientes. Esta interacción proactiva permite identificar deficiencias y ajustar estrategias para no desviar los objetivos. El diálogo interno fortalece la comprensión de las necesidades del personal, impulsando la colaboración, mientras que la interacción con clientes proporciona información crucial para adaptar enfoques empresariales. Esta sinergia bidireccional no solo previene obstáculos en la consecución de metas, sino que también promueve la innovación y el crecimiento sostenible.
<b>Supervisión o monitoreo</b>	Pacherres (2022), Matos (2019), Bermeo (2020), Guzmán (2021) y Cucho (2019)	Los expertos destacan en sus escritos la falta de un sistema de supervisión en las empresas, el cual debería facilitar la implementación de un monitoreo efectivo sobre las	Las pequeñas empresas experimentan mejoras significativas al implementar una supervisión constante para evaluar el desempeño de los trabajadores, buscando así lograr eficiencia y alcanzar los objetivos establecidos. Este enfoque integral no solo identifica

		actividades de los trabajadores.	áreas de mejora, sino que también promueve un entorno laboral productivo y colaborativo, permitiendo a las empresas adaptarse ágilmente a las demandas cambiantes del mercado para un crecimiento sostenible a largo plazo.
--	--	----------------------------------	---

**Fuente:** Elaboración propia

#### 4.2. Respecto al objetivo específico 2

##### Cuadro N° 2: Del Cuestionario

Factores relevantes	Autores	Si	No	Oportunidades
	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. tiene un sistema de control interno		<b>X</b>	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. actualmente carece de un sistema de control interno, lo cual se presenta como una oportunidad clave para optimizar y fortalecer su gestión integral.
<b>Ambiente de control</b>	1. ¿La empresa ha adoptado un código ético formalmente reconocido? 2. ¿La empresa realiza la difusión del código ético oficial entre sus colaboradores?	<b>X</b>	<b>X</b>	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. enfrenta deficiencias significativas en sus prácticas operativas, ya que carece tanto de procesos de rendición

	<p>3. ¿Se llevan a cabo procesos de rendición de cuentas con integridad y fiabilidad?</p> <p>4. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones (MOF) en vigencia?</p> <p>5. ¿La creación del MOF involucra la participación activa de los empleados?</p> <p>6. ¿Se comunica internamente sobre los sistemas de control en la empresa?</p> <p>7. ¿Es crucial que los empleados se identifiquen con las normas internas?</p>		<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	<p>de cuentas íntegros como de un Manual de Organización y Funciones (MOF). Estas limitaciones no solo obstaculizan la ejecución plena de sus funciones, sino que también impactan negativamente en la eficacia general de su gestión. La falta de rendición de cuentas con integridad impide una evaluación transparente de las actividades y resultados, generando posibles incongruencias en el desempeño empresarial.</p>
<b>Evaluación de riesgo</b>	<p>1. ¿La organización cuenta con objetivos claramente definidos para orientar su dirección y propósito?</p> <p>2. ¿Se han determinado las posibles consecuencias de los riesgos que fueron identificados?</p> <p>3. ¿La entidad tiene procedimientos para abordar los riesgos identificados?</p>		<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	<p>La falta de claridad en los objetivos de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. se manifiesta en la ausencia de un registro sistemático de los posibles riesgos tanto internos como externos. Este vacío en la identificación y evaluación de riesgos</p>

	<p>4. ¿Se han registrado tanto los riesgos internos como externos en la entidad?</p> <p>5. ¿Existe algún plan de contingencia establecido para hacer frente a posibles riesgos?</p> <p>6. ¿Han surgido circunstancias con posibles riesgos?</p> <p>7. ¿Los empleados se hacen responsables de los riesgos en caso de materializarse?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>no solo debilita la capacidad de la empresa para anticipar y mitigar posibles amenazas, sino que también crea un entorno donde los trabajadores no asumen la responsabilidad de los riesgos asociados. Esta falta de compromiso podría tener repercusiones significativas, generando un ambiente laboral donde la precaución y la proactividad frente a riesgos potenciales son escasas.</p>
<b>Actividad de control</b>	<p>1. ¿La entidad tiene procedimientos adecuados para alcanzar sus objetivos?</p> <p>2. ¿Este procedimiento garantiza la protección física de la información de la entidad?</p> <p>3. ¿Los procedimientos incluyen supervisión física en las actividades?</p> <p>4. ¿Los resultados de la supervisión se comunican a tiempo para tomar medidas correctivas?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La falta de establecimiento de procedimientos para alcanzar los objetivos, la ausencia de salvaguardias físicas para la información y la carencia de supervisión física durante el desarrollo de las actividades son cuestiones perjudiciales para la Empresa de</p>

	<p>5. ¿Las acciones correctivas contribuyen a mejorar los procesos dentro de la empresa?</p> <p>6. ¿Las actividades de control se encuentran previamente planificadas?</p>		X	Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. Estas deficiencias podrían dar lugar a la falta de estructura y organización en la ejecución de tareas, aumentando los riesgos asociados a la seguridad de la información y disminuyendo la eficacia general de las operaciones.	
<b>Información y comunicación</b>	<p>1. ¿La entidad puede generar informes de evaluación del control interno de forma confiable?</p> <p>2. ¿La gerencia recibe información clave para tomar decisiones oportunas?</p> <p>3. ¿Se obtiene información externa sobre la satisfacción del usuario y la demanda?</p> <p>4. ¿Hay una comunicación efectiva entre todas las áreas y departamentos de la empresa?</p> <p>5. ¿Los empleados están satisfechos con los resultados de las medidas de control?</p> <p>6. ¿Se comparte información sobre las medidas de control con los empleados?</p>	X	X	X	La carencia de mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer una comunicación más fluida, no solo con los clientes, sino también con los empleados. Una interacción más efectiva con ambas partes puede ser un activo valioso para la empresa, generando beneficios tanto internos como externos.

	7. ¿La información mejora la satisfacción y el clima laboral?	X		Al promover una comunicación más activa con los clientes, la empresa puede obtener retroalimentación valiosa, identificar áreas de mejora y fortalecer las relaciones comerciales.
<b>Supervisión o monitoreo</b>	1. ¿Hubo coordinación interna y externa antes de implementar las actividades planeadas?		X	La ausencia de coordinación tanto interna como externa en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer un enfoque más planificado para las actividades operativas.  La falta de coordinación puede resultar en una ejecución desorganizada y menos eficiente de las tareas diarias. Además, la carencia de un monitoreo constante del desempeño individual de los trabajadores representa un obstáculo para
	2. ¿El informe de control interno se distribuye adecuadamente en las áreas correspondientes?	X		
	3. ¿Se verifica regularmente la comprensión y cumplimiento del código de conducta por parte de los colaboradores?	X		
	4. ¿El área pertinente realiza un monitoreo continuo?		X	
	5. ¿El monitoreo incluye la evaluación y la identificación de los trabajadores?		X	
	6. ¿Cree que supervisar las actividades mejora los resultados de la empresa?		X	
	7. ¿Necesita mejorar la aplicación actual del control interno?		X	

				evaluar y mejorar la productividad. Para superar estos desafíos, es crucial implementar procesos coordinados que faciliten la planificación interna y externa de las actividades.
--	--	--	--	---

### 4.3. Respecto al objetivo específico 3

**Cuadro N° 3: De los objetivos específicos 1 y 2**

<b>Factores relevantes</b>	<b>Oportunidades del objetivo específico 1</b>	<b>Oportunidades del objetivo específico 2</b>	<b>Oportunidades</b>
<b>Ambiente de control</b>	Las pequeñas empresas experimentan una mejora sustancial en sus operaciones al implementar normas y procesos que les proporcionen una base sólida, destacando la importancia de la segregación de funciones. La adopción de prácticas organizativas claras, respaldadas por un	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. enfrenta deficiencias significativas en sus prácticas operativas, ya que carece tanto de procesos de rendición de cuentas íntegros como de un Manual de Organización y Funciones (MOF). Estas limitaciones no solo obstaculizan la ejecución plena de sus funciones, sino que también impactan negativamente en la	En el entorno empresarial, resulta imperativo disponer de herramientas que potencien y perfeccionen todas las actividades. Además, es esencial establecer una segregación de funciones que asigne responsabilidades de manera adecuada. La implementación de un código de ética se presenta como un pilar fundamental para guiar el comportamiento de los colaboradores y promover prácticas comerciales

	<p>código de ética integral y políticas empresariales bien definidas, no solo contribuye a fortalecer la estructura interna, sino que también sirve como un catalizador para impulsar la eficiencia y eficacia en todas las facetas de sus operaciones.</p>	<p>eficacia general de su gestión. La falta de rendición de cuentas con integridad impide una evaluación transparente de las actividades y resultados, generando posibles incongruencias en el desempeño empresarial.</p>	<p>éticas. Más aún, es crucial fomentar la optimización de la eficiencia y la eficacia en todas las operaciones de la empresa, asegurando así un rendimiento operativo óptimo.</p>
<p><b>Evaluación de riesgo</b></p>	<p>Las pequeñas empresas experimentan mejoras significativas en sus operaciones cuando incorporan sistemas que facilitan la evaluación y la identificación proactiva de posibles riesgos que podrían afectar su desempeño. La capacidad de una empresa para prosperar se ve directamente influenciada por su</p>	<p>La falta de claridad en los objetivos de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. se manifiesta en la ausencia de un registro sistemático de los posibles riesgos tanto internos como externos. Este vacío en la identificación y evaluación de riesgos no solo debilita la capacidad de la empresa para anticipar y mitigar posibles amenazas, sino que también crea un entorno donde los</p>	<p>En el ámbito empresarial, resulta imperativo implementar un sistema integral que posibilite la evaluación y la identificación proactiva de riesgos. Este enfoque estratégico permite la formulación de planes específicos destinados a salvaguardar y proteger los recursos y activos de la empresa contra posibles pérdidas, uso indebido y acciones ilegales que podrían afectar negativamente su integridad y funcionamiento. La</p>

	<p>capacidad para anticipar y abordar los riesgos de manera efectiva. En este sentido, la implementación de mecanismos que permitan evaluar continuamente los posibles riesgos no solo proporciona una visión más clara de los desafíos inminentes, sino que también abre la puerta a la aplicación de medidas preventivas y correctivas</p>	<p>trabajadores no asumen la responsabilidad de los riesgos asociados. Esta falta de compromiso podría tener repercusiones significativas, generando un ambiente laboral donde la precaución y la proactividad frente a riesgos potenciales son escasas.</p>	<p>adopción de medidas preventivas no solo fortalece la resiliencia de la empresa ante posibles adversidades, sino que también contribuye a la sostenibilidad a largo plazo y al mantenimiento de una reputación empresarial sólida en el mercado.</p>
<p><b>Actividad de control</b></p>	<p>Las mejoras en las operaciones de las micro y pequeñas empresas se materializan cuando estas disponen de un manual de procedimientos que posibilite una respuesta ágil ante posibles riesgos, promoviendo así avances significativos en el</p>	<p>La falta de establecimiento de procedimientos para alcanzar los objetivos, la ausencia de salvaguardias físicas para la información y la carencia de supervisión física durante el desarrollo de las actividades son cuestiones perjudiciales para la Empresa de</p>	<p>En el contexto empresarial, es esencial disponer de manuales y procedimientos meticulosos que contribuyan a optimizar cada aspecto de las actividades de control. Estos manuales deben ser elaborados con argumentos sólidos, cumpliendo rigurosamente con la normativa aplicable. Además, se debe poner</p>

	<p>logro de los objetivos empresariales predefinidos. La implementación de un manual de procedimientos no solo proporciona un marco estructurado para abordar riesgos de manera eficiente, sino que también contribuye a optimizar la ejecución de tareas y procesos internos.</p>	<p>Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. Estas deficiencias podrían dar lugar a la falta de estructura y organización en la ejecución de tareas, aumentando los riesgos asociados a la seguridad de la información y disminuyendo la eficacia general de las operaciones.</p>	<p>especial énfasis en la implementación de salvaguardias físicas para resguardar toda la información relevante de la empresa.</p>
<p><b>Información y comunicación</b></p>	<p>Las pequeñas empresas avanzan significativamente al fomentar una comunicación efectiva con empleados y clientes. Esta interacción proactiva permite identificar deficiencias y ajustar estrategias para no desviar los objetivos. El diálogo interno fortalece la</p>	<p>La carencia de mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer una comunicación más fluida, no solo con los clientes, sino también con los empleados. Una interacción más efectiva con ambas partes puede ser un activo valioso para la</p>	<p>En el ámbito empresarial, resulta esencial establecer una comunicación continua y efectiva con los colaboradores, ya que esta conexión facilita la identificación y aplicación de medidas correctivas necesarias para optimizar el rendimiento de las operaciones. Esta interacción no solo beneficia a los trabajadores, mejorando su desempeño, sino que también contribuye al éxito general de la</p>

	<p>comprensión de las necesidades del personal, impulsando la colaboración, mientras que la interacción con clientes proporciona información crucial para adaptar enfoques empresariales. Esta sinergia bidireccional no solo previene obstáculos en la consecución de metas, sino que también promueve la innovación y el crecimiento sostenible.</p>	<p>empresa, generando beneficios tanto internos como externos. Al promover una comunicación más activa con los clientes, la empresa puede obtener retroalimentación valiosa, identificar áreas de mejora y fortalecer las relaciones comerciales.</p>	<p>empresa, permitiendo el logro de los objetivos preestablecidos. Además, garantizar la confiabilidad y la oportunidad en la transmisión de información se erige como una prioridad, ya que esto asegura una toma de decisiones informada y eficaz.</p>
<p><b>Supervisión o monitoreo</b></p>	<p>Las pequeñas empresas experimentan mejoras significativas al implementar una supervisión constante para evaluar el desempeño de los trabajadores,</p>	<p>La ausencia de coordinación tanto interna como externa en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer un enfoque más planificado para las actividades operativas. La falta de</p>	<p>En el contexto empresarial, resulta imperativo establecer un sistema de monitoreo eficaz que permita evaluar de manera precisa el desempeño de las responsabilidades asignadas. Este monitoreo, orientado por un sólido código de conducta, no</p>

	<p>buscando así lograr eficiencia y alcanzar los objetivos establecidos. Este enfoque integral no solo identifica áreas de mejora, sino que también promueve un entorno laboral productivo y colaborativo, permitiendo a las empresas adaptarse ágilmente a las demandas cambiantes del mercado para un crecimiento sostenible a largo plazo.</p>	<p>coordinación puede resultar en una ejecución desorganizada y menos eficiente de las tareas diarias. Además, la carencia de un monitoreo constante del desempeño individual de los trabajadores representa un obstáculo para evaluar y mejorar la productividad. Para superar estos desafíos, es crucial implementar procesos coordinados que faciliten la planificación interna y externa de las actividades.</p>	<p>solo busca guiar las acciones en línea con principios éticos, sino que también busca promover y perfeccionar las prácticas que impulsan una gestión empresarial efectiva. Al adherirse a este código, la empresa no solo se beneficia de una dirección ética clara, sino que también establece un marco normativo que cataliza la eficiencia y la calidad en todas sus operaciones.</p>
--	---	--	--

**Fuente:** Elaboración propia

## **V. DISCUSIÓN**

### **5.1. Respecto al objetivo específico 1**

Los investigadores Pacherras (2022), Mamani (2022), Quenta (2022), Ocaña (2020), Matos (2019), Peña (2020), Sanchez (2021), Bermeo (2020), Guzmán (2021) y Cucho (2019) exponen de manera consistente que las micro y pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno. Esta herramienta, según sus análisis, no solo impulsa la eficiencia, la eficacia y la transparencia en las operaciones empresariales, sino que también influye positivamente en la viabilidad económica de las mismas. Asimismo, resalta la importancia de este sistema en la calidad de la atención al cliente, al tiempo que destaca su papel esencial en la protección y preservación de los recursos y activos empresariales ante posibles pérdidas, daños, usos indebidos y actividades ilegales, elementos que, de ocurrir, podrían tener consecuencias perjudiciales para la salud financiera de las empresas. La introducción de un sistema de control interno, de acuerdo con las conclusiones de estos análisis, no solo asegura la fiabilidad, autenticidad y oportunidad de la información, sino que también fomenta la adopción de comportamientos éticos a través de la implementación de códigos de ética y conducta. Este compromiso ético se ve reforzado por medio de una supervisión continua, según indican estos expertos, la cual no solo vela por la integridad de las operaciones, sino que también contribuye al bienestar general y al logro sostenible de beneficios para las empresas. Esta combinación de prácticas éticas y monitoreo constante, según la literatura examinada, no solo sirve como un marco confiable para la toma de decisiones, sino que también establece las bases para el desarrollo a largo plazo y la resiliencia de las organizaciones en el dinámico entorno empresarial. Según el autor Barreres (2020) El control interno se establece como un procedimiento constante y sistemático que desempeña un papel crucial en la consecución de un objetivo inherente, siendo su principal aportación la oferta de un grado de seguridad que, aunque no es absoluto, resulta razonable en lo que atañe al logro de los objetivos establecidos.

### **5.2. Respecto al objetivo específico 2**

#### **Ambiente de control**

La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. enfrenta deficiencias significativas en sus prácticas operativas, ya que carece tanto de procesos de rendición de cuentas íntegros como de un Manual de Organización y Funciones (MOF). Estas limitaciones no solo obstaculizan la ejecución plena de sus funciones, sino que también impactan

negativamente en la eficacia general de su gestión. La falta de rendición de cuentas con integridad impide una evaluación transparente de las actividades y resultados, generando posibles incongruencias en el desempeño empresarial.

### **Evaluación de riesgo**

La falta de claridad en los objetivos de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. se manifiesta en la ausencia de un registro sistemático de los posibles riesgos tanto internos como externos. Este vacío en la identificación y evaluación de riesgos no solo debilita la capacidad de la empresa para anticipar y mitigar posibles amenazas, sino que también crea un entorno donde los trabajadores no asumen la responsabilidad de los riesgos asociados. Esta falta de compromiso podría tener repercusiones significativas, generando un ambiente laboral donde la precaución y la proactividad frente a riesgos potenciales son escasas.

### **Actividad de control**

La falta de establecimiento de procedimientos para alcanzar los objetivos, la ausencia de salvaguardias físicas para la información y la carencia de supervisión física durante el desarrollo de las actividades son cuestiones perjudiciales para la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. Estas deficiencias podrían dar lugar a la falta de estructura y organización en la ejecución de tareas, aumentando los riesgos asociados a la seguridad de la información y disminuyendo la eficacia general de las operaciones.

### **Información y comunicación**

La carencia de mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer una comunicación más fluida, no solo con los clientes, sino también con los empleados. Una interacción más efectiva con ambas partes puede ser un activo valioso para la empresa, generando beneficios tanto internos como externos. Al promover una comunicación más activa con los clientes, la empresa puede obtener retroalimentación valiosa, identificar áreas de mejora y fortalecer las relaciones comerciales.

### **Supervisión o monitoreo**

La ausencia de coordinación tanto interna como externa en la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. resalta la necesidad de establecer un enfoque más planificado para las actividades operativas. La falta de coordinación puede resultar en una ejecución desorganizada y menos eficiente de las tareas diarias. Además, la carencia de un monitoreo constante del desempeño individual de los trabajadores representa un

obstáculo para evaluar y mejorar la productividad. Para superar estos desafíos, es crucial implementar procesos coordinados que faciliten la planificación interna y externa de las actividades.

### **5.3. Respetto al objetivo específico 3**

#### **Ambiente de control**

En el entorno empresarial, resulta imperativo disponer de herramientas que potencien y perfeccionen todas las actividades. Además, es esencial establecer una segregación de funciones que asigna responsabilidades de manera adecuada. La implementación de un código de ética se presenta como un pilar fundamental para guiar el comportamiento de los colaboradores y promover prácticas comerciales éticas. Más aún, es crucial fomentar la optimización de la eficiencia y la eficacia en todas las operaciones de la empresa, asegurando así un rendimiento operativo óptimo.

#### **Evaluación de riesgo**

En el ámbito empresarial, resulta imperativo implementar un sistema integral que posibilite la evaluación y la identificación proactiva de riesgos. Este enfoque estratégico permite la formulación de planes específicos destinados a salvaguardar y proteger los recursos y activos de la empresa contra posibles pérdidas, uso indebido y acciones ilegales que podrían afectar negativamente su integridad y funcionamiento. La adopción de medidas preventivas no solo fortalece la resiliencia de la empresa ante posibles adversidades, sino que también contribuye a la sostenibilidad a largo plazo y al mantenimiento de una reputación empresarial sólida en el mercado.

#### **Actividad de control**

En el contexto empresarial, es esencial disponer de manuales y procedimientos meticulosos que contribuyan a optimizar cada aspecto de las actividades de control. Estos manuales deben ser elaborados con argumentos sólidos, cumpliendo rigurosamente con la normativa aplicable. Además, se debe poner especial énfasis en la implementación de salvaguardias físicas para resguardar toda la información relevante de la empresa.

#### **Información y comunicación**

En el ámbito empresarial, resulta esencial establecer una comunicación continua y efectiva con los colaboradores, ya que esta conexión facilita la identificación y aplicación de medidas correctivas necesarias para optimizar el rendimiento de las operaciones. Esta interacción no solo beneficia a los trabajadores, mejorando su

desempeño, sino que también contribuye al éxito general de la empresa, permitiendo el logro de los objetivos preestablecidos. Además, garantizar la confiabilidad y la oportunidad en la transmisión de información se erige como una prioridad, ya que esto asegura una toma de decisiones informada y eficaz.

### **Supervisión o monitoreo**

En el contexto empresarial, resulta imperativo establecer un sistema de monitoreo eficaz que permita evaluar de manera precisa el desempeño de las responsabilidades asignadas. Este monitoreo, orientado por un sólido código de conducta, no solo busca guiar las acciones en línea con principios éticos, sino que también busca promover y perfeccionar las prácticas que impulsan una gestión empresarial efectiva. Al adherirse a este código, la empresa no solo se beneficia de una dirección ética clara, sino que también establece un marco normativo que cataliza la eficiencia y la calidad en todas sus operaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **6.1. Respecto al objetivo específico 1**

Se concluye de acuerdo a la revisión de los antecedentes revela consistentemente que las pequeñas empresas nacionales carecen de un sistema de control interno, lo que obstaculiza su capacidad para mejorar la gestión y ejecución de sus actividades. Este déficit se acentúa por la ausencia de normas y procesos estructurados que posibiliten la evaluación y la identificación proactiva de los riesgos que podrían afectar sus operaciones. Además, se destaca la carencia de manuales de organización y funciones, así como la falta de un código de ética que respalde el cumplimiento de los objetivos y oriente la implementación efectiva del sistema de control interno. La ausencia de estos elementos esenciales repercute directamente en la gestión financiera, limitando la capacidad de optimizar los recursos y perfeccionar las operaciones comerciales. Por lo tanto, la implementación y aplicación adecuadas de un sistema de control interno se presentan como imperativos para garantizar una gestión eficiente, impulsar la eficacia financiera y potenciar las actividades comerciales de estas empresas.

### **6.2. Respecto al objetivo específico 2**

A partir de los resultados obtenidos mediante el cuestionario dirigido al responsable de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L., se llega a la conclusión de que la empresa carece de un sistema de control interno integral. La ausencia de un manual de organización y funciones agrega una capa adicional de limitaciones, ya que dificulta la implementación de una segregación de funciones efectiva. La carencia de objetivos definidos se traduce en una falta de identificación y evaluación proactiva de los posibles riesgos que podrían afectar las actividades empresariales. Asimismo, se subraya la importancia de garantizar y resguardar la información como un componente crucial para la toma de decisiones oportuna. Se destaca la necesidad imperativa de instaurar un monitoreo constante que no solo detecte las deficiencias de manera pronta, sino que también permita la búsqueda proactiva de mejoras para fortalecer el desarrollo de las actividades y la gestión integral que la empresa aspira consolidar. En consecuencia, la implementación de un sistema de control interno sólido y la adopción de prácticas eficientes se erigen como imperativos para el éxito y la sostenibilidad de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L.

### **6.3. Respeto al objetivo específico 3**

La conclusión derivada de los objetivos específicos 01 y 02 se centra en la imperiosa necesidad para las pequeñas empresas a nivel nacional, incluyendo la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L., de contemplar la implementación de un sistema de control interno adaptado a sus particulares necesidades y requisitos. Este enfoque no solo les permitirá resguardar sus activos, sino también prevenir posibles riesgos, pérdidas y actividades ilegales que podrían afectar adversamente los objetivos preestablecidos por las empresas. En este sentido, se destaca la importancia crucial de adoptar un sistema de control interno robusto como salvaguarda para la continuidad de las actividades empresariales y de gestión, reforzando así la resiliencia y sostenibilidad de estas entidades frente a los desafíos del entorno empresarial. La implementación estratégica de estas medidas se posiciona como un componente esencial para fortalecer el tejido empresarial y garantizar un desarrollo sostenible a largo plazo.

### **6.4. Respeto al objetivo general**

La conclusión general extraída sugiere que tanto las pequeñas empresas a nivel nacional como la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. deberían llevar a cabo la implementación de un sistema de control interno. Esta herramienta se destaca por su importancia, ya que su objetivo primordial radica en prevenir pérdidas y fraudes, al tiempo que propicia la generación de mayores utilidades. Asimismo, la instauración de un sistema de control interno proporciona a las empresas acceso a información oportuna, habilitándolas para tomar medidas necesarias y, de esta manera, asegurar un continuo y próspero desarrollo de sus actividades económicas. Esta medida no solo actúa como un escudo protector ante posibles contratiempos, sino que también se posiciona como una estrategia proactiva para fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación de las empresas en el dinámico panorama empresarial actual.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. la adopción de un sistema de control interno con el objetivo de asegurar el desarrollo efectivo de sus operaciones y potenciar la optimización de sus actividades comerciales. La implementación de este sistema busca establecer una seguridad razonable que resguarde y fortalezca los intereses y el buen funcionamiento de la empresa.

Se recomienda firmemente a la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. la adopción proactiva de políticas especializadas que no solo prevengan y atenúen los riesgos potenciales, sino que también se orienten hacia una evaluación constante del desempeño de las labores encomendadas. Esta evaluación continua no solo busca reducir acciones negativas, sino que tiene como meta principal preservar la integridad y el desarrollo próspero de la empresa frente a posibles desafíos. La implementación de estas medidas estratégicas fortalecerá la capacidad de la empresa para afrontar contingencias y garantizará un entorno operativo más seguro y eficiente.

Se recomienda a la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. la introducción de esta herramienta con el propósito de analizar y evaluar de manera efectiva la aplicación de distintos tipos de control. Este enfoque tiene como meta primordial mejorar tanto la eficiencia como la eficacia de las diversas operaciones empresariales. La implementación de esta medida contribuirá significativamente a perfeccionar los procesos operativos y a garantizar un desempeño óptimo en todas las áreas de la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Albán Sáenz, J. M., y Poma Vargas, A. E. (2018). Problemática del sistema de control interno para erradicar la corrupción en el estado peruano. Universidad Católica Trujillo, 73-96. Recuperado de: <https://revista.uct.edu.pe/index.php/YACHAQ/article/view/70/47>
- Banchón, A. (2018). El control interno y su relación con los riesgos de auditoría aplicados en el éxito empresarial de las empresas privadas de Ecuador (Tesis de pregrado). Universidad Estatal del Milagro. Ecuador. Milagro, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4464>
- Barreres Amores, E. (2020). Manual de control interno de las entidades locales. Wolters Kluwer España. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/172619>
- Bermeo, E. (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. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17664>
- Caballero, F. (2016). Sector terciario o servicios. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>
- Carvajal, C. Y., Granda, L. S., Villamar, I. B., & Hermida, L. H. (2017). La importancia de las PYMES en el Ecuador. [https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2017/06/07/articulo\\_20176713520.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2017/06/07/articulo_20176713520.pdf)
- Campoverde Carpio, P. E. (2023) Análisis del Control Interno en la Gestión Comercial de las Empresas del Sector Turístico Gastronómico de Guayaquil. Año 2022. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/21338>
- CEPAL. (2023). Acerca de Microempresas y Pymes Obtenido de <https://www.cepal.org/es/temas/pymes/acerca-microempresas-pymes>
- Cucho, J. (2019) Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junin, 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10852>
- Douglas da Silva. (22 de Julio de 2021). Obtenido de Google: <https://www.zendesk.com.mx/blog/historia-servicio-al-cliente/>
- Editorial Grudemi (2021). Empresa. Recuperado de: <https://enciclopediaeconomica.com/empresa/>

- Escobar, H. W., Surichaqui, L. M. & Calvanapón, F. A. (2023) Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357972230009>
- Estudio Shaddai (2021). Características de la Mype. Recuperado de: <https://estudioshaddai.com/blog/conoce-las-diferencias-entre-una-pyme-y-mype-en-peru/>
- García, E. (2020) Empresa y Administración – 1ª ed. 2020. Ediciones Paraninfo S.A. 232 p. (Administración y gestión). Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books/about/Empresa\\_y\\_administraci%C3%B3n\\_Edici%C3%B3n\\_2020.html?id=8cznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&hl=es-419&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Empresa_y_administraci%C3%B3n_Edici%C3%B3n_2020.html?id=8cznDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Guzmán, C. (2018) Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. La voz del emprendedor. Obtenido de: <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Guzmán, J. (2021) Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19997>
- López Calvajjar, G. A. Mata Varela, M. D. L. C. & Becerra Lois, F. Á. (2018). Planificación de empresas. Editorial Universo Sur. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/120837>
- López, E. y Solís, E. (2018). La importancia del control interno para el cumplimiento de las disposiciones fiscales de las disposiciones fiscales en las entidades económicas. Horizontes de la Contaduría en las ciencias sociales, 157-165. Disponible en: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/10/Num08-Art15-129.pdf>
- López, H., Matute, H. & Pinargote, A. (2020). Norma de control interno herramienta en registros contables y organización de empresas. Obtenido de: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/222/259>
- Mamani, C. (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. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25751>

- Martínez Muñoz, E., Licon Olmos, J., & Rivera Gómez, P. (2022). Importancia del servicio al cliente como factor de preferencia comercial en una pyme. UNISON, 1-18. Obtenido de <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/article/view/463/536>
- Matos, E. (2019) Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C. de Chimbote, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14461>
- Meléndez, J. (2016). Control interno. Edición Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>
- Mosquera, G. (2021) Control interno COSO ERM aplicado al talento humano del sector público en Ecuador. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968429002>
- Murillo Apolo, L. A., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2019). Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 255. Recuperado de: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/474/pdf>
- Ocaña, D. (2020) Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transporte Interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. - Castilla Piura, año 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16030>
- Pacherres, M. (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. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26872>
- Peña, N. (2020) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes de Pasajeros Mi David y Goliat S.R.L. – Frías, 2019. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/18744>
- Pereira Palomo, C. A. (2019). Control interno en las empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/124953>

- Quenta, I. (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. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25662>
- Rodríguez, N. (2019) Diseño de un sistema de control interno para la empresa Tihermac Cía. Ltda., del Cantón Santo Domingo, provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6217>
- Romero, J. (2018) El sector servicios en la economía: el significado de los servicios a empresas intensivos en conocimiento. Obtenido de: <http://herzog.economia.unam.mx/lecturas/inae3/romeroaj.pdf>
- Sanabria-Boudri, F. (2021) Análisis del control interno en PYMES del Perú. Recuperado de: <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18/33>
- Sánchez Chinchilla, W. A. (2017). Teoría del control. Ediciones de la U. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/70298>
- Sanchez, J. (2021) Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23291>
- Valenzuela Salazar, N., Buentello Martínez, C., Gómez, L., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Gestión, Organizaciones y Negocios., 18-24. Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Verduzco Reina, C. J. (2019). Derecho y empresa. IURE Editores. Recuperado de: <https://elibro.net/es/lc/uladech/titulos/105801>
- Zamorano, J. (2019). La hipótesis en la investigación. Recuperado de: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/prepa4/n1/m9.html>

## Anexos

### Anexo 01: Matriz de consistencia

Título	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis
FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023	¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023?	Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.</li> <li>2. Describir los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023.</li> <li>3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023</li> </ol>	No Aplica

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos



#### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

#### FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIA

#### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

Mucho agradeceré su participación aportando datos, respondiendo a las preguntas del presente cuestionario, mediante el cual me permitirá realizar mi Informe de Tesis para Optar el Título de Contador Público.

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023**

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

<b>Factores relevantes</b>	<b>Autores</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. tiene un sistema de control interno		<b>X</b>
<b>Ambiente de control</b>	1. ¿La empresa ha adoptado un código ético formalmente reconocido?	<b>X</b>	
	2. ¿La empresa realiza la difusión del código ético oficial entre sus colaboradores?	<b>X</b>	
	3. ¿Se llevan a cabo procesos de rendición de cuentas con integridad y fiabilidad?		<b>X</b>
	4. ¿Existe un Manual de Organización y Funciones (MOF) en vigencia?		<b>X</b>

	5. ¿La creación del MOF involucra la participación activa de los empleados?		X
	6. ¿Se comunica internamente sobre los sistemas de control en la empresa?	X	
	7. ¿Es crucial que los empleados se identifiquen con las normas internas?	X	
<b>Evaluación de riesgo</b>	1. ¿La organización cuenta con objetivos claramente definidos para orientar su dirección y propósito?		X
	2. ¿Se han determinado las posibles consecuencias de los riesgos que fueron identificados?	X	
	3. ¿La entidad tiene procedimientos para abordar los riesgos identificados?	X	
	4. ¿Se han registrado tanto los riesgos internos como externos en la entidad?		X
	5. ¿Existe algún plan de contingencia establecido para hacer frente a posibles riesgos?	X	
	6. ¿Han surgido circunstancias con posibles riesgos?	X	
	7. ¿Los empleados se hacen responsables de los riesgos en caso de materializarse?		X
<b>Actividad de control</b>	1. ¿La entidad tiene procedimientos adecuados para alcanzar sus objetivos?		X
	2. ¿Este procedimiento garantiza la protección física de la información de la entidad?		X
	3. ¿Los procedimientos incluyen supervisión física en las actividades?		X
	4. ¿Los resultados de la supervisión se comunican a tiempo para tomar medidas correctivas?	X	
	5. ¿Las acciones correctivas contribuyen a mejorar los procesos dentro de la empresa?		X
	6. ¿Las actividades de control se encuentran previamente planificadas?		X

<b>Información y comunicación</b>	1. ¿La entidad puede generar informes de evaluación del control interno de forma confiable?	X	
	2. ¿La gerencia recibe información clave para tomar decisiones oportunas?	X	
	3. ¿Se obtiene información externa sobre la satisfacción del usuario y la demanda?		X
	4. ¿Hay una comunicación efectiva entre todas las áreas y departamentos de la empresa?	X	
	5. ¿Los empleados están satisfechos con los resultados de las medidas de control?		X
	6. ¿Se comparte información sobre las medidas de control con los empleados?	X	
	7. ¿La información mejora la satisfacción y el clima laboral?	X	
<b>Supervisión o monitoreo</b>	1. ¿Hubo coordinación interna y externa antes de implementar las actividades planeadas?		X
	2. ¿El informe de control interno se distribuye adecuadamente en las áreas correspondientes?	X	
	3. ¿Se verifica regularmente la comprensión y cumplimiento del código de conducta por parte de los colaboradores?	X	
	4. ¿El área pertinente realiza un monitoreo continuo?		X
	5. ¿El monitoreo incluye la evaluación y la identificación de los trabajadores?		X
	6. ¿Cree que supervisar las actividades mejora los resultados de la empresa?		X
	7. ¿Necesita mejorar la aplicación actual del control interno?		X

Emp. Transportes Zaleth S.R.L.



Aylin Alva Robles

Gerente general

## Anexo 3 – Validación de Instrumento

Formato de Ficha de Validación

FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023								
N°	CONTROL INTERNO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
	La Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. tiene un sistema de control interno	X		X		X		
	<b>Ambiente de Control</b>							
1	¿La empresa ha adoptado un código ético formalmente reconocido?	X		X		X		
2	¿La empresa realiza la difusión del código ético oficial entre sus colaboradores?	X		X		X		
3	¿Se llevan a cabo procesos de rendición de cuentas con integridad y fiabilidad?	X		X		X		
4	¿Existe un Manual de Organización y Funciones (MOF) en vigencia?	X		X		X		
5	¿La creación del MOF involucra la participación activa de los empleados?	X		X		X		
6	¿Se comunica internamente sobre los sistemas de control en la empresa?	X		X		X		
7	¿Es crucial que los empleados se identifiquen con las normas internas?	X		X		X		
	<b>Evaluación de riesgo</b>							

1	¿La organización cuenta con objetivos claramente definidos para orientar su dirección y propósito?	X		X		X		
2	¿Se han determinado las posibles consecuencias de los riesgos que fueron identificados?	X		X		X		
3	¿La entidad tiene procedimientos para abordar los riesgos identificados?	X		X		X		
4	¿Se han registrado tanto los riesgos internos como externos en la entidad?	X		X		X		
5	¿Existe algún plan de contingencia establecido para hacer frente a posibles riesgos?	X		X		X		
6	¿Han surgido circunstancias con posibles riesgos?	X		X		X		
7	¿Los empleados se hacen responsables de los riesgos en caso de materializarse?	X		X		X		
	<b>Actividad de Control</b>							
1	¿La entidad tiene procedimientos adecuados para alcanzar sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Este procedimiento garantiza la protección física de la información de la entidad?	X		X		X		
3	¿Los procedimientos incluyen supervisión física en las actividades?	X		X		X		
4	¿Los resultados de la supervisión se comunican a tiempo para tomar medidas correctivas?	X		X		X		
5	¿Las acciones correctivas contribuyen a mejorar los procesos dentro de la empresa?	X		X		X		

6	¿Las actividades de control se encuentran previamente planificadas?	X		X		X		
<b>Información y Comunicación</b>								
1	¿La entidad puede generar informes de evaluación del control interno de forma confiable?	X		X		X		
2	¿La gerencia recibe información clave para tomar decisiones oportunas?	X		X		X		
3	¿Se obtiene información externa sobre la satisfacción del usuario y la demanda?	X		X		X		
4	¿Hay una comunicación efectiva entre todas las áreas y departamentos de la empresa?	X		X		X		
5	¿Los empleados están satisfechos con los resultados de las medidas de control?	X		X		X		
6	¿Se comparte información sobre las medidas de control con los empleados?	X		X		X		
7	¿La información mejora la satisfacción y el clima laboral?	X		X		X		
<b>Supervisión o Monitoreo</b>								
1	¿Hubo coordinación interna y externa antes de implementar las actividades planeadas?	X		X		X		
2	¿El informe de control interno se distribuye adecuadamente en las áreas correspondientes?	X		X		X		
3	¿Se verifica regularmente la comprensión y cumplimiento del código de conducta por parte de los colaboradores?	X		X		X		
4	¿El área pertinente realiza un monitoreo continuo?	X		X		X		

5	¿El monitoreo incluye la evaluación y la identificación de los trabajadores?	X		X		X		
6	¿Cree que supervisar las actividades mejora los resultados de la empresa?	X		X		X		
7	¿Necesita mejorar la aplicación actual del control interno?	X		X		X		

Recomendaciones: .....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar ( ) No aplicable ( )

Nombres y Apellidos de experto: **C.P.C. Fred Humberto Munguía Tafur** DNI: **22521800**

  
**Fred H. Munguía Tafur**  
 COMISAR PUBLICO COLEGADO  
 MAT. 14-1131



## Anexo 04: Consentimiento informado



### UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

#### PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **LOPEZ SOLANO LISSETTE MAIRA**, que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

La investigación denominada: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023**

- La entrevista durará aproximadamente 30 minutos y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
- La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
- Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode. Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: [LSMAIRA.1820@GMAIL.COM](mailto:LSMAIRA.1820@GMAIL.COM) o al número 953625711. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico [ciei@uladech.edu.pe](mailto:ciei@uladech.edu.pe)

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	<b>AYLIN ALVA ROBLES</b>
Firma del participante:	<p>Emp. Transportes Zaleth E.I.R.L.</p>  <p>Aylin Alva Robles Gerente general</p>
Datos de del investigador:	<b>LOPEZ SOLANO LISSETTE MAIRA</b>
Fecha:	08-11-2023

## Anexo 5 – Carta de autorización

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

### CARTA DE AUTORIZACION

Señores  
Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
Presente. -

Asunto: AUTORIZACION PARA USO DE RAZON SOCIAL EN TRABAJO DE  
TESIS DE INVESTIGACIÓN

De mi consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a Ustedes para comunicarles, que en representación de mi empresa que tiene como Razón Social Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. con número de RUC: 20407846240, AUTORIZA a la Bachiller López Solano Lissette Maira, con código de Estudiante 1203162007, el uso de la razón social de nuestra empresa para su Trabajo de Tesis de Investigación que lleva como título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES 'ZALETH' E.I.R.L. - HUARAZ, 2023, así como su publicación en su Repositorio Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Sin otro particular, me suscribo de ustedes.

Emp. Transportes Zaleth E.I.R.L.  
  
Aylin Alva Robles  
*Gerente general*

## Anexo 6. Fichas Bibliográficas

<p><b>Autor:</b> Guzman Velasquez, Jhony Nilton</p> <p><b>Título:</b> Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020</p> <p><b>Año:</b> 2020</p>	<p><b>Ciudad:</b> Lima</p> <p><b>País:</b> Perú.</p>
<p><b>Tema:</b> factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú</p> <p>El trabajo de investigación tuvo como objetivo describir los factores relevantes del financiamiento que puedan mejorar las perspectivas de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) en el Perú, este estudio se enfocó específicamente en el caso de la empresa Invernegocios Adrimer S.A.C. en Trujillo en el año 2022. La metodología utilizada adoptó un diseño de investigación no experimental, cualitativo, bibliográfico-documental y de caso. En cuanto a la recopilación de información, se emplearon técnicas como la revisión bibliográfica, y el instrumento principal fue un cuestionario aplicado al Gerente General de la empresa. Las conclusiones obtenidas revelaron que Invernegocios Adrimer S.A.C. opta por financiarse con aportes propios cuando se requiere un capital mínimo, evitando así riesgos asociados al financiamiento externo. En situaciones donde recurre a fuentes de financiamiento externas, la empresa prefiere trabajar con microfinancieras debido a la rapidez de acceso al crédito..</p>	
<p><b>Referencia Bibliográfica</b></p> <p>Guzmán, J. (2021) Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020. Recuperado de: <a href="https://hdl.handle.net/20.500.13032/19997">https://hdl.handle.net/20.500.13032/19997</a></p>	<p><i>Ficha N°1</i></p>