



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS  
MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO  
“EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO  
S.R.L.” - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023.**

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

**AUTORA**

**VIERA GARRIDO, FIORELLA LIZETH**

**ORCID: 0000-0002-5098-7777**

**ASESOR**

**VASQUEZ PACHECO, FERNANDO**

**ORCID: 0000-0002-4217-1217**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2024**



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

**ACTA N° 0101-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS**

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **12:00** horas del día **14** 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  
**Mgr. VASQUEZ PACHECO FERNANDO** Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO "EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L." - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023.**

**Presentada Por :**  
(0803151156) **VIERA GARRIDO FIORELLA LIZETH**

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. VASQUEZ PACHECO FERNANDO**  
**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: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023. Del (de la) estudiante VIERA GARRIDO FIORELLA LIZETH, asesorado por VASQUEZ PACHECO FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 17% 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, 10 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman  
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## **Dedicatorias**

A mis padres, por haber sido mi apoyo moral, espiritual y económico para seguir adelante.

A mi hija, por ser mi motivo de superación, enseñándole que todos los sueños se logran, a mi esposo, por apoyarme en cada decisión que tomo, a mi asesor por ser parte esencial en mi tesis.

Fiorella Viera

## **Agradecimientos**

A DIOS por brindarme su infinito amor, a mi madre por su apoyo incondicional, a mi esposo porque es parte fundamental en este logro, a mi hija Sofía, por ser mi motivo principal para superarme y a mis hermanos por ser un apoyo moral.

Al Mgtr. Fernando Vásquez Pacheco, asesor de tesis, quien, con su profesionalismo, experiencia y entrega constante, logró encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi Tesis.

Fiorella Viera

## Índice de contenido

Carátula.....	I
Acta de jurado.....	II
Evidencia de originalidad .....	III
Dedicatorias .....	IV
Agradecimientos.....	V
Índice de contenido.....	VI
Índice de matrices, tablas y cuadros .....	X
Resumen .....	XI
Abstract.....	XII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	13
II. MARCO TEÓRICO .....	16
2.1 Antecedentes:.....	18
2.1.1 Internacionales .....	18
2.1.2 Nacionales .....	20
2.1.3 Regionales .....	26
2.1.4 Locales .....	28
2.2 Bases teóricas:.....	31
2.2.1 Teoría del control interno.....	31
2.2.1.1 Teorías del control interno: .....	31
2.2.1.1.1 Teoría del marco integrado de control interno COSO .....	31
2.2.1.1.2 COSO II: Los sistemas para el control interno .....	31
2.2.1.2 Componentes del control interno: .....	32
2.2.1.2.1 Ambiente del control.....	32
2.2.1.2.2 Evaluación de riesgos.....	32
2.2.1.2.3 Actividades del control.....	32
2.2.1.2.4 Información y comunicación.....	32
2.2.1.2.5 Supervisión y monitoreo .....	32
2.2.1.3 El control interno y la generación de valor .....	33
2.2.1.4 Tipos de control interno de una empresa.....	33
2.2.1.5 Principios del control interno .....	33
2.2.1.6 Tipos del control interno .....	33
2.2.2 Teoría de la empresa .....	34

2.2.2.1 Teorías de la empresa:.....	34
2.2.2.1.1 Teoría del plan financiero de una empresa.....	34
2.2.2.2 Tipos de estructuras organizativas .....	34
2.2.2.3 Clasificación de las empresas.....	35
2.2.2.4 Funciones de la gestión de operaciones .....	35
2.2.2.5 La formalización tributaria de la empresa.....	36
2.2.3 Teoría de la micro y pequeña empresa.....	36
2.2.3.1 Teorías de la micro y pequeña empresa: .....	36
2.2.3.1.1 La fuerza dinamizadora de la micro y pequeña empresa .....	36
2.2.3.2 Las diferencias entre una Pyme y una Mype.....	37
2.2.3.3 Ley 30056 - Mype .....	37
2.2.3.4 Importancia económica de la micro y pequeña empresa.....	37
2.2.4 Teoría del sector servicios.....	38
2.2.4.1 Teorías del sector servicios: .....	38
2.2.4.1.1 El crecimiento del sector servicios.....	38
2.2.4.2 Características del sector servicios.....	38
2.2.4.3 Tipos y beneficios de los servicios.....	38
2.2.5 Descripción de la empresa del caso en estudio: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” .....	39
2.2.5.1 Razón social .....	39
2.2.5.2 Misión.....	39
2.2.5.3 Visión .....	39
2.3 Marco conceptual:.....	40
2.3.1 Definiciones de control interno:.....	40
2.3.2 Definiciones de empresa: .....	40
2.3.3 Definiciones de Mype: .....	40
2.3.4 Definiciones del sector servicios:.....	40
2.4 Hipótesis .....	41
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación .....	42
3.1.1 Tipo de investigación .....	42
3.1.2 Nivel de investigación.....	42
3.1.3 Diseño de investigación .....	42

3.2 Población y muestra:.....	42
3.2.1 Población.....	42
3.2.2 Muestra.....	42
3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable .....	43
3.3.1 Matriz de operacionalización de la pertinencia de los antecedentes nacionales, regionales y locales .....	43
3.3.2 Matriz de operacionalización de la variable control interno (OE2).....	45
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información: .....	46
3.4.1 Técnicas.....	46
3.4.1 Instrumentos .....	46
3.5 Método de análisis de datos .....	46
3.6 Aspectos éticos .....	47
IV. RESULTADOS .....	48
4.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	48
4.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	49
4.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	51
4.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	54
V. DISCUSIÓN .....	55
5.1 Respecto al objetivo específico 1:.....	55
5.2 Respecto al objetivo específico 2:.....	55
5.3 Respecto al objetivo específico 3:.....	56
5.4 Respecto al objetivo específico 4:.....	57
VI. CONCLUSIONES .....	58
6.1 Respecto al objetivo específico 1: .....	58
6.2 Respecto al objetivo específico 2: .....	58
6.3 Respecto al objetivo específico 3: .....	58
6.4 Respecto a la propuesta de mejora:.....	59
6.5 Respecto al objetivo general: .....	60
VII. RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
ANEXOS:.....	69
Anexo 1: Matriz de consistencia lógica.....	69
Anexo 2: Instrumento de recolección de información.....	70

Anexo 3: Validez del instrumento .....	73
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	78
Anexo 5: Documento de aprobación de institución para la recolección de información ....	79
Anexo 6: Evidencias de ejecución (declaración jurada).....	80
Anexo 7: Consulta ruc .....	81

## **Índice de Matrices, tablas y cuadros**

### **Índice de Matrices**

Tabla 01. 3.3.1 Matriz de operacionalización de la pertinencia de los antecedentes nacionales, regionales y locales .....	43
Tabla 02. 3.3.2 Matriz de operacionalización de la variable control interno (OE2). .....	45

### **Lista de tablas**

Tabla 1: Respecto al objetivo específico 1.....	48
Tabla 2: Respecto al objetivo específico 2.....	49
Tabla 3: Respecto al objetivo específico 3.....	51
Tabla 4: Respecto al objetivo específico 4.....	54

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2023. El diseño de investigación fue: No experimental-descriptivo-bibliográfico-documental y de caso. Para el recojo de información se utilizó las técnicas de revisión bibliográfica y encuesta y como instrumentos fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; encontrando los siguientes resultados: Según los autores de los antecedentes revisados, en su mayoría afirman que la micro y pequeña empresa no aplican políticas de riesgos y esto genera un caos para los objetivos durante la gestión empresarial; ya que teniendo en cuenta que al no tener un sistema de control interno, genera riesgos dentro de su gestión tanto interno como externo; ante ello es necesario contar con una buena implementación del MOF y controles, para poder así evitar los riesgos en las actividades con el fin de lograr satisfacer todos los objetivos y como también salvaguardar los activos e intereses patrimoniales. Asimismo, mediante la técnica de la entrevista a profundidad, se encontró que la microempresa del caso de estudio no cuenta con un sistema de control interno actualizado y no tiene establecido actividades de control que ayuden al cumplimiento de los objetivos. Finalmente, se concluye que la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” del caso de estudio, tienen resultados que coinciden con la teoría pertinente.

**Palabras clave:** Control interno, empresa, sector servicios.

### **Abstract**

The general objective of this research work was: Identify and describe the characteristics of the internal control of micro and small companies in the service sector of Peru and the microenterprise “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” of Piura and make a proposal for improvement, 2023. The research design was: Non-experimental-descriptive-bibliographic-documentary and case study. To collect information, bibliographic review and survey techniques were used, and bibliographic files and a questionnaire with closed questions were used as instruments; finding the following results: According to the authors of the reviewed background, the majority affirm that micro and small businesses do not apply risk policies and this generates chaos for the objectives during business management; since taking into account that not having an internal control system generates risks within its management, both internal and external; Given this, it is necessary to have a good implementation of the MOF and controls, in order to avoid risks in activities to satisfy all objectives and also safeguard assets and property interests. Likewise, through the in-depth interview technique, it was found that the microenterprise in the case study does not have an updated internal control system and does not have established control activities that help meet the objectives. Finally, it is concluded that the “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” of the case study, have results that coincide with the relevant theory.

**Keywords:** Internal control, company, service sector.

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En España, la incapacidad del control interno se ha visto debilitado por una mala gestión, para ello se ha establecido un modelo denominado COSO, en donde tiene como objetivo enfocarse en la estructura actual de las micro y pequeñas empresas; y tiene como meta identificar las principales debilidades y determinar a la vez las principales fuerzas para una gestión efectiva; ya que esto ayudaría a muchas Mype a seguir creciendo y mejorando los diferentes aspectos por el cual se desarrolla (Miaja, 2019).

En Chile, existe una comisión que tiene como objetivo hacia el Marco Integrado de Control Interno, dirigir en el sentido de apoyar y proporcionar las herramientas o estrategias adecuadas a las micro y pequeñas empresas, con el fin de mejorar la capacidad del sistema de control interno para que se puedan cumplir los objetivos empresariales; de tal manera, muchos de los empresarios tendrían el valor único de demostrar que el crecimiento empresarial está yendo por buen camino (Mestre, 2018).

En Colombia, el control interno está orientado al logro de los objetivos operacionales e incluso a dar una información de calidad y de cumplimiento a las micro y pequeñas empresas, aplicándose a cada nivel de organización; por otra parte, el control interno es efectuado por todas las personas que tienen vínculo con la organización; para ello, se requiere de la capacidad de un control tanto interno como externo para cumplir con las actividades y con ello llegar al mejor diagnóstico y así poder mejorar el enfoque de la situación empresarial (Zuluaga, 2021).

En Brasil se pretende analizar en fortalecer el control interno para evitar el despilfarro, esto se ha dado debido a que existen discrepancias en el sistema de control interno de estados y municipios, ya que existe deficiencias y desigualdades en el control interno de los recursos públicos y esto tiene una estimación de presentar riesgos en el presente y también en el futuro, teniendo así debilidades estructurales (Leopoldo, 2020).

En el Perú, el control interno es un sistema agrupado de acciones, actividades, reglamentos, políticas, lineamientos y otros documentos relacionados, cuyo objetivo está expuesto a vigilar los activos e intereses del sector privado, en los cuales están expuestos en la ley, así mismo el control interno es verificado si cumple su función adecuado por los administradores o los encargados del monitoreo, el cual es de suma importancia; en donde la mayoría de las Mype están integradas a la información de un sistema de control (Estado Peruano, 2022).

Revisando la literatura pertinente a nivel internacional, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Hernández** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno y su efectividad empresarial”. Así mismo, **Usma** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Diagnóstico sobre la situación actual del sistema de control interno en la empresa PAPELCARD S.A.S.” Por su parte, **Villagómez** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso II para la empresa GINSBERG Ecuador S.A”. Finalmente, **Peñafiel & Pullupaxi** (2020) en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios Was Albán Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga; en su mayoría estos autores mencionan que la implementación de herramientas de apoyo como el manual de organización y funciones - MOF, contribuyen al mejoramiento del control interno tanto en la gestión administrativa como en la gestión financiera; en donde permitirá el cumplimiento de cada uno de los objetivos durante el proceso de gestión, involucrando a todo el personal de la organización.

Así mismo, revisando la literatura pertinente a nivel nacional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Vidal** (2021) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016. Así mismo, **Meza** (2019) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016. Por su parte, **Cucho** (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018”. También, **Cabrera** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte de carga Paula- Chimbote, 2017”. Así mismo, **Matos** (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017”. Por su parte, **Asían** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte "Señor de los Milagros E.I.R.L." de Chimbote y propuesta de mejora, 2018”. También, **Garay** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Comparativo de problemáticas de control interno de las

micro empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Transportes Vitsan S.A.C.” Chimbote y su mejora, 2019”. Finalmente, **Guerrero** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transporte “Brillantes de la Ruta S.A.C.” - Casma, 2017”; en su mayoría estos autores mencionan que la Micro y pequeña empresa del sector transporte, suelen tener un mejor control mediante el monitoreo de la tarjeta física de las entradas y salidas de las unidades de transportes, supervisando a los conductores que se encuentren registrados siempre cuando ingresan o salen y así poder brindar un servicio de calidad, en donde la supervisión o monitoreo se ha vuelto importante para las empresas de servicios.

Por su parte, revisando la literatura pertinente a nivel regional, se han encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Torrco** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transportes Andrea Express S.A.C-Piura y propuesta de mejora, 2022”. Así mismo, **Bermeo** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “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”. Por su parte, **Temoche** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas S.A.C. de Piura, y propuesta de mejora 2021”. El objetivo específico 2 fue: Determinar y describir las debilidades del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C – Piura, 2021. Finalmente, **Huamán** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de el Faique S-A distrito de San Miguel de el Faique–Piura 2020”; en su mayoría estos autores mencionan que las empresas de transporte no tiene un buen trato con el personal, debidamente a que no se desarrollan actividades de capacitaciones y al no tenerse esto se promueve el riesgo de tener un personal ineficiente, en las cuales no están preparados para administrar la organización y con ello el hallazgo de los riesgos tanto interno como externo.

Por último, revisando la literatura pertinente a nivel local, se ha encontrado los siguientes trabajos de investigación: **Castillo** (2023) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso Microempresa “Transporte y Servicios Generales Julia E.I.R.L.”-Paita-Piura y Propuesta de Mejora 2020”. Así mismo, **Talledo** (2022) en su trabajo

de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, Caso: T.S.G Carolina SAC, Paíta, Año 2021”. Por su parte, **Nayra** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L, Huancabamba–Piura, 2019”. Finalmente, **Ocaña** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “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”; en su mayoría estos autores mencionan que el sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos.

La mayoría de los antecedentes planteados y revisados, establecen una serie de características del control interno en las Mipyme, Pyme y Mype existentes en los diferentes contextos de sus propias realidades, tanto a nivel internacional, nacional regional y local; Así mismo, dado las complejidades de las propias unidades de análisis estudiadas (investigadas), así como del propio control interno, los autores revisados no han cubierto todas las aristas del problema del control interno en las Mype en general; por ello, aseveramos que sigue habiendo un vacío del conocimiento; por ejemplo, todavía nadie ha investigado a la Mype de nuestro caso de estudio; en consecuencia, sigue existiendo un vacío del conocimiento; por tales razones, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura y cómo mejorarlas, 2023?**

Para responder a este enunciado del problema, planteamos al siguiente objetivo general: **Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2023.** Así mismo, para conseguir los resultados del objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.
2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.
4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.

La investigación se justifica porque en la mayoría de las micro y pequeñas empresas que se dedican al sector servicios existe una carencia de aplicar bien los elementos del control interno y con ello la mejora de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.”; de tal manera que dentro de la investigación permitió completar ese vacío del conocimiento de describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas.

También se justifica, porque esta investigación servirá como modelo para los siguientes trabajos de investigaciones, que posean una variable similar; en la mayoría de las micro y pequeñas empresas que se dedican al sector servicios, no tienen conocimiento de sus resultados y una vez ser conocidos se procedió comunicarle al gerente general de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.”, para que tenga un diagnóstico de los elementos del control interno y llegue a la toma de decisiones.

Finalmente, la investigación se justifica de manera personal, porque será fundamental para mi crecimiento profesional, pues a través de su elaboración, revisión y aprobación, me permitirá obtener mi título profesional de contador público, de esta manera la Facultad de contabilidad, exigirá a los demás egresados a presentar tesis de calidad, rigiéndose a la exigencia del reglamento.

Se justifica porque dentro de esta investigación enfocada a los elementos del control interno de las micro y pequeñas empresas se realizó bajo un enfoque bibliográfico y de caso, aplicando la técnica de la entrevista acompañado del instrumento que es el cuestionario relacionado a las preguntas de la variable y línea de investigación actual.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes:

#### 2.1.1 Internacionales

En esta investigación se entendió por antecedentes internacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad y país del Mundo, menos Perú; sobre las variables y unidades de análisis de nuestra investigación.

**Hernández** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “La importancia del control interno y su efectividad empresarial”. El objetivo específico 2 fue: Explicar en qué consiste el sistema de control interno en una empresa y sus ventajas. El diseño de la investigación fue: De tipo cualitativa, con método descriptivo con el objetivo de contribuir a la comunidad educativa, y a la comunidad en general, que tengan una empresa ya sea pequeña, mediana o grande para que conozcan la importancia del control interno y su efectividad empresarial, para ello se hizo revisión de la literatura en torno al tema, se demostró porque es importante el sistema de control interno y su influencia en la efectividad empresarial. Se llegó a la siguiente conclusión: Es necesario especificar que cualquier persona que quiera tener una empresa ya sea pequeña o mediana debe conocer primero el sistema de control interno la importancia de su implementación desde un comienzo, es una gran herramienta gerencial y operativa que a largo plazo le puede contribuir a que su empresa crezca, sea eficiente, innovadora y este adaptada a la competencia y a los cambios del mercado a nivel nacional e internacional. Los emprendedores y los empresarios deben considerar invertir en el control interno y en el personal capacitado para que se ejecute una buena gestión, además, deben contar con tiempo para realizar toda la responsabilidad que trae consigo la implementación. La implementación de herramientas de apoyo como el manual de organización y funciones - MOF, contribuyen al mejoramiento del control interno tanto en la gestión administrativa como en la gestión financiera; en donde permitirá el cumplimiento de cada uno de los objetivos durante el proceso de gestión, involucrando a todo el personal de la organización.

**Usma** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Diagnóstico sobre la situación actual del sistema de control interno en la empresa PAPELCARD S.A.S.” El objetivo específico 2 fue: Identificar el diagnóstico sobre la situación actual del sistema de control interno en la empresa PAPELCARD S.A.S. El diseño de la investigación fue: Del enfoque de investigación cualitativa, la cual se caracteriza por ser descriptiva, orientada a estructuras teóricas; las técnicas de investigación están sujetas a las fuentes de información

utilizadas para el desarrollo del problema identificado que se desarrollará. Se llegó a la siguiente conclusión: De acuerdo al análisis realizado a los procedimientos en el área administrativa, los datos recopilados tal como se presentaron siguiendo las directrices del método COSO III, este modelo nos permite diagnosticar que la empresa PAPELCARD S.A.S, debe implementar un sistema de control interno basado en evaluación de riesgos que le permita detectar, mitigar, corregir y prevenir posibles riesgos tanto internos como externos de la organización, comprendiendo que estos factores pueden ocasionar pérdidas económicas y obstaculizar el cumplimiento de los objetivos; según los datos obtenidos de la encuesta sobre el sistema de control de interno a la organización, aunque se realizan procesos del método no está dentro de las políticas o funciones establecida de la operatividad de la compañía, el resultado de riesgo medio puede representar un resultado positivo, pero es necesario evaluar a profundidad cada proceso de la estructura organizacional para determinar si realmente este resultado es relevante o no para tomar decisiones, dicho en otras palabras hay unos controles que pesan más sobre otros, y dado los componentes establecidos del modelo COSO parte desde un ambiente de control hasta el manejo de riesgos de la organización, por esto es necesario y fundamental adentrarse a cada proceso y evaluarlo, para poder dictaminar la probabilidad de ocurrencia de errores dentro de la operatividad de la empresa.

**Villagómez** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso II para la empresa GINSBERG Ecuador S.A”. El objetivo específico 5 fue: Mejorar la comunicación de los departamentos para poder cumplir con las actividades que están relacionadas entre sí. El diseño de la investigación fue: De evaluación es por medio de cuestionarios o entrevistas técnicas cuantitativas. Se llegó a la siguiente conclusión: La comunicación oportuna tanto interna como externa es fundamental para identificar, evaluar y responder a los riesgos, permitiendo que el personal realice sus actividades de forma correcta; la empresa busca posicionarse en el mercado como líder en distribución y calidad de productos farmacéuticos mediante la implementación del control interno basado en el modelo COSO II que le ayude a cumplir la misión, visión y objetivos que se plantearon, sin duda este modelo agregara valor a la empresa; el Sistema de Control Interno basado en el COSO II permite tener un análisis de la situación real en los procesos, que al identificar y evaluar se encontró situaciones de riesgo moderado que con el diseño de manuales, políticas y con una correcta planificación estratégica la empresa mejora el desarrollo de sus actividades; la optimización del tiempo y los recursos son las

herramientas más factibles que permiten a la empresa formar una ventaja competitiva para el desarrollo y desenvolvimiento de las funciones principales que se enfocan en el cumplimiento de los objetivos planteados; la empresa al no realizar matrices de seguimiento y evaluación del cumplimiento de la planificación estratégica, no obtiene información importante para tomar decisiones que ayude al crecimiento y desarrollo de la organización.

**Peñañiel & Pullupaxi (2020)** en su trabajo de investigación denominado: Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios Was Albán Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga. El objetivo específico 2 fue: Evaluar el control interno mediante la metodología del COSO III, determinando el nivel de confianza y riesgo de control. El diseño de la investigación fue: Descriptiva porque fue necesario describir los hechos que en este caso fueron la estructura organizacional, procesos, actividades y funciones de cada nivel, de esta manera se registró la información de relevancia significativa para la investigación. Se llegó a la siguiente conclusión: El sistema de control interno es una herramienta óptima y eficiente para aportar seguridad de manera razonable referente a la efectividad y eficiencia de operaciones, confiabilidad de la información, cumplimiento de la legislación y las regulaciones aplicables a la organización, se recomienda que la gerencia además de implementar el sistema, dé seguimiento y evalúe su eficiencia, debido al contexto cambiante y complejo en que se desenvuelve las empresas actualmente, la evaluación debe ser constante para lograr corregir desviaciones pues controles que hoy son eficaces con el tiempo pueden perder eficiencia y necesitar reestructuración o cambio definitivo para identificar, prevenir, detectar y/o contrarrestar riesgos. Efectuar en cada periodo económico al menos un análisis situacional mediante la matriz FODA a fin de identificar factores externos que se presenten como hechos potenciales que la empresa puede aprovechar para obtener beneficios denominadas oportunidades y amenazas que son los hechos del entorno que generan impacto negativo en la organización; además evaluar elementos internos que reflejen debilidades que son los errores, inconsistencia en los procesos, en controles y en el uso de los recursos que limitan o impiden lograr objetivos propuestos y fortalezas aquellas capacidades, controles, posiciones y recursos que contribuyen a la consecución de metas y objetivos empresariales.

### **2.1.2 Nacionales**

En esta investigación se entendió por antecedentes nacionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad del Perú, menos en alguna ciudad de la región Piura; que hayan investigado la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

**Vidal** (2021) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016 El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa de Transportes Gemeva S.A.C. de Chimbote 2016. El diseño de la investigación fue: No experimental - descriptivo - bibliográfico - documental y de caso; Para recoger la información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas pertinentes. Se llegó a la siguiente conclusión: La Empresa de Transportes Gemeva S.A.C cuenta con un apropiado ambiente de control suministrando información como manuales, reglamentos, programas, políticas, métodos y procedimientos para ayudar a organizar de manera eficiente al personal, como también la buena marcha y administración de la empresa, evitando errores en el desarrollo de las actividades y da cumplimiento a los objetivos. También, se siguen políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos; también, los errores o fraudes no son asignados al personal capacitado. Existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores, suministrando información para el cumplimiento de sus funciones Finalmente, se realiza un monitoreo continuo por el administrador, las deficiencias detectadas se registran y comunican con prontitud a los responsables a fin de que tomen las medidas necesarias para su corrección. La empresa del caso de estudio procede a la evaluación de riesgos identificando lo interno y externo, en las cuales producen debilidades en el desarrollo de las actividades, para ello es necesario la implementación de acciones necesarias para hacer frente a los diferentes tipos de riesgos que se exponen durante la gestión empresarial.

**Meza** (2019) en su trabajo de investigación denominado: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa de Transportes Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016. El diseño de la investigación fue: Descriptivo, bibliográfico documental y de caso; no tiene población ni muestra porque el trabajo de investigación es bibliográfico, documental y de caso; Técnicas de revisión bibliográfica, documental y de caso y para el recojo de la información se utilizarán los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas y cuestionario. Se llegó a la siguiente conclusión: La implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se pueda llegar a

cumplir las metas y objetivos y con los componentes va a permitir conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado que sea confiable relevante eficaz y eficiente para la toma de decisiones a futuras. La empresa tiene un sistema de control interno implementado, para poder lograr satisfactoriamente todos sus objetivos y sus metas, con la ayuda de los suministros de información como los manuales como el manual de organización y funciones más conocido como el MOF, reglamentos como el código de ética, métodos, lineamientos como la elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas; ponen a la empresa en marcha y evitar los errores.

**Cucho** (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. El diseño de la investigación fue: No experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., se aprecia que dicha empresa de servicios, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica, lo cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, políticas, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa. La empresa identifica los riesgos y pone en conocimiento al personal informándole acerca de los diferentes aspectos que debilitan a los objetivos, en la cual se requiere que el personal aplique una serie de lineamientos e incluso estén comunicados de los procesos a tratar para evitar más desperfecciones y es necesario la técnica de la supervisión continua.

**Cabrera** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte de carga Paula- Chimbote, 2017”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa “PAULA” de Chimbote, 2017. El diseño de la investigación fue: No experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: Con forme a los resultados obtenidos de la encuesta empleada

al dueño de la empresa, reflejó que la empresa de transporte de carga Paula posee sus objetivos y metas bien estructurados y planteados en el desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no poseen una delegación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativa. Para culminar, el sistema control interno adecuado al tipo y dimensión de la empresa es importante porque ayuda en obtener una administración dinámica para obtención de resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe de tener si proceso y erradicación, con el fin obtener una administración segura y de información razonable.

**Matos** (2019) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa Transportes señor de los milagros S.A.C de Chimbote, 2017. El diseño de la investigación fue: Descriptiva, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario pertinente de 31 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Se llegó a la siguiente conclusión: Los resultados describen que las características del control interno de la empresa de Transportes Señor de los Milagros S.A.C de Chimbote, se llegó a la conclusión de describir que las características del control interno dentro de la empresa son muy importantes ya que se aplica las actividades de control correctamente y siempre se hace evaluaciones al personal. Todas las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas, para que así se deban de cumplir las metas y objetivos trazados por la empresa en el sector de servicios de transportes. Así mismo esto servirá para que las empresas de transportes se mantengan en expansión y desarrollo en el mercado. Los empresarios aplican ciertas políticas e incluso procedimiento que mejoren los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de funciones o quizás el remplazo de actividades, con el fin de salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa.

**Asían** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa transporte "Señor de los Milagros E.I.R.L." de Chimbote y propuesta de mejora, 2018”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la las micro y pequeñas empresa “Transporte Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote y propuesta de mejora, 2018. El diseño de la investigación fue: No experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso; es cualitativa, dado que el caso de estudio donde se estudia e investiga se tomará toda la data precisa con el objetivo de analizar lo más real a la realidad de la empresa, a su vez fue bibliográfico, documental y de caso. La población está conformada por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú. En tanto que, la muestra está conformada por la empresa caso de estudio. Se llegó a la siguiente conclusión: En el examen de nuestro caso, la encuesta se aplicó al agente de la organización de vehículos Señor de los Milagros E.I.R.L., razonando que la organización vehicular no tiene la ejecución satisfactoria de un arreglo de control interno que impactar en la gestión y teneduría de libros de los ejecutivos por no contar con un adecuado clima de control bajo vigilancia constante que intente satisfacer los objetivos y destinos que la asociación se ha propuesto en el corto, mediano y largo plazo, por lo tanto se estima que las actividades de control no son aplicadas, además la supervisión o monitoreo tampoco. Se deduce que la organización de transporte "SEÑOR DE LOS MILAGROS" E.I.R.L. se queda corto en la ejecución satisfactoria de un marco de control interno, ya que impacta adversamente la regulación y la contabilidad del directorio. En la actualidad, se reflexionan sobre deficiencias que dificultan llegar a niveles ideales que se conviertan en consistencia con las metas y objetivos propuestos por la asociación y con los segmentos que permitan una comprensión amplia del estado de la organización vehicular de esta manera puede obtener los mejores resultados Veraz y confiable, ampliando los niveles de efectividad en la dinámica que negocia la organización.

**Garay** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Comparativo de problemáticas de control interno de las micro empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Transportes Vitsan S.A.C.” Chimbote y su mejora, 2019”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. El diseño de la investigación fue: no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, cuestionario pertinente de

preguntas cerradas. Se llegó a la siguiente conclusión: El control interno en una organización, es muy importante porque apoya la conducción de los objetivos, esto hace posible que las empresas puedan conocer el significado que esto tiene al momento de tomar decisiones, con el fin de garantizar el mejor resultado para la empresa, el control interno permite, solucionar los problemas de manera rápida y segura, consiguiendo una buena toma de decisiones. Se observa las conclusiones dadas con respecto al control interno el cual me permite hacer una comparación entre la empresa en estudio y las empresas del Perú, estos antecedentes fueron de mucha importancia. Se determinó las debilidades y oportunidades para la empresa en estudio, permitiendo conocer los aspectos en donde la empresa necesita mejorar, con esto ayudamos a la entidad a enfocarse en los puntos más necesarios. Se determina las mejoras ante las debilidades establecidas, esto sirve de mucho apoyo, porque obtenidos estos resultados, conoceremos el cambio que tendría la empresa, así conseguir que la entidad logre un buen resultado en el futuro. Se encuentra con un resultado más exacto, una vez realizado la comparación de la situación diagnosticada y la mejora establecida, obtenemos la diferencia significativa, que es el reflejo de los resultados que tendría la empresa, aplicando lo recomendado en la mejora, esto es muy significativo, puesto que se llevaría un mejor control en toda la empresa.

**Guerrero** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transporte “Brillantes de la Ruta S.A.C.” - Casma, 2017”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa de transporte “Brillantes De La Ruta S.A.C.” de Casma, 2017. El diseño de la investigación fue: No experimental – descriptivo – bibliográfico – documental y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: El cuestionario aplicado al presidente de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., se ha evidenciado que actualmente si cuenta con un control interno, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa. La Micro y pequeña empresa del sector transporte, suelen tener un mejor control mediante el monitoreo de la tarjeta física de las entradas y salidas de las unidades de transportes, supervisando a los conductores que se

encuentren registrados siempre cuando ingresan o salen y así poder brindar un servicio de calidad, en donde la supervisión o monitoreo se ha vuelto importante para las empresas de servicios. Finalmente, un sistema de control interno adecuado en una empresa es importante porque ayuda a obtener una administración dinámica para obtener resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe tener su proceso y erradicación, y así estar más cerca de conseguir sus objetivos propuestos.

### **2.1.3 Regionales**

En esta investigación se entendió por antecedentes regionales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en cualquier ciudad de la región Piura, menos en la provincia de Piura; sobre la variable y unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestra investigación.

**Torrigo** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transportes Andrea Express S.A.C-Piura y propuesta de mejora, 2022”. El objetivo específico 2 fue: Identificar y describir las debilidades del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C. – Piura, 2022. El diseño de la investigación fue: Cualitativo, descriptivo, diseño no experimental, bibliográfico y de caso, por ser una investigación de caso puro la población es la empresa de transporte Andrea Express S.A.C., en la investigación se ha tomado a la empresa al gerente de la empresa como muestra. Se llegó a la siguiente conclusión: La empresa aparentemente es una empresa que ha ido en crecimiento y se ha posicionado muy bien y es preferida por los pasajeros de la ruta Piura – Paita y viceversa, sin embargo no tiene implementado un sistema de control interno lo cual la cual la empresa esta propensa a una serie de riesgos, como es el funcionamiento de la empresa y el desempeño de sus trabajadores, además según la encuesta sus unidades no son verificadas antes de cada viaje, quizás no han tenido fallas por ser unidades nuevas pero con el pasar del tiempo estas unidades pueden presentar fallas y la empresa no cuenta con un plan de contingencia en caso esto suceda, además al no contar con comprobantes y solo dan tickets no se tiene un control de pasajeros ni se cuenta con cámaras de seguridad por lo que pueden ser víctimas de robos en los buses perjudicando a los pasajeros y sin poder detectar esos problemas. Se ha realizado 6 propuestas de mejora para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa, estas propuestas son de gran ayuda porque permite detectar los errores, por lo que se ha propuesto implementar un manual de organización y funciones, así como también un plan de capacitación que permite que sus trabajadores se desempeñen correctamente y además de

supervisarlos que lleguen a laborar en óptimas condiciones.

**Bermeo** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “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 objetivo específico 2 fue: Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. PIURA, 2020. El diseño de la investigación fue: Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo, diseño cualitativo - bibliográfico documental y de caso, aplicando la técnica de la encuesta – entrevista y como instrumento de recolección de información se usó fichas bibliográficas y un cuestionario de 37 preguntas aplicado al gerente de la empresa en estudio. Se llegó a la siguiente conclusión: La empresa de transportes y servicios múltiples nuestra Señora del Carmen E.I.R.L, no tiene un buen trato remunerativo con sus trabajadores en el área operativa, debido a que la empresa quiere disminuir los costos laborales, pagándoles con conceptos no remunerativos, afectando directamente con sus beneficios sociales de los trabajadores, causando que los mismo no estén de acuerdo con las medidas tomadas; La empresa de transporte no tiene un buen trato con el personal, debidamente a que no se desarrollan actividades de capacitaciones y al no tenerse esto se promueve el riesgo de tener un personal ineficiente, en las cuales no están preparados para administrar la organización y con ello el hallazgo de los riesgos tanto interno como externo; por otro lado, no cuenta con equipos GPS en las unidades, ya que, desconocía los beneficios que se obtienen, por lo que nunca se había interesado en hacer uso de estos equipos tecnológicos.

**Temoche** (2021) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas S.A.C. de Piura, y propuesta de mejora 2021”. El objetivo específico 2 fue: Determinar y describir las debilidades del Control Interno de la Empresa Piura Gas S.A.C – Piura, 2021. El diseño de la investigación fue: Descriptivo, nivel cualitativo, se ha considerado la técnica de la encuesta y como instrumento de recopilación de información un cuestionario de 51 ítems. Se llegó a la siguiente conclusión: En el área de flota la falta de un taller de mecánica debidamente equipado con un stock de herramientas necesarias no permite que se realicen los mantenimientos preventivos adecuados a las unidades de transporte, lo cual generan que se encuentren en mal estado y que tengan fallas técnicas en las rutas que se realizan, sabiendo que deben circular en perfectas condiciones por lo que transportan productos inflamables; así mismo, carece de procedimientos adecuados para llevar un control adecuado de los balones consignados y devueltos por los

clientes, la falta de inventarios y la carencia de un sistema de control, se encuentra expuesto a diversos riesgos como pueden ser robos de balones, excesos o faltantes en los resultados de inventarios lo cual genera pérdidas para la empresa; por otro lado, la empresa no coloca énfasis en estrategias de marketing para su marca, teniendo en cuenta que se encuentra en un mercado competitivo lo cual se debe innovar y tratar de fidelizar al cliente y buscando la captación de futuros distribuidores; por último, la empresa presenta carencia de comunicación entre los representantes del empleador y los colaboradores, lo que conlleva a propiciar una inestable relación entre el trabajador y la dirección.

**Huamán** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de el Faique S-A distrito de San Miguel de el Faique–Piura 2020”. El objetivo específico 2 fue: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Miguel de El Faique S.A. Distrito de San Miguel de El Faique –Piura, 2020. El diseño de la investigación fue: Cualitativo descriptivo, aplicándose un cuestionario al representante legal. Se llegó a la siguiente conclusión: En el área de operatividad se observan deficiencias en cuanto a las actividades de mantenimiento, es decir; no cuenta con un stock de repuestos lo cual dificulta el accionar de la persona encargada de la reparación de las unidades móviles ya que tiene que esperar que compren el repuesto para dar solución a las averías de la unidad vehicular o en el caso que ocurriera un desperfecto en el trayecto de la carretera afecta mediante la paralización del bus dejando a los pasajeros a la espera de solucionar los problemas técnicos generando mal servicio. Se adiciona también como deficiencia en el área de operatividad la necesidad de contar con un mecánico dentro del personal dificultando la atención de las unidades al momento que se averíe cualquier vehículo. Esto se debe a una gran pérdida de tiempo porque se tiene que trasladar la unidad hasta un taller paralizando el servicio y adicionando un gasto al trasladar la unidad.

#### **2.1.4 Locales**

En esta investigación se entendió por antecedentes locales a todos aquellos trabajos de investigación realizados por algún investigador en la ciudad de Piura; sobre la variable, unidades de análisis y el sector económico productivo de nuestro estudio.

**Castillo** (2023) en su trabajo de investigación denominado: “Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso Microempresa “Transporte y Servicios Generales Julia E.I.R.L”-Paita-Piura y Propuesta de

Mejora 2020”. El objetivo específico 2 fue: Describir las características del control interno de la empresa Transporte Servicios Generales Julia E.I.R.L Paita, 2020. El diseño de investigación fue: No experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se llegó a la siguiente conclusión: Durante la revisión de nuestro caso, se realizó una investigación con el representante de Servicios Generales Julia E.I.R.L Paita, lo cual se determinó que cuenta con un adecuado control interno, además si tiene elaborado y aprobado un plan de contingencia. Sin embargo, no revisa periódicamente las actividades realizadas por el personal, pero si verifica oportunamente las entradas y salidas. Pero, si tiene implementado un sistema de comunicación e información y si realiza supervisiones y monitoreo constantemente. Si cuenta con un código de ética aprobado y es difundido al personal, además si tiene elaborado su sistema de control interno, tiene elaborado su organigrama, su manual de organizaciones y funciones, además del plan de contingencia. Tiene identificado su mapa de riesgos, también tiene dividido eficientemente las funciones para cada actividad a realizar. Si tiene elaborada y aprobada su manual de procedimientos, las actividades si se verifican oportunamente y luego se registra. Además, tiene implementado un sistema de información y comunicación, si se realiza reportes sobre las deficiencias detectadas durante las supervisiones

**Talledo** (2022) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, Caso: T.S.G Carolina SAC, Paita, Año 2021”. El objetivo específico 2 fue: Describir las oportunidades de control interno que mejoren las posibilidades de las micro y/o pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021. El diseño de la investigación fue: Se ha desarrollado usando la metodología tipo cuantitativo, el diseño aplicado es descriptivo, documental y no experimental, adjudicando la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección se usó un cuestionario de 30 preguntas, que han sido analizados. Se llegó a la siguiente conclusión: En la empresa T.S.G Carolina SAC, se concluye que no se cuenta con un plan de gestión o con un cronograma de programación para los mantenimientos de las unidades o revisiones técnicas, por lo que, no le estaría permitiendo a la empresa en brindar un mejor servicio de calidad a los usuarios; además, en el área de almacén, no se lleva un adecuado control de Kardex de inventarios de ingresos y salidas , ya que no cuenta con la persona capacitada para dicho cargo, también no cuenta con un sistema software adecuado para el descargo de la información real diaria, lo cual conlleva a que no se tenga un repuesto o accesorio a la mano para su reposición, si en caso ocurra un

desperfecto de emergencia en alguna unidad. El sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos.

**Nayra** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, 2019”. El objetivo específico 2 fue: Describir las oportunidades del control interno a través de actividades de control que mejoren las posibilidades en la Empresa de Transporte y Turismo Interprovincial San Pedro y San Pablo E.I.R.L., Huancabamba–Piura, año 2019. El diseño de la investigación fue: descriptiva y cualitativa. La investigación es de diseño bibliográfico donde se utilizaron bases teóricas para el desarrollo de la información. Se utilizó como instrumento de una encuesta; el cual fue aplicado al administrador de la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: Después del análisis realizado a los resultados obtenidos sobre las deficiencias se encontró la falta de capacitación a los choferes sobre temas de prevención y las medidas que debe de tomar si se presentara algún problema con la salud de los pasajeros, la falta de capacitación hace que los choferes no sepan responder a los problemas presentados. No se encuentra establecida una área que permita conocer y relacionarse con la operatividad de los vehículos, que no se programen las próximas revisiones a los vehículos o que se establezcan fechas para el mantenimiento y reparación lo que provoca tener problemas al momento de requerir algún repuesto ya se compra en el momento sin saber si su precio es el adecuado o que sea de buena calidad. No se cumple con el equipamiento de las unidades vehiculares lo que genera la mala atención y cuando ocurra alguna emergencia de salud por parte de los pasajeros no se tiene los productos para brindar primeros auxilios, así como también la falta de herramientas y neumáticos hacen que el vehículo se quede estancado en la carretera ya que no se mantiene un equipo de mantenimiento.

**Ocaña** (2020) en su trabajo de investigación denominado: “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”. El objetivo específico 2 fue: Describir las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades de la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., Castilla-Piura, año 2019. El

diseño de la investigación fue: Cualitativo descriptivo, se trabajó con la información de fuentes documentarias, aplicándose una encuesta a la administradora para encontrar las debilidades y aportar soluciones para la empresa. Se llegó a la siguiente conclusión: La empresa también cuenta con deficiencias dentro de las cuales se aprecia que no cuenta con un mecanismo que ayude a los clientes realizar algunas sugerencias o quejas por el servicio brindado durante el trayecto del viaje, así como la atención que brinde el conductor al momento de consultar alguna duda con respecto al servicio. Dentro del análisis realizado se concluye que la empresa debe mejorar en cuanto a los exámenes psicológicos en relación con los conductores de las unidades móviles ya sea por el tipo de actividad que realizan, estos se encuentran expuestos a situaciones de estrés mental, que puede repercutir en una fatiga, con consecuencias catastróficas durante un viaje, ya que el cansancio altera los reflejos de los conductores en la ruta. En lo que respecta a los exámenes ocupacionales no se efectúan dentro de la empresa sobretodo en el área con relación a los clientes, es decir a los conductores quienes están en la obligación de mantenerse constantemente capacitado de los riesgos que puede sufrir.

## **2.2 Bases teóricas:**

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

#### **2.2.1.1 Teorías del control interno:**

##### **2.2.1.1.1 Teoría del marco integrado de control interno COSO**

El marco integrado de control interno COSO, es muy importante porque sirve como un modelo de control que ayuda, evita y da respuesta a los riesgos, fraudes, robos, entre otros. Por otro lado, el origen del marco de gestión COSO se dio a conocer o surge en los años 1985 por una organización, que tiene como misión de crear, proporcionar conocimiento frente a temas importantes como es uno del control interno; así mismo ha ido evolucionado entre distintos informes como COSO II y COSO III (Riveros, 2020).

##### **2.2.1.1.2 COSO II: Los sistemas para el control interno**

El COSO II, es un modelo creado en el año 2004 en donde es un sistema de gestión de riesgo y de control interno, que tiene como objetivo diagnosticar y a la vez generar cambios en situaciones problemáticas, con el fin de realizar una cierta evaluación hacia la efectividad de los objetivos; existe en este modelo COSO II una serie de beneficios, las cuales son: a) Alinear la gestión de riesgos con estrategias para un mayor análisis; b) Reducir el número de pérdidas operacionales; c) Agrupar las diversidades de perjudicaciones para la empresa y d) Mejorar la inversión y disminuyendo a la vez los impactos negativos (Esan,

2019).

### **2.2.1.2 Componentes del control interno:**

En el mundo empresarial, las organizaciones se enfrentan a una serie de obstáculos y riesgos que impiden el cumplimiento de los objetivos tanto estratégicos como operativos, de igual manera dentro de los componentes del control interno muestran una estructura de organización que se enfocan en ayudar a la empresa a mantener sus objetivos y minimizar los hallazgos de riesgos encontrados (Acosta, 2020).

Existen 5 componentes, las cuales son:

#### **2.2.1.2.1 Ambiente del control**

El ambiente de control es el primer componente que engloba un conjunto de normas, lineamiento, procesos, estructuras que proporcionan objetivos de llevar a cabo un buen control interno; además este es el primer componente que parte como la base fundamental de los otros demás componentes.

#### **2.2.1.2.2 Evaluación de riesgos**

Muchas veces los riesgos son encontrados dentro de la empresa, por motivo de que existe una deficiencia de desvaluaciones y falta de análisis; aquí en este componente secundario tiene como objetivo identificar los riesgos y al hallarlos serán analizados mediante una evaluación contingente, para así promover el cumplimiento de las tareas respectivas señalado por la empresa.

#### **2.2.1.2.3 Actividades del control**

En su mayoría las actividades de control representan las diversas acciones como: políticas, procedimientos, cambios, actualizaciones, cuya finalidad es también lograr y permitir el cumplimiento de los objetivos en todo el nivel organizacional de la empresa.

#### **2.2.1.2.4 Información y comunicación**

Este componente protagoniza la información y demuestra que es importante tanto información como la comunicación dentro de los niveles de la empresa, para así poder determinar aquellas responsabilidades que permiten tanto interno o externo cumplir con los objetivos.

#### **2.2.1.2.5 Supervisión y monitoreo**

Por ende, este último componente se enfoca en realizar evaluaciones continuas contingentes y además supervisiones periódicas que promueven como función y objetivo alcanzar el cumplimiento del correcto funcionamiento de los demás componentes y también de los objetivos, mostrando y hallando las deficiencias inoportunas durante la gestión.

### **2.2.1.3 El control interno y la generación de valor**

El control interno tenerlo dentro de la empresa significa tener la capacidad de hacer las cosas correctas e incluso de cumplir con lo propuesto, en donde los directores, gerentes, entre otras personas siempre están estipulados a trabajar con el fin de lograr los objetivos planteados y si es necesario realizar cambios constantes al entorno como las actividades de control. Por otra parte la generación de valor implica que se debe dar una buena gestión de riesgos, donde demuestre que el sistema de control interno está haciendo bien su trabajo, aplicando el desarrollo de las diferentes decisiones y a la vez sean priorizados (Rubio, 2021).

### **2.2.1.4 Tipos de control interno de una empresa**

Según Calle (2022), menciona que el control interno proporciona seguridad necesaria para poder cumplir con los objetivos y a la vez reducir los riesgos; existen 2 tipos de controles, las cuales son: a) Controles de origen: impiden que existan riesgos ante los objetivos, de igual manera mantenerlos en los niveles de tolerancia y b) Controles de posteriores: son controles que se ponen en acción y buscan tomar medidas que eviten perjuicios a futuro; dentro de este tipo de control están también los controles permanentes, periódicos y facultativos.

### **2.2.1.5 Principios del control interno**

Los principios del control interno son muy necesarios dentro de la empresa para la mejora de su optimización durante la gestión; además, son muy importantes ya que garantizan el destino de los activos de la empresa con la finalidad que estén protegidos mediante una buena administración; existen una variedad de principios, pero lo más restantes son las que se enfocan en las áreas de la organización, las cuales son: a) Establecimiento de responsabilidades; b) Aseguración de los activos; c) Realización de revisión periódica y d) Segregación de funciones (Ricardo, 2020).

### **2.2.1.6 Tipos del control interno**

Los tipos de control interno ayudan a prevenir los fraudes y errores que se dan dentro de una organización y por ende cualquier amenaza, en la cual con la ayuda de acciones necesarias se pondrá mantener una estabilidad de control y así poder hacer las soluciones adecuadas (Terreros, 2023).

Existen diferentes tipos de control interno, las cuales son:

- a) Control interno preventivo: Este tipo de control interno previene los errores y los fraudes que sucede dentro de una organización; en su mayoría mencionan que este tipo de control sirve solamente para evaluar las áreas financieras no

sabiendo que cuyo objetivo principal de este tipo de control es tomar en cuenta todos los departamentos que hacen que las actividades funcionen diariamente.

- b) Control interno de detección: Este tipo de control interno detecta o ayuda a descubrir los posibles riesgos, errores, omisiones y actos deliberados, las cuales todos ellos ponen en riesgo a la empresa; así mismo, este tipo de control se enfoca en la supervisión, la revisión de registros, auditorías de sistemas y archivos que comprueben la veracidad del caso.
- c) Control interno correctivo: Este tipo de control interno lleva a cabo las acciones necesarias para poder revertir lo que no es beneficioso, en donde este tipo de control establece soluciones adecuadas y permiten que aquellos problemas que fueron hallados y fallaron en el momento de la gestión, se tomen las mejores decisiones.

## **2.2.2 Teoría de la empresa**

### **2.2.2.1 Teorías de la empresa:**

#### **2.2.2.1.1 Teoría del plan financiero de una empresa**

El Plan financiero de una empresa forma parte de la teoría del plan de negocio junto con los ámbitos del marketing, recursos humanos y entre otros; es necesario realizarlo para conocer las diferentes necesidades de financiación a corto plazo e incluso conocer la viabilidad económica y los posibles retornos y conversiones, de igual manera el análisis del volúmenes de ventas mínimas, en la cual traerá como beneficio el rendimiento efectivo del proyecto operativo o financiero; la mayoría de las empresas que emplean un plan financiero están asegurando la viabilidad teniendo un efecto positivo de los recursos frente a la capacidad de los pasivos y esto es importante para subsistencia de la empresa durante la gestión en el mercado (Rodríguez, 2022).

#### **2.2.2.2 Tipos de estructuras organizativas**

Los tipos de estructuras organizativas tienen diferentes aspectos donde varían sus funciones y estas funciones están desplazadas en las áreas para la mejora de los objetivos y metas propuestas; dentro de esos aspectos pueden variar por diferentes tipo como: por el número de integrantes del personal, la naturaleza del servicio o producto y entre otros aspectos; por otra parte, estas estructuras organizativas se enfocan en que los objetivos sean concretos y de igual manera que la empresa se desarrolle de forma óptima y suelen suplir sus necesidades. Por otro lado, son las diferentes formas como la empresa organiza sus diferentes áreas con sus respectivos trabajadores de acuerdo a sus necesidades, para que de

esta manera cada uno de ellos tenga la mayor certeza sobre cómo funciona el cuerpo de la empresa y pueda darlo a conocer a un trabajador que recién se incorpore, solo así se logra los objetivos empresariales y juntos apuntan y crecen en la misma dirección (Pérez, 2021).

### **2.2.2.3 Clasificación de las empresas**

Las empresas se pueden clasificar de acuerdo a sus diferentes criterios, como por ejemplo por su actividad, así como también por sus fondos y de igual manera por sus tamaños y por sus ingresos o como también por otros criterios validados que se dan comúnmente; en la cual esto es importante porque ayuda a las empresas a tener un mejor enfoque de su realidad en conocerse como se agrupan y bajo qué criterios y responsabilidades (De Azkue, 2023).

Existen diferentes clasificaciones de empresas, las cuales son:

- a) Según su actividad económica: Se agrupan en 3 tanta actividad económica primaria en donde las empresas se relacionan con la materia prima; las secundarias en donde las empresas se encargan en transformar las materias primas y la terciaria en donde las empresas se encargan del comercio de bienes y las prestaciones de servicios.
- b) Según su constitución jurídica: Puede ser empresas bajo el mando individual o el mando societario, es decir por las responsabilidades de un solo dueño o por las responsabilidades de las demás personas.
- c) Según su tamaño: Las empresas tienen diferentes niveles de ventas e incluso por su capacidad de trabajadores, es por ello que se pueden agrupar en micro empresa, pequeña empresa, mediana empresa y gran empresa.
- d) Según su alcance geográfico: Las empresas están involucradas a expandirse de manera local, regional, nacional e internacional.
- e) Según su origen de capital: Las empresas están involucradas con fines de lucros, en donde pueden pertenecer a empresas públicas, empresas privadas o empresas mixtas.

### **2.2.2.4 Funciones de la gestión de operaciones**

Las funciones dentro de la empresa es considerada como la capacidad de desarrollarse ante las tendencias del mercado, por ende las funciones son la capacidad de una empresa de sobreponerse o lograr mantenerse en comparación a las demás, logrando ser más rentable, así mismo teniendo los elementos necesarios que aportan más valor a su producto o servicios, haciendo que el cliente perciba una marca mucho más atractiva que la

de otra; en la gestión de operaciones deben inculcar las finanzas y las estrategias que son los principales ante el desarrollo de las operaciones, ya que existe 7 funciones (Asana, 2023).

Para ello de incluirse 7 funciones importantes, las cuales son:

- a) Planificación operativa
- b) Las finanzas
- c) El diseño de los productos
- d) El control de calidad
- e) Los pronósticos
- f) La estrategia empresarial
- g) La cadena de suministros

#### **2.2.2.5 La formalización tributaria de la empresa**

Dentro de la formalización del negocio, existen 3 principales motivos porque debe dar el paso de formalización, uno es por la separación de finanzas es decir separar las finanzas personales con la de la empresa; otro es el acceso de buenos y grandes clientes en donde debe haber una documentación que respalde la operación con la finalidad del sustento y por ultimo las contingencias referida a que las empresas informales traen contingencias como ser fiscalizadas por Sunafil, Sunat o alguna otra entidad que impone ciertas multas y con ello el cierre temporal de la empresa. En el aspecto tributario, las empresas están estipuladas a pagar una tasa de impuesto del 29,5% que grava el impuesto al desarrollo de las actividades dependiendo del sector y entre otros impuestos como el IGV, etc (Sánchez, 2020).

#### **2.2.3 Teoría de la micro y pequeña empresa**

##### **2.2.3.1 Teorías de la micro y pequeña empresa:**

###### **2.2.3.1.1 La fuerza dinamizadora de la micro y pequeña empresa**

La parte de la dinamizadora se enfoca en que la micro y pequeña empresa, tiene un rol muy importante dentro de la economía del país y ese rol se enfoca en la generación de empleo relacionado a la economía familiar; así mismo, esta parte del dinamismo para su fortalecimiento es necesario fomentar la formalización e incluso apoyar con fondos de reactivación de créditos; además hay que tener en cuenta que existe un cumplimiento de normas exigidas por el congreso de la república y esto es importante ya que no solo beneficia al gerente general o al representante de la micro y pequeña empresa, sino también a todo el personal que labora (Belletich, 2021).

### **2.2.3.2 Las diferencias entre una Pyme y una Mype**

Tanto para las empresas que están constituidas como pequeña y mediana empresa - PYME y para las empresas que están constituidas como micro y pequeña empresa - MYPE, ambas tienen diferencias, las cuales son: a) Las micro empresas no llegan a superar las 150 UIT a diferencia de las pequeñas empresas no llegan a superar las 1700 UIT y b) Las Mype tienen entre 1 a 10 trabajadores a diferencia de las Pyme que tienen entre 10 trabajadores a 49 trabajadores (Shaddai, 2020).

### **2.2.3.3 Ley 30056 - Mype**

La ley 30056 impulsa las medidas necesarias para el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, la cual tiene como objetivo promover la competitividad y formalización, estableciendo políticas y la creación de instrumentos de apoyo; además considerando que las micro y pequeña empresa ya no se caracteriza por el número de trabajadores, sino por sus ventas anuales, como en el caso de la microempresa que tiene como monto máximo de 150 unidades impositivas tributarias y en el caso de la pequeña empresa tiene como ventas superiores a las 1700 unidades impositivas tributarias (Gobierno del Perú, 2023).

### **2.2.3.4 Importancia económica de la micro y pequeña empresa**

La micro empresa cambia el entorno económico de un país, para ello se requiere un control de las actividades más estratégicas y se desarrolle a la vez muchas labores con el equipo de trabajo, designando algunas labores auxiliares e incluso proponer tareas específicas que ayuden al cumplimiento de metas. Por otra parte, para mejorar la productividad de la micro empresa es necesario realizar las inversiones e incluso tener personal con una alta capacidad especializado y si en necesario la planificación a corto plazo y a largo plazo, viendo los diferentes factores que debilitan los objetivos; la micro y pequeña empresa son de vital importancia, ya que desarrollan la economía y entre otros factores para que ayude a nuestro país. Asimismo el 80% representa la micro y pequeña empresa en el mercado laboral, y por otro lado, algunas se encuentran estancados por algunos obstáculos, principalmente no hay un buen sistema eficiente y tributario dentro de las empresas, y por otro lado también están los problemas de informalidad, ya que muchas micro y pequeña empresa no acceden a ser formales por la economía, la cual esto también afecta su rentabilidad (Mariño, 2022).

## **2.2.4 Teoría del sector servicios**

### **2.2.4.1 Teorías del sector servicios:**

#### **2.2.4.1.1 El crecimiento del sector servicios**

El sector manufacturero reduce la pobreza y crea a la vez nuevos empleos en las economías de ingresos bajo y mediano, por lo tanto cada vez el aumento del sector servicios llama la atención a muchos países desarrollados, representando en si el 55% del producto bruto interno y el 45% del empleo; por otro lado, las tecnologías que forman parte de la innovación y mejoramiento de los procesos, están siendo parte de las nuevas características de los productos en los mercados, siendo más importante cada vez para la competitividad de las empresas (Indermit, 2021).

#### **2.2.4.2 Características del sector servicios**

Según CEUPE (2023), menciona que los servicios no existen solo ven resultados, por ende, los servicios son trabajos realizados por otras personas con el fin de satisfacer sus necesidades, ante ello los servicios poseen diferentes características, las cuales son:

- a) Los servicios son intangibles debido a que no es fácil probarlos antes de entregarlos para asegurar su calidad, a partir de ello el cliente toma la decisión de aceptar o descartar el servicio.
- b) Los servicios son heterogéneos debido a que se evolucionan de tiempo a tiempo en cliente a cliente.
- c) Los servicios son inseparabilidad debido a que la producción sin consumo no se llamaría ofrecimiento de servicios.
- d) Los servicios son perecederos debido a que tienen un carácter de no inventariado o almacenado para su posterior venta: de igual manera da la casualidad de no venderse.

#### **2.2.4.3 Tipos y beneficios de los servicios**

Según Da Silva (2021), menciona que los servicios generan satisfacción y oportunidades de crecimiento, en la cual tiene como función concretar la venta de un producto o un servicio, para ello se tiene los diferentes tipos, las cuales son:

- a) La atención presencial: Muchos de los clientes requieren atención presencial en vez del avance digital, ya que se obtiene una información más tratable y de confianza.
- b) La atención telefónica: Es una estrategia del servicio al cliente que asegura la satisfacción al cliente.

- c) La atención virtual: Es también una estrategia de servicio, pero no hay mucho llamativo y por el tema de la desconfianza se requiere la forma presencial.
- d) La atención Proactiva: Es una estrategia de marketing que se emplea para tener comunicación con el cliente a cada instante, sin esperar a que nos llamen.

Así mismo, se tiene los diferentes beneficios, los cuales son:

- a) El aumento de la lealtad del cliente, es decir mientras el cliente es satisfecho volverá hacer negocios.
- b) El servicio mejora la reputación, es decir que mientras se brinde un excelente servicio, el cliente siempre verá que tu reputación es insuperable.
- c) Los incrementos de ventas permiten el incremento de los ingresos, años anteriores se puede tener el 4% y como consecuencia ahora se tiene el 8% por encima de las ventas.

## **2.2.5 Descripción de la empresa del caso en estudio: “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.”**

### **2.2.5.1 Razón social**

La razón social es EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., una empresa de transporte con Ruc N°20525697534 que inició sus actividades el 03 de junio del año 2008 perteneciendo a una sociedad comercial de responsabilidad limitada; la cual ejerce la actividad económica de transportes por vía terrestre, con domicilio fiscal en Jr. Tallan N°127 Urb. Santa Ana (Segundo Piso - Espaldas de supercable) en la ciudad de Piura - Piura - Piura, siendo parte del mercado por más de 10 años. Por otro lado, bajo el mando de la responsabilidad de la empresa está el Sr. Castillo Ramírez Fredy Amado con número de DNI. N° 02804803, en la cual es el gerente general de la empresa, quien viene ya ejerciendo desde el año 2011.

### **2.2.5.2 Misión**

La unidad de estudio EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., tiene como misión, brindar servicios y soluciones corporativas hacia nuestros clientes de manera eficiente y responsable, con la seguridad, medio ambiente y la salud, proporcionando la garantía del transporte al cliente ante su satisfacción.

### **2.2.5.3 Visión**

La unidad de estudio EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., tiene como visión, ser una empresa de transporte líder en el sector servicio promoviendo el crecimiento y la rentabilidad sustentable, creando a la vez un equipo de

personas que formen parte de nuestra actividad.

## **2.3 Marco conceptual:**

### **2.3.1 Definiciones de control interno:**

Según el MEF (2023), menciona que el sistema de control interno es el conjunto de acciones, actividades, políticas, normas, entre otras que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales, con la finalidad de mejorar la situación.

Según Manzanilla (2023), menciona que el control interno es una herramienta que permite diseñar y operar de manera eficiente el proceso de gestión dentro del entorno empresarial, demostrando así las debilidades y fortalezas.

Según Riveros (2020), menciona que el control interno es una herramienta en donde tiene un proceso que direccionar a una empresa ante una seguridad razonable del cumplimiento de los objetivos.

### **2.3.2 Definiciones de empresa:**

La empresa es una unidad que reúne y organiza una serie de recursos financieros, humanos, materiales, entre otras que a través de ellas impulsan sus actividades tanto como las industriales, mercantiles (comercio) y de prestaciones de servicios con fines de lucro (Vizcaíno, 2022).

Según CEUPE (2023), menciona que la empresa es una organización de una persona o de varias personas, que tienen la idea de fundar el emprendimiento, con metas y con visiones a futuro de alcanzar el beneficio económico (lucro).

### **2.3.3 Definiciones de Mype:**

La micro y pequeña empresa es la unidad independiente con alta competitividad y predicción en el mercado, en donde los grandes inversionistas y emprendedores apuestan por el volumen del negocio y por el beneficio personal frente a las empresas de subdesarrollo (Jiménez, 2020).

La micro y pequeña empresa es una unidad productiva, dispuesta por la ley N°30056, en ejecutar y tener a la vez como objetivo de desarrollar actividades de extracción, producción y la comercialización de bienes, además considerada potencialmente en el factor económico (Zavala, 2020).

### **2.3.4 Definiciones del sector servicios:**

Según Méndez (2020), menciona que el servicio es el acto de satisfacer las necesidades de los clientes en base a la brindación de servicios, ya que esto es importante para la sociedad.

Según CEUPE (2023), menciona que el servicio es intangible, es decir que no se puede tocar ni ver, con la finalidad de satisfacer una demanda de un cliente o como también de un grupo de personas.

## **2.4 Hipótesis**

En la presente investigación no se planteó hipótesis debido a que la investigación fue de nivel descriptivo y de caso.

Una hipótesis es la suposición de algo que podría, o no, ser posible. En este sentido, la hipótesis es una idea o un supuesto a partir del cual nos preguntamos el porqué de una cosa, bien sea un fenómeno, un hecho o un proceso (Zita, 2023).

La hipótesis se utiliza en las investigaciones sea cualitativa o cuantitativa, en el caso de cualitativo no hay Hipótesis debido a que la investigación es solo para una unidad de análisis a diferencia en el caso de cuantitativo, cuando la investigación es varias empresas, incluyendo la misma actividad, personal, etc.

## **III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Tipo, nivel y diseño de investigación**

#### **3.1.1 Tipo de investigación**

La presente investigación fue de tipo cualitativo.

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

El nivel de investigación fue descriptivo, debido a que solo se limitó a describir las características de la variable en estudio.

#### **3.1.3 Diseño de investigación**

El diseño de la investigación fue no experimental - descriptivo - bibliográfico - documental y de caso.

Fue no experimental, porque no se ha manipulado ningún aspecto de la variable del estudio y las unidades de análisis debido a que la información se tomó tal como se la encontró en la realidad; por lo tanto, no se manipuló ninguna información.

Fue descriptivo, porque solo se limitó a describir las características de la variable en la unidad de análisis.

Para ser investigados, fue bibliográfico para conseguir los resultados del objetivo específico 1 se hizo una revisión bibliográfica de los antecedentes nacionales, regionales y locales (si es que hubieran) pertinentes.

Fue documental, porque se han revisado también algunos documentos relacionados con nuestra investigación.

Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a investigar una sola empresa.

### **3.2 Población y muestra:**

#### **3.2.1 Población**

Estuvo constituida por todas las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú.

#### **3.2.2 Muestra**

Se tomó como muestra a la microempresa EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., la misma que fue escogida de manera dirigida o intencionada

### 3.3 Definición conceptual y operacionalización de la variable

#### 3.3.1 Matriz de operacionalización de la pertinencia de los antecedentes nacionales, regionales y locales

VARIABLE COMPLEMENTARIA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL							
		ANTECEDENTES PERTINENTES		C <sub>1</sub>	C <sub>2</sub>	C <sub>3</sub>	C <sub>4</sub>	C <sub>5</sub>	C <sub>6</sub>
<b>Complementaria: Antecedentes pertinentes</b>	Un antecedente es pertinente, si tiene la misma variable y/o variables, unidades de análisis y sector económico-productivo de la investigación que se está realizando. Además, el antecedente de acuerdo a su título, debe pertenecer al modelo bibliográfico de caso, tiene que tener el objetivo específico 2 parecido al objetivo específico 2 del trabajo que se está desarrollando; por eso, en la redacción del antecedente se debe considerar el objetivo específico 2; por lo tanto, los resultados y/o conclusiones que se redacten en el antecedente tienen que ser del objetivo específico 2 del antecedente; finalmente, para el recojo de información del objetivo específico 2, se haya utilizado la misma técnica y el mismo instrumento que se está utilizando en el trabajo que se está elaborando (Vásquez Pacheco, 2023).	<b>NACIONALES</b>	Ticerán (2020)	1	1	1	1	1	1
			Huamán (2020)	1	1	1	1	1	1
			Benaute (2019)	1	1	1	1	1	1
			Lazarte (2018)	1	1	1	1	1	1
			Ponce (2018)	1	1	1	1	1	1
			Gonzales (2019)	1	1	1	1	1	1
			Cerna (2019)	1	1	1	1	1	1
		Chipana (2020)	1	1	1	1	1	1	
		<b>REGIONALES</b>	Cordarlupo (2019)	1	1	1	1	1	1
			Flores (2017)	1	1	1	1	1	1
		<b>LOCALES</b>	Verrando (2016)	1	1	1	1	1	1
			Vera (2020)	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

**Leyenda de los criterios:**

**C=** Criterios para determinar si los antecedentes son pertinentes o no.

**C1:** Tiene que ver con el título del antecedente. El título tiene que tener: la variable(s), las unidades de análisis y el sector económico productivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

**C2:** Tiene que ver con el objetivo del antecedente. Significa que, el antecedente debe tener algún objetivo parecido, por lo menos un objetivo parecido al de nuestro trabajo de investigación.

**C3:** Tiene que ver con el resumen de la metodología del antecedente: En el antecedente se debe describir el resumen de la metodología, donde por lo menos, debe considerarse las técnicas e instrumentos de recojo de información.

**C4:** Tiene que ver con los resultados y/o conclusiones pertinentes del antecedente. En el antecedente se debe considerar los resultados y/o conclusiones que respondan al criterio C2.

**C5:** Establece la coherencia lógica que debe haber entre el objetivo pertinente (C2) y los resultados y/o conclusiones pertinentes (C4).

**C6:** Tiene que ver con la simultaneidad. Es decir, los cinco criterios precedentes, deben cumplirse simultáneamente.

Además, la matriz debe ser llenada con ceros y uno: 0, significa que no cumple con el criterio. 1, significa que sí cumple con el criterio (Esto es para llenar C1, C2, C3, C4, C5 y C6).

### 3.3.2 Matriz de operacionalización de la variable control interno (OE2).

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE	OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE			RESPUESTAS	
		DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES (PREGUNTAS)	SI	NO
CONTROL INTERNO	Según Riveros (2020), menciona que el control interno es un proceso que direcciona a una empresa a proporcionar una seguridad razonable ante el cumplimiento de los objetivos.	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	¿En la empresa, el personal cuenta con amplia experiencia suficiente y de servicio?	x	
			Filosofía de la dirección	¿La empresa, cuenta con un sistema de control?		x
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos	¿La empresa, ha identificado los riesgos internos y externos?		x
			Planeamiento de la administración de riesgos	¿La empresa, se ha dado a conocer los distintos riesgos en cada una de las áreas de la organización?		x
			Valoración de los riesgos	¿La empresa, el área de administración, se enfoca en los posibles riesgos y fraudes?		x
		Actividades de control	Segregación de funciones	¿Dentro de la empresa, existen mecanismos para identificar, las actividades que afectan a los objetivos?		x
			Procedimiento de autorización y aprobación	¿Dentro de la empresa, existen procedimientos de control, ante las posibles brechas de los objetivos?		x
		Información y comunicación	Comunicación interna	¿Dentro de la empresa, se proporciona información necesaria y suficiente al personal?	x	
			Comunicación externa	¿Dentro de la empresa, el área de administración desarrolla sistema de información?	x	
		Supervisión y monitoreo	Actividades de prevención y monitoreo	¿La empresa, realiza auditoria interna y externa, para fortalecer los controles internos?	x	
Compromisos de mejoramiento	¿La empresa, revisa continuamente los objetivos propuesto por la dirección?		x			

Fuente: Elaboración propia con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información:**

#### **3.4.1 Técnicas**

Para el recojo de la información se utilizó las siguientes técnicas: revisión bibliográfica (Objetivo específico 1), entrevista a profundidad (objetivo específico 2), explicar las oportunidades (objetivo específico 3) y observación y análisis (objetivo específico 4).

#### **3.4.1 Instrumentos**

Para el recojo de la información se utilizó los siguientes instrumentos: Fichas bibliográficas mendeley (Objetivo específico 1), cuestionario (objetivo específico 2) y las tablas 1 y 2 de la presente investigación (objetivo específico 3) y tabla de resultados del objetivo específico 2 (objetivo específico 4).

### **3.5 Método de análisis de datos**

La información recogida tanto a nivel bibliográfico - documental y de caso, fue organizada, estructurada y analizada en función de los objetivos específicos de la investigación:

- a) Para conseguir los resultados del objetivo específico 1, se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el instrumento de fichas bibliográficas;
- b) Para conseguir los resultados del objetivo específico 2, se tuvo en cuenta la recolección de datos de un cuestionario que se aplicó a la empresa en estudio para proponer las estrategias que van mejorar sus condiciones del control interno de la empresa.
- c) Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se tuvo en cuenta la técnica del análisis comparativo y como instrumento las tablas 1 y 2 de la presente investigación; el investigador analizó describiendo los factores relevantes de los resultados específicos 1 y 2 a la luz de las bases teóricas.
- d) Para conseguir los resultados del objetivo específico 4, del análisis comparativo de los resultados específicos del objetivo específico 2, la propuesta de mejora del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, se hizo de las debilidades encontradas en los componentes del control interno de dicha microempresa; dicha propuesta de mejora aparece en el cuadro 1 de la investigación.

### 3.6 Aspectos éticos

Según Uladech (2023), menciona que de acuerdo a lo establecido en el Art. 5° - Principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en Investigación, las cuales se detallan a continuación:

- a) Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural.
- b) Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.
- c) Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.
- d) Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.
- e) Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.
- f) Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.

## IV. RESULTADOS

**4.1 Respecto al objetivo específico 1:** Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.

**Tabla 1: Resultados del objetivo específico 1:**

AUTOR (ES)	RESULTADOS
<b>Vidal</b> (2021)	Menciona que, la empresa del caso de estudio procede a la evaluación de riesgos identificando lo interno y externo, en las cuales producen debilidades en el desarrollo de las actividades, para ello es necesario la implementación de acciones necesarias para hacer frente a los diferentes tipos de riesgos que se exponen durante la gestión empresarial.
<b>Meza</b> (2019)	Establece que, la empresa tiene un sistema de control interno implementado, para poder lograr satisfactoriamente todos sus objetivos y sus metas, con la ayuda de los suministros de información como los manuales como el manual de organización y funciones más conocido como el MOF, reglamentos como el código de ética, métodos, lineamientos como la elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas; ponen a la empresa en marcha y evitar los errores.
<b>Cucho</b> (2019)	Afirma que, la empresa identifica los riesgos y pone en conocimiento al personal informándole acerca de los diferentes aspectos que debilitan a los objetivos, en la cual se requiere que el personal aplique una serie de lineamientos e incluso estén comunicados de los procesos a tratar para evitar más desperfecciones y es necesario la técnica de la supervisión continua.
<b>Matos</b> (2019)	Sostiene que, los empresarios aplican ciertas políticas e incluso procedimiento que mejoren los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de funciones o quizás el reemplazo de actividades, con el fin de salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa.
<b>Guerrero</b> (2021)	Argumenta que, las micro y pequeña empresa del sector transporte, suelen tener un mejor control mediante el monitoreo de la tarjeta física de las entradas y salidas de las unidades de transportes, supervisando a los conductores que se encuentren registrados siempre cuando ingresan

o salen y así poder brindar un servicio de calidad, en donde la supervisión o monitoreo se ha vuelto importante para las empresas de servicios.

**Bermeo** (2020) Describe que, la empresa de transporte no tiene un buen trato con el personal, debidamente a que no se desarrollan actividades de capacitaciones y al no tenerse esto se promueve el riesgo de tener un personal ineficiente, en las cuales no están preparados para administrar la organización y con ello el hallazgo de los riesgos tanto interno como externo.

**Talledo** (2022) Menciona que, el sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los antecedentes nacionales, regionales y locales de la investigación y la asesoría del DTA Vásquez Pacheco (2023).

**4.2 Respecto al objetivo específico 2:** Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.

**Tabla 2: Resultados del objetivo específico 2:**

ITEMS	RESULTADOS	
	SI	NO
<b>A. AMBIENTE CONTROL</b>		
1. ¿La empresa, difunde a los trabajadores acerca de los instrumentos normativos, de responsabilidad y funciones del empleador?	<b>x</b>	
2. ¿Dentro de la empresa, se cuenta con un sistema de control interno actualizado?		<b>x</b>
3. ¿La empresa, informa acerca de la misión y visión y objetivos empresariales al personal?	<b>x</b>	

4.	¿La empresa, pronuncia acerca de los valores éticos al personal?	x	
5.	¿La empresa, realiza capacitaciones constantes a su personal internamente?		x
6.	¿La empresa, realiza capacitaciones constantes a su personal externamente?		x
<b>B. EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>			
1.	¿La empresa, promueve la cultura de identificación de riesgos que afectan o debilitan las actividades, objetivos, metas de cada una de las áreas?	x	
2.	¿Dentro de la empresa, el personal es capacitado ante los riesgos internos?		x
3.	¿Dentro de la empresa, el personal es capacitado ante los riesgos externos?		x
4.	¿La empresa, establece objetivos en cada una de sus áreas?	x	
5.	¿La empresa, establece metas en cada una de sus áreas?	x	
<b>C. ACTIVIDADES DE CONTROL</b>			
1.	¿La empresa, cuenta con lineamientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos de cada área?		x
2.	¿Dentro de la empresa, los encargados de la gestión coordinan acerca de las actividades a remplazar?		x
3.	¿Dentro de la empresa, previenen las actividades con duplicidad de funciones?		x
4.	¿Dentro de la empresa, existe rotación del personal para que conozcan todas las áreas del organigrama?		x
<b>D. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>			
1.	¿La empresa, cuenta con un sistema de información?		x
2.	¿La empresa, integra la iniciativa del desempeño al personal?	x	
3.	¿La empresa, hace seguimiento y se informa de cada una de las actividades que desarrolla el personal?	x	
4.	¿La empresa, lleva un control acerca de los documentos e informes laborales o tributarios de cada una de las áreas?		x
5.	¿Dentro de la empresa, existe una relación de comunicación		x

	entre los encargados y el personal?		
<b>E.</b>	<b>SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>		
1.	¿La empresa, realiza monitoreo a todas las actividades que desarrolla el personal?	<b>x</b>	
2.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área interna?		<b>x</b>
3.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área externa?		<b>x</b>
4.	¿Dentro de la empresa, las supervisiones al personal son constantes?		<b>x</b>
5.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia internas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	<b>x</b>	
6.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia externas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	<b>x</b>	

**Fuente:** Elaboración propia en base a la entrevista aplicada gerente general de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.”, en base al cuestionario del anexo 1.

**4.3 Respecto al objetivo específico 3:** Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.

**Tabla 3: Resultados del objetivo específico 3:**

<b>ELEMENTOS DE COMPARACIÓN</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 1</b>	<b>RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECIFICO 2</b>	<b>RESULTADOS</b>
Ambiente de Control	Establece que, la empresa tiene un sistema de control interno implementado, para poder lograr satisfactoriamente todos sus objetivos y sus metas, con la ayuda de los suministros de	La EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., cuenta con instrumentos normativos, como	No coinciden

información como los el un manual de manuales como el manual de organización y organización y funciones más funciones (MOF), conocido como el MOF, pero no cuenta con reglamentos como el código un sistema de de ética, métodos, control interno lineamientos como la actualizado. elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas; ponen a la empresa en marcha y evitar los errores (Meza, 2019).

Evaluación de Riesgo	Menciona que, el sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos (Talledo, 2022).	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., identifica los riesgos que debilitan a cada uno de sus objetivos, metas determinadas en cada una de las áreas.	Si coinciden
Actividades de Control	Sostiene que, los empresarios aplican ciertas políticas e incluso procedimiento que mejoren los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de	EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., no tiene establecido lineamientos que	No coinciden

	<p>funciones o quizás el ayuden al remplazo de actividades, con cumplimiento de el fin de salvaguardar los los objetivos e activos e intereses incluso no realizan patrimoniales de la empresa duplicidad de (Matos, 2019). funciones para la prevención en cada área.</p>	
Información y Comunicación	<p>Afirma que, la empresa EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., identifica los riesgos y pone en conocimiento al personal informándole acerca de los diferentes aspectos que debilitan a los objetivos, en la cual se requiere que el personal aplique una serie de lineamientos e incluso estén comunicados de los procesos a tratar para evitar más desperfecciones y es necesario la técnica de la supervisión continua (Cucho, 2019).</p>	No coinciden
Supervisión o Monitoreo	<p>Argumenta que, las Micro y pequeña empresas del sector transporte, suelen tener un mejor control mediante el monitoreo de la tarjeta física de las entradas y salidas de las unidades de transportes, supervisando a los conductores que se encuentren registrados siempre cuando ingresan o</p>	Si coinciden
	<p>EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., si cuenta con cámaras de seguridad que es parte del monitoreo, para ver el desempeño del personal en cada</p>	

salen y así poder brindar un área, pero no es servicio de calidad, en donde suficiente ya que no la supervisión o monitoreo se se realizan ha vuelto importante para las supervisiones en empresas de servicios cada área tanto (Guerrero, 2021). interna como externa.

**Fuente:** Elaboración propia en base a los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 y la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

**4.4 Respecto al objetivo específico 4:** Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.

**Tabla 4: Resultados del objetivo específico 3:**

PROPUESTA DE MEJORA	RESULTADOS	
	SI	NO
1. ¿Realizar supervisiones constantes en cada área?		<b>x</b>
2. ¿Hacer auditorías internas o externas?		<b>x</b>
3. ¿Realizar capacitaciones al personal?		<b>x</b>
4. ¿Actualizar el MOF?		<b>x</b>
5. ¿Realizar planes estratégicos?		<b>x</b>
6. ¿Actualizar el sistema de control interno?	<b>x</b>	

**Fuente:** Elaboración propia en base a la entrevista aplicada al gerente general de la “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.”, en base al cuestionario del anexo 1.

## V. DISCUSIÓN

### 5.1 Respecto al objetivo específico 1:

Vidal (2021), Meza (2019), Cucho (2019), Matos (2019), Guerrero (2021), Bermeo (2020) y Talledo (2022): establecen que, la mayoría de las micro y pequeñas empresa al identificar riesgos internos y externos mejoran el desarrollo de sus actividades, a partir de ello nace la importancia de contar con un sistema de control interno que permite lograr satisfactoriamente todos los objetivos y las metas y esto se puede lograr además con la ayuda de los suministros de información como el manual de organización y funciones más conocido como el MOF, reglamentos como el código de ética, métodos, lineamientos como la elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas, para ello es necesario la implementación de acciones necesarias para hacer frente a los diferentes tipos de riesgos que se exponen durante la gestión empresarial; estos resultados sí coinciden con los resultados del autor internacional Hernández (2022), en donde mencionan que la implementación de herramientas de apoyo como el manual de organización y funciones - MOF, contribuyen al mejoramiento del control interno tanto en la gestión administrativa como en la gestión financiera; en donde permitirá el cumplimiento de cada uno de los objetivos durante el proceso de gestión, involucrando a todo el personal de la organización. Por último, ambos resultados lo comparamos con el resultado Acosta (2020), quien en las bases teóricas menciona que las organizaciones se enfrentan a una serie de obstáculos y riesgos que impiden el cumplimiento de los objetivos tanto estratégicos como operativos, de igual manera dentro de los componentes del control interno muestran una estructura de organización que se enfocan en ayudar a la empresa a mantener sus objetivos y minimizar los hallazgos de riesgos encontrados.

### 5.2 Respecto al objetivo específico 2:

En la presente investigación se aplicó un cuestionario de un total de 26 preguntas cerradas, en las cuales fueron relacionadas acerca de las características del control interno, en donde se encontró que la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., cuenta con instrumentos normativos, como el un manual de organización y funciones (MOF), pero no cuenta con un sistema de control interno actualizado, además identifica los riesgos que debilitan a cada uno de sus objetivos, actividades, metas determinadas en cada una de las áreas; así mismo, no tiene establecido lineamientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos e incluso no realizan duplicidad de funciones para la prevención en cada área; además, no cuenta con un sistema de información, tampoco existe una relación de

comunicación entre los encargados y el personal y por último si cuenta con cámaras de seguridad que es parte del monitoreo, para ver el desempeño del personal en cada área, pero no es suficiente ya que no se realizan supervisiones en cada área tanto interna como externa.

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

Lo establecido para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró una tabla analítica, esta tabla contiene cuatros columnas, la primera columna contiene los elementos que son de comparación, la segunda columna contiene los resultados pertinentes del objetivo específico 1; luego en la tercera columna se establecen los resultados pertinentes del objetivo específico 2; finalmente, en la cuarta columna se consignan los resultados como: si coinciden o no coinciden.

**Respetto al ambiente de control:** Meza (2019): Establece que, la empresa tiene un sistema de control interno implementado, para poder lograr satisfactoriamente todos sus objetivos y sus metas, con la ayuda de los suministros de información como los manuales como el manual de organización y funciones más conocido como el MOF, reglamentos como el código de ética, métodos, lineamientos como la elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas; ponen a la empresa en marcha y evitar los errores; esto no coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que cuenta con instrumentos normativos, como el de un manual de organización y funciones (MOF), pero no cuenta con un sistema de control interno actualizado.

**Respetto a la evaluación de riesgo:** Talledo (2022): Menciona que, el sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos; esto si coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que identifica los riesgos que debilitan a cada uno de sus objetivos, actividades, metas determinadas en cada una de las áreas.

**Respetto a las actividades de control:** Matos (2019): Sostiene que, los empresarios aplican ciertas políticas e incluso procedimiento que mejoren los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de funciones o quizás el reemplazo de actividades, con el fin de salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa; esto no coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que no tiene

establecido lineamientos que ayuden al cumplimiento de los objetivos e incluso no realizan duplicidad de funciones para la prevención en cada área.

**Respecto a la información y comunicación:** Cucho (2019): Afirma que, la empresa identifica los riesgos y pone en conocimiento al personal informándole acerca de los diferentes aspectos que debilitan a los objetivos, en la cual se requiere que el personal aplique una serie de lineamientos e incluso estén comunicados de los procesos a tratar para evitar más desperfecciones y es necesario la técnica de la supervisión continua; esto no coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que no cuenta con un sistema de información, tampoco existe una relación de comunicación entre los encargados y el personal.

**Respecto a la supervisión o monitoreo:** Guerrero (2021): Argumenta que, las Micro y pequeña empresa del sector transporte, suelen tener un mejor control mediante el monitoreo de la tarjeta física de las entradas y salidas de las unidades de transportes, supervisando a los conductores que se encuentren registrados siempre cuando ingresan o salen y así poder brindar un servicio de calidad, en donde la supervisión o monitoreo se ha vuelto importante para las empresas de servicios; esto si coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que si cuenta con cámaras de seguridad que es parte del monitoreo, para ver el desempeño del personal en cada área, pero no es suficiente ya que no se realizan supervisiones en cada área tanto interna como externa.

#### **5.4 Respecto al objetivo específico 4:**

En la presente investigación se aplicó un cuestionario de un total de 6 preguntas cerradas, en las cuales fueron relacionadas acerca de las características del control interno en base a la propuesta de mejora, en donde se propuso a la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., establecer un sistema de control interno actualizado para que sea aplicable a todas las áreas y de esta manera el personal tenga el conocimiento referente a los lineamientos actualizados que se deben cumplir, como funciones, actividades, normas, objetivos, etc.

## VI. CONCLUSIONES

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

Según los autores de los antecedentes revisados, en su mayoría afirman que la micro y pequeña empresa no aplican políticas de riesgos o mapas de riesgos y esto genera un caos para los objetivos durante la gestión empresarial; ya que teniendo en cuenta que al no tener un sistema de control interno, genera riesgos dentro de su gestión tanto interno como externo; ante ello es necesario contar con una buena implementación del Manual de organización y funciones y controles internos, para poder así evitar los riesgos en las actividades con el fin de lograr satisfacer todos los objetivos, metas y como también salvaguardar los activos e intereses patrimoniales; por ende es necesario destacar que los empresarios aplican ciertas políticas e incluso algunos ciertos procedimientos que mejoran los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de funciones o quizás el reemplazo de actividades, con el fin de salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa, pero no es tan satisfactorio lo ideal es tener un sistema de control interno actualizado.

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

De acuerdo a la entrevista que se hizo al gerente general, se llegó a encontrar que la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., no cuenta con un sistema de control interno actualizado y no tiene establecido actividades de control que ayuden al cumplimiento de los objetivos; así mismo, el personal no es capacitado ante los riesgos internos y externos que son generados tanto interno como externo dentro de la empresa; además, no influye una buena comunicación ya que no se cuenta con un sistema de información y finalmente, existe un cierto control de contar con cámaras de vigilancia para poder monitorear todas las actividades que desarrolla el personal; De igual manera, el sistema de información dentro de la empresa tiene una enorme importancia ya que permite y a la vez mejora la capacidad organizacional frente al cambio del entorno, a partir de ellos se toma las decisiones correctas para poder hacer frente a la agresividad del mismo, lo cual es necesario inmediatamente la información dentro de la empresa.

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

Mediante el análisis de la tabla comparativa del objetivo 1 y del objetivo 2, podemos decir que las empresas del sector servicios del Perú tienen implementado sistema de control interno pero no está actualizado, de igual manera para poder lograr satisfactoriamente todos los objetivos y las metas es con la ayuda de los suministros de información como el manual de organización y funciones más conocido como el MOF, reglamentos como el código de

ética, métodos, lineamientos como la elaboración de un mapa de riesgos o un plan de riesgos y políticas; ponen a la empresa en marcha y a evitar los errores; esto si coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que cuenta con instrumentos normativos, como un manual de organización y funciones (MOF), pero no cuenta con un sistema de control interno actualizado. Indiscutiblemente, el MOF es la pieza clave en toda organización ya que detalla de manera ordenada las funciones, requisitos y coordinaciones de cada área de trabajo.

#### 6.4 Respecto a la propuesta de mejora:

De acuerdo a lo previsto, en el cuestionario dirigido y aplicado al gerente general de la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., se ha llegado a proponer la implementación del sistema de control interno actualizado.

ÁREA	ITEMS	FUNCIÓN Y POLÍTICA
RECURSOS HUMANOS	CONTROL DE ASISTENCIAS Y RETRASOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer un reloj chequeador que verifique los retrasos del personal y las faltas injustificadas.</li> <li>- Manejar un control de asistencia manual.</li> </ul>
	CONTROL DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar si las unidades de transporte brindan servicios de calidad al usuario.</li> <li>- Verificar el trato al cliente de acuerdo a ellos son las recomendaciones.</li> </ul>
CAJA	CONTROL DE LOS INGRESOS Y EGRESOS DE CAJA	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar un sistema de control que registre los ingresos de los pasajes físicos y las devoluciones de dinero.</li> </ul>
ADMINISTRACIÓN	CONTROL DE SUPERVISIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicar capacitaciones constantes al personal</li> <li>- Realizar supervisiones</li> <li>- Establecer mecanismos de apoyo</li> <li>- Realizar supervisiones contantes se a corto plazo un periodo de 1 mes, para ver el avance de la gestión.</li> </ul>

Fuente: Elaboración Propia

### **6.5 Respecto al objetivo general:**

Se llega a la siguiente conclusión, las empresas del sector servicios del Perú tienen un sistema de control interno en sus áreas, esto coincide con la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., ya que tienen un sistema de control interno pero no actualizado, en donde el sistema de control interno promueve las reducciones de riesgos en base a un conjunto de procedimientos, ya que los riesgos pueden ser generados tanto interno como externo, que exponen los recursos de la empresa en peligro y además proporcionan inseguridad ante el incumplimiento de los objetivos, para ello es necesario la realización de evaluaciones de riesgos y además el grado de importancia de los empresarios al aplicar las ciertas políticas e incluso procedimientos que mejoren los objetivos y las actividades, como por ejemplo los cambios de funciones o quizás el remplazo de actividades, esto ayudará a poner en la mejor dirección a la empresa con el objetivo de salvaguardar los activos e intereses patrimoniales.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.:

- Respecto al ambiente de control: La EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.: requiere con suma urgencia la mejora del sistema de control interno; ya que la empresa si cuenta con un sistema, pero no está actualizado y se requiere que se actualice para poder evitar los ciertos riesgos que debilitan a los objetivos en donde han sido hallados durante las actividades, una de las recomendaciones para crear un mejor sistema de control es conocer a todos los conductores ya que en este componente se desprenderán los posibles riesgos, pues ellos nos darán a conocer las deficiencias que hallan cuando realizan un servicio, sabremos que valores morales poseen, que trato dan al usuario, para ello es necesario tener en cuenta la propuesta de mejora del objetivo 4.
- Respecto a la evaluación de riesgos: la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., identifica sus posibles riesgos, pero no actúa en mejora de estos, se recomienda, crear un análisis FODA trimestral, anteriormente se ha identificado que las aplicaciones tales como In Driver, Uber, Beat, etc.; han debilitado mucho la demanda de sus servicios, pues los clientes mediante estos aplicativos negocian los precios, mientras que nuestra empresa en estudio tiene tarifas establecidas, es por ello que se recomienda crear un aplicativo y darlo a conocer a los clientes ya fidelizados, de esta manera se podría brindar ciertos descuentos en las tarifas, además de brindar un servicio seguro.
- Respecto a las actividades de control: la EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., tiene una debilidad en este componente, pues no posee actividades que fortalezcan las posibles debilidades, se recomienda que la persona que lidera la empresa cree actividades en mejora tales como: rotación del personal, es necesario que todo el personal conozca todas las funciones, para que no exista una independencia de un solo empleado en una sola área, también es importante la creación de métodos que permitan que las funciones de cada trabajador sea más eficiente y rápida, de esta forma se pueden ocupar de otra actividades; se recomienda crear un plan de trabajo por cada área, en cada determinado tiempo verificar que se cumplió y rotar a los empleados, además también se recomienda se verifique actividades de control a las unidades de transporte, que se encuentren en buen funcionamiento y con todos los documentos en regla, evitando así multas

municipales o papeletas de tránsito.

- Respecto a la información y comunicación: es fundamental compartir la información importante de la empresa con el personal, pues esto permite involucrar a todos con los objetivos y metas trazadas, crear reuniones amenas, recibiendo sugerencias de mejoras, el personal es quien identifica posibles riesgos y es necesario conocerlos para contrarrestarlos. Además, se recomienda informar al personal y actualizarlos sobre las reglas de tránsito, comunicarles sobre posibles calles cerradas o tráfico, evitando demoras en el servicio, la finalidad de las reuniones será compartir lo observado por ellos y por la empresa brindar las herramientas para mejorar cada servicio, de esta manera serán los favoritos de la ciudad de Piura.
- Respecto a la supervisión y monitoreo: La EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L., es necesario que realice evaluaciones o exámenes para poder ver el rendimiento o el desempeño del personal y así poder identificar los riesgos que ocasionan ante las consecuencias de las debilidades de las metas u objetivos; se recomienda supervisar a los conductores en la atención que brinda a los pasajeros antes, durante y después del servicio, se recomienda realizar encuestas mensuales a los usuarios de forma anónima, de esta manera confirmaremos que el servicio se está dando correctamente, no es suficiente monitorear al personal con cámaras de seguridad o un radio. Por último, es necesario aplicar las supervisiones constantes ya que por medio de conjunto de actividades de supervisión y de dirigir el trabajo por medio de un grupo de personas, permitirá lograr la máxima eficacia y satisfacción mutua del personal en beneficio para la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html#:~:text=La%20implementaci%C3%B3n%20de%20un%20sistema,a%20aplicable%20independientemente%20del%20tama%C3%B1o%20>
- Asana, T. (2023). *7 funciones de la gestión de operaciones (y las habilidades que necesitas para dominarlas)*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/functions-of-operation-management>
- Asían, W. (2022). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transporte "Señor de los Milagros E.I.R.L." de Chimbote y propuesta de mejora, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28170/CONTROL\\_INTERNO\\_ASIAN\\_CRUZ\\_WENDY%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28170/CONTROL_INTERNO_ASIAN_CRUZ_WENDY%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Belletich, E. (2021). *La fuerza dinamizadora de las mypes*. Obtenido de <https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/09/la-fuerza-dinamizadora-de-las-mypes/>
- 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*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17664/TRANSPORTE\\_PROPUESTAS\\_BERMEO\\_VARGAS\\_ERIK\\_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17664/TRANSPORTE_PROPUESTAS_BERMEO_VARGAS_ERIK_KEIGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabrera, E. (2022). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa transporte de carga Paula- Chimbote, 2017*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27101/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_Y\\_SERVICIOS\\_CABRERA\\_BARVIS\\_ERICK\\_JEANPAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27101/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_Y_SERVICIOS_CABRERA_BARVIS_ERICK_JEANPAUL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, J. (2022). *Tipos de control interno de una empresa*. Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>
- Castillo, M. (2023). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector transporte del Perú: Caso Microempresa "Transporte y Servicios Generales Julia E.I.R.L"-Paita-Piura y Propuesta de Mejora 2020*. Obtenido de

- [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31925/CONTROL\\_INTERNO\\_CASTILLO%20\\_FLOREANO\\_MANUEL\\_%20ALONSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31925/CONTROL_INTERNO_CASTILLO%20_FLOREANO_MANUEL_%20ALONSO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CEUPE. (2023). *Características de una empresa: ¿Cuáles son?* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/caracteristicas-de-una-empresa.html>
- CEUPE. (2023). *Servicio: Qué es, características y tipos.* Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/servicio.html>
- 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. – Junín, 2018.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10852/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENAS\\_EMPRESAS\\_CUCHO\\_PEREZ\\_JHOMIR\\_A\\_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10852/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENAS_EMPRESAS_CUCHO_PEREZ_JHOMIR_A_LUCY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Da Silva, D. (2021). *Tipos de servicio al cliente: brinda a tu cliente la mejor atención.* Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-de-servicio-al-cliente/>
- De Azkue, I. (2023). *Empresa.* Obtenido de <https://humanidades.com/empresa/>
- Esan. (2019). *COSO II: los sistemas para el control interno.* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>
- Estado Peruano. (2022). *Sistema de Control Interno.* Obtenido de <https://www.gob.pe/948-sistema-de-control-interno>
- Garay, R. (2021). *Comparativo de problemáticas de control interno de las micro empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Transportes Vitsan S.A.C.” Chimbote y su mejora, 2019.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24867/CONTROL\\_INTERNO\\_MICRO\\_Y\\_PEQUENA\\_EMPRESA\\_GARAY\\_FLORES\\_ROSA\\_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24867/CONTROL_INTERNO_MICRO_Y_PEQUENA_EMPRESA_GARAY_FLORES_ROSA_ANGELICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gobierno del Perú. (2023). *LEY N° 30056.* Obtenido de [https://www.sbn.gob.pe/documentos\\_web/Normas\\_Sectoriales/ley\\_30056.pdf](https://www.sbn.gob.pe/documentos_web/Normas_Sectoriales/ley_30056.pdf)
- Guerrero, V. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de transporte “Brillantes de la Ruta S.A.C.” - Casma, 2017.* Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24208/CONTROL>

- [\\_INTERNO\\_EMPRESA\\_DE\\_TRANSPORTES\\_GUERRERO\\_GOMEZ\\_VITO\\_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)
- Hernández, D. (2022). *La importancia del control interno y su efectividad empresarial*.  
Obtenido de [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7852/1/2022\\_DannaZuleimaHernandez.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7852/1/2022_DannaZuleimaHernandez.pdf)
- Huamán, D. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Miguel de el Faique S-A distrito de San Miguel de el Faique–Piura 2020*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17553/CONTROL\\_INTERNO\\_MANTENIMIENTO\\_HUAMAN\\_TOCTO\\_DERFIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/17553/CONTROL_INTERNO_MANTENIMIENTO_HUAMAN_TOCTO_DERFIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Indermit, G. (2021). *¿A su servicio? Las economías en desarrollo apuestan por el sector de servicios para crecer*. Obtenido de <https://blogs.worldbank.org/es/voces/su-servicio-las-economias-en-desarrollo-apuestan-por-el-sector-de-servicios-para-crecer>
- Jiménez, L. (2020). *¿Sabes qué es una micro, pequeña y mediana empresa?* Obtenido de <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/ideas-de-negocio/sabes-que-es-una-micro-pequena-y-mediana-empresa>
- Leopoldo, A. (2020). *Brasil analiza cómo fortalecer el control interno para evitar el despilfarro*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2020/12/21/brasil-analiza-como-fortalecer-control-interno-evitar-despilfarro>
- Manzanilla, V. (2023). *5 Ejemplos de Control Interno de una Empresa + Definición*. Obtenido de <https://metodoegm.com/emprendimiento/control-interno-de-una-empresa/>
- Mariño, R. (2022). *La Importancia Económica de las Micro y Pequeñas Empresas en el Perú*. Obtenido de <https://sonarempresarial.info/la-importancia-economica-de-las-micro-y-pequenas-empresas-en-el-peru/>
- 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*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14466/CONTROL>

- \_INTERNO\_MICRO\_Y\_PEQUENAS\_EMPRESAS\_Y\_SERVICIOS\_MATOS\_FLORES\_ERIKA\_DEL\_PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (2023). *Sistema de Control interno (SCI) del MEF*. Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=102758&lang=es-ES&view=article&id=6966](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102758&lang=es-ES&view=article&id=6966)
- Méndez, D. (. (2020). *Servicios*. Obtenido de <https://numdea.com/servicios.html>
- Mestre, M. (2018). *El control interno*. Obtenido de <https://auren.com/cl/blog/el-control-interno/>
- Meza, F. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8206/CONTROL\\_INTERNO\\_TRANSPORTES\\_MEZA\\_QUISPE\\_FLORMIRA\\_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/8206/CONTROL_INTERNO_TRANSPORTES_MEZA_QUISPE_FLORMIRA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miaja, M. (2019). *Presente y futuro del control interno en la administraciones públicas*. . Obtenido de <https://asocex.es/presente-y-futuro-del-control-interno-en-las-administraciones-publicas/>
- Nayra, M. (2020). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno a través de las actividades de control de la empresa de transporte y turismo interprovincial de pasajeros San Pedro y San Pablo E.I.R.L, Huancabamba–Piura, 2019*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15792/MANTENIMIENTO\\_VEHICULO\\_NAYRA\\_BAUTISTA\\_MARIA\\_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/15792/MANTENIMIENTO_VEHICULO_NAYRA_BAUTISTA_MARIA_NORMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16030/CONTROL\\_INTERNO\\_VEHICULO\\_OCANA\\_PENA\\_DEONILA\\_ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/16030/CONTROL_INTERNO_VEHICULO_OCANA_PENA_DEONILA_ESPERANZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peñañiel, M., & Pullupaxi, X. (2020). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa de servicios Was Albán Cía. Ltda. de la ciudad de Latacunga*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5785/1/T-001433.pdf>

- Pérez, A. (2021). *Tipos de estructuras organizativas. Cuál es la mejor para tu empresa.* Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-cual-es-la-mejor-para-tu-empresa>
- Ricardo, R. (2020). *¿Qué son los principios de control interno?* Obtenido de <https://economyindustrial.com/que-son-los-principios-de-control-interno-definicion-significado-ejemplo/>
- Riveros, A. (2020). *Qué es el marco COSO de Gestión de Riesgos y cómo surge.* Obtenido de <https://www.ealde.es/marco-coso-riesgos/#:~:text=El%20marco%20actual%20vigente%20para,Integrating%20with%20Strategy%20and%20Performance%E2%80%9D.>
- Rodríguez, E. (2022). *Cómo crear el plan financiero de tu empresa: 5 puntos clave.* Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/como-crear-plan-financiero-finanzas/>
- Rubio, R. (2021). *El control interno y la generación de valor.* Obtenido de <https://www.piranirisk.com/es/blog/control-interno-en-las-empresas>
- Sánchez, L. (2020). *¿Por qué formalizar tributariamente un negocio?* Obtenido de <https://www.enfoquederecho.com/2020/09/07/por-que-formalizar-tributariamente-un-negocio/#>
- Shaddai. (2020). *Conoce las diferencias entre una PYME y MYPE en Perú.* Obtenido de <https://estudioshaddai.com/blog/conoce-las-diferencias-entre-una-pyme-y-mype-en-peru/>
- Talledo, C. (2022). *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, Caso: T.S.G Carolina SAC, Paita, Año 2021.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26116/CONTROL\\_INTERNO\\_TALLEDO\\_%20GARCIA\\_%20CLAUDIA\\_%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26116/CONTROL_INTERNO_TALLEDO_%20GARCIA_%20CLAUDIA_%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Temoche, L. (2021). *Caracterización del control interno en la empresa Piura Gas S.A.C. de Piura, y propuesta de mejora 2021.* Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23026/COMUNICACION\\_CONTROL\\_INTERNO\\_TEMOCHE\\_ZAPATA\\_LOURDES\\_%20ELIZA\\_BETH\\_DEL\\_MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/23026/COMUNICACION_CONTROL_INTERNO_TEMOCHE_ZAPATA_LOURDES_%20ELIZA_BETH_DEL_MILAGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Terreros, D. (2023). *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno>

- Torrigo, M. (2022). *Caracterización del control interno de la pequeña empresa de transporte Andrea Express S.A.C-Piura y propuesta de mejora, 2022*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28428/CONTROL\\_INTERNO\\_TORRICO\\_CORDOVA\\_MICHAEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/28428/CONTROL_INTERNO_TORRICO_CORDOVA_MICHAEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Uladech. (2023). *REGLAMENTO DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA EN LA INVESTIGACIÓN*. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/wp-content/uploads/erpuniversity/downloads/transparencia-universitaria/estatuto-el-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-el-plan-estrategico-institucional-reglamento-de-la-universidad-y-otras-normativas/reglamentos->
- Usma, Y. (2020). *Diagnóstico sobre la situación actual del sistema de control interno en la empresa PAPELCARD S.A.S.*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/1650/Control%20Interno.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Vidal, M. (2021). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Gemeva S.A.C. - Chimbote 2016*. Obtenido de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20406/CARACTERIZACION\\_CONTROL\\_INTERNO VIDAL\\_LEIVA\\_MANUEL\\_GUILLERMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/20406/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO VIDAL_LEIVA_MANUEL_GUILLERMO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villagómez, T. (2021). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo coso II para la empresa GINSBERG Ecuador S.A.* Obtenido de [http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20\(1\).pdf?sequence=1](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19217/Tesis%20Final%20(1).pdf?sequence=1)
- Vizcaíno, R. (2022). *¿Cuáles son las características de una empresa?* Obtenido de <https://www.campustraining.es/noticias/caracteristicas-empresa/>
- Zavala, V. (2020). *Radiografía del régimen laboral MYPE*. Obtenido de <https://lacamara.pe/radiografia-del-regimen-laboral-mype/>
- Zita, A. (2023). *Ejemplos de hipótesis*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/ejemplos-de-hipotesis/>
- Zuluaga, F. (2021). *¿Qué es el Sistema de Control Interno (COSO I)?* Obtenido de <https://www.ochgroup.co/que-es-el-sistema-de-control-interno-coso-i/>

**ANEXOS:**

**Anexo 1: Matriz de consistencia lógica**

Título de la tesis	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos:
<p>Caracterización del control interno de las mype del sector servicios del Perú: caso “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” - Piura y propuesta de mejora, 2023.</p>	<p>¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura y cómo mejorarlas, 2023?</p>	<p>Identificar y describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura y hacer una propuesta de mejora, 2023.</p>	<p>1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú, 2023.</p> <p>2. Identificar y describir las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.</p> <p>3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.</p> <p>4. Hacer una propuesta para mejorar las características del control interno de la microempresa “EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.” de Piura, 2023.</p>

**Fuente:** Elaboración propia, con la asesoría del DTAI Vásquez Pacheco (2023).

## Anexo 2: Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE  
CHIMBOTE

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

Cuestionario aplicado al gerente gerente de la Mype del ámbito de estudio.

El presente cuestionario, tiene por finalidad recoger información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: Consolidación del control interno de las Mype del sector servicios del Perú: caso "empresa de Transportes y servicios privado S.R.L." - Pura y propuesta de mejora, 2023

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

ITEMS		RESULTADOS	
		SI	NO
<b>A.</b>	<b>AMBIENTE CONTROL</b>		
1.	¿La empresa, difunde a los trabajadores acerca de los instrumentos normativos de responsabilidad y funciones del empleador?	X	
2.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control interno?		X
3.	¿La empresa, socializa a todo el personal acerca de la misión, visión y objetivos planificados?	X	
4.	¿La empresa, pronuncia acerca de los valores éticos al personal?	X	
5.	¿La empresa, establece capacitaciones a su personal internamente?		X
6.	¿La empresa, establece capacitaciones a su personal externamente?		X

*Q2113*  
EMPRESA DE TRANSPORTES Y  
SERVICIOS PRIVADO S.R.L.  
REDY A. CASTILLO RAMIREZ

<b>B.</b>	<b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		
1.	¿La empresa, promueve una cultura de administración de identificar los riesgos que afectan y debilitan a las actividades, objetivos y metas de cada una de sus áreas?	X	
2.	¿En la empresa el personal es capacitado ante los riesgos internos?		X
3.	¿En la empresa el personal es capacitado ante los riesgos externos?		X
4.	¿La empresa, establece objetivos en cada una de sus áreas?	X	
5.	¿La empresa, establece metas en cada una de sus áreas?	X	
<b>C.</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>		
1.	¿La empresa, cuenta con lineamientos que ayuden a cumplir los objetivos de cada área?	X	
2.	¿Dentro de la empresa, los encargados de la gestión coordinan acerca de las actividades que haya para remplazar?		X
3.	¿Dentro de la empresa, previenen las actividades con duplicidad de funciones?		X
4.	¿Dentro de la empresa, existe rotación del personal para que conozcan todas las áreas del organigrama?		X
<b>D.</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>		
1.	¿En la empresa, se cuenta con un sistema de información que asegura la calidad, veracidad, transparencia y dependencia de cada una de las actividades?		X
2.	¿La empresa, integra la iniciativa del desempeño al personal?	X	
3.	¿La empresa, hace seguimiento y se informa de cada una de las actividades que desarrolla el personal?	X	
4.	¿La empresa, lleva un control acerca de los documentos e informes laborales o tributarios de cada una de las áreas?		X
5.	¿Dentro de la empresa, existe una relación de comunicación entre los encargados y todo el personal?	X	

  
 EMPRESA DE TRANSPORTES Y  
 SERVICIOS PRIVADO S.R.L.  
 REDY A. CASTILLO RAMIREZ

E.	SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1.	¿La empresa, realiza monitoreo a todas las actividades que desarrolla el personal?	X	
2.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área interna?		X
3.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área externa?		X
4.	¿Dentro de la empresa, las supervisiones al personal son constantes?		X
5.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia internas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	X	
6.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia externas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	X	

Respecto a la propuesta de mejora:

- a) Realizar supervisiones constantes en cada área
- b) Hacer auditorías internas o externas
- c) Realizar capacitaciones al personal
- d) Actualizar el MOF
- e) Realizar planes estratégicos
- f) Otro: Crean un control interno que sea aplicado en todos los casos

  
 EMPRESA DE TRANSPORTES Y  
 SERVICIOS PRIVADO S.R.L.  
 REDY A. CASTILLO RAMIREZ

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación

Nombres y apellidos: ROSA ELENA ALBERCA SULLON  
N° DNI/CE: 47932305      Email: ROSA.ALBERCA.19@GMAIL.COM  
Teléfono/ celular: 968117780      Edad: 32.

Título profesional: CONTADOR PUBLICO

Agrado académico: COLEGIADO

Especialidad: CONTABILIDAD

#### Identificación del proyecto de investigación o tesis

Título: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO "EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L." - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023.

Autor (es): Viera Garrido Fiorella Lizeth



*Rosa E. Alberca Sullon*  
CPC. Rosa E. Alberca Sullon  
MAT. N° 04057



Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN N°01								
TÍTULO: CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MYPE DEL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ: CASO "EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L." - PIURA Y PROPUESTA DE MEJORA, 2023								
	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO	RELEVANCIA		PERTINENCIA		CLARIDAD		OBSERVACIONES
		DIMENSIÓN 1: AMBIENTE CONTROL	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	
1.	¿La empresa, difunde a los trabajadores acerca de los instrumentos normativos de responsabilidad y funciones del empleador?	X		X		X		
2.	¿La empresa, cuenta con un sistema de control interno?	X		X		X		
3.	¿La empresa, socializa a los trabajadores acerca de la misión, visión y objetivos a todo el personal?	X		X		X		
4.	¿La empresa, pronuncia acerca de los valores éticos al personal?	X		X		X		
5.	¿La empresa, establece capacitaciones a su personal internamente?	X		X		X		
6.	¿La empresa, establece capacitaciones a su personal externamente?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	X		X		X		
1.	¿La empresa, promueve una cultura de administración de identificar los riesgos que afectan y debilitan a las actividades, objetivos y metas de cada una de sus áreas?	X		X		X		
2.	¿En la empresa el personal es capacitado ante los riesgos internos?	X		X		X		
3.	¿En la empresa el personal es capacitado ante los riesgos externos?	X		X		X		

4.	¿La empresa, establece objetivos en cada una de sus áreas?	X		X		X	
5.	¿La empresa, establece metas en cada una de sus áreas?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
1.	¿La empresa, cuenta con lineamientos que ayuden a cumplir los objetivos de cada área?	X		X		X	
2.	¿Dentro de la empresa, los encargados de la gestión coordinan acerca de las actividades que haya para remplazar?	X		X		X	
3.	¿Dentro de la empresa, previenen las actividades con duplicidad de funciones?	X		X		X	
4.	¿Dentro de la empresa, existe rotación del personal para que conozcan todas las áreas del organigrama?	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
1.	¿En la empresa, se cuenta con un sistema de información que asegura la calidad, veracidad, transparencia y dependencia de cada una de las actividades?	X		X		X	
2.	¿La empresa, integra la iniciativa del desempeño al personal?	X		X		X	
3.	¿La empresa, se hace seguimiento y se informa de cada una de las actividades que desarrolla el personal?	X		X		X	
4.	¿La empresa, lleva un control acerca de los documentos e informes laborales o tributarios de cada una de las áreas?	X		X		X	

5.	¿Dentro de la empresa, existe una relación de comunicación entre los encargados y todo el personal?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN O MONITOREO</b>								
1.	¿La empresa, realiza monitoreo a todas las actividades que desarrolla el personal?	X		X		X		
2.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área interna?	X		X		X		
3.	¿La empresa, avisa al personal acerca de las supervisiones que se van a realizar en cada área externa?	X		X		X		
4.	¿Dentro de la empresa, las supervisiones al personal son constantes?	X		X		X		
5.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia internas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	X	X	X		X		
6.	¿La empresa, cuenta con cámara de vigilancia externas para monitorear todas las actividades que desempeña el personal?	X	X	X		X		

\*Aumentar filas según la necesidad del instrumento de recolección

Recomendaciones: Debes mejorar y/o corregir según las observaciones

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

Nombres y apellidos de experto:

DNI:

  
 **CPC. Rosa E. Alberca Sultón**  
**MAT. N° 04957**

---



Huella digital

**Anexo 4: Formato de consentimiento informado**



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS  
(Contabilidad)**

Estimado/a participante

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación conducida por Florella Lizeth Ueno Gamado que es parte de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote. La investigación, denominada: Caracterización del control interno de los MYPE del Sector Servicios del Perú: caso "empresa de Transportes y Servicios Privado S.R.L." - Piura y propuesta de mejora, 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: Uenogamadoflorellalizabeth@gmail.com o al número 994565262

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	<u>Fredy Amado Castillo Ramirez</u>
Firma del participante:	 <b>EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L. FREDY A. CASTILLO RAMIREZ</b>
Firma del investigador:	
Fecha:	<u>20.12.2023</u>

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN - ULADECH CATÓLICA

## Anexo 5: Documento de aprobación de institución para la recolección de información

"Año de la Unidad, La Paz y el Desarrollo"

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señores

**Universidad Católica los Ángeles de Chimbote**

Presente. -

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA USO RAZÓN SOCIAL EN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi especial consideración:

Por medio de la presente, me dirijo a ustedes para comunicarles, que mi representada la MUCNE empresa: "empresa de Transportes y Servicios Privado S.R.L." con RUC: 2052569753 AUTORIZA al estudiante: Urena Gannudo Fenella Lizeth con código de estudiante: 0803151156, el uso de nuestra Razón Social en su trabajo de investigación que lleva como título: Caracterización del control interno de los MYPE del sector Servicios del Perú: Caso "empresa de Transportes y Servicios privado S.R.L." - Pura y propuesta de mejora, 2023;

así como su publicación en el repositorio institucional.

Sin otro particular, me suscribo de Uds.

Firma del estudiante/bachiller  
DNI N° 77425244

EMPRESA DE TRANSPORTES Y  
SERVICIOS PRIVADO S.R.L.  
REDY A. CASTILLO RAMIREZ

**Anexo 6: Evidencias de ejecución (declaración jurada).**

**DECLARACIÓN JURADA**

Yo, Fionella Lizeth Viena Gannudo, identificado (a) con DNI  
N° 77425244, con domicilio real en (Calle, Av. Jr.)  
Sinchi Roca 518, Distrito Talarita costada,  
Provincia Piura, Departamento Piura.

**DECLARO BAJO JURAMENTO,**

En mi condición de (estudiante/bachiller) bachiller con código de estudiante  
0803151156 de la Escuela Profesional de Contabilidad  
Facultad de Ciencias e Ingeniería de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote,  
semestre académico 2023-2:

1. Que los datos consignados en la tesis  
titulada Caracterización del control interno de los MYPE  
del sector servicios del Perú: caso " empresa de  
Transportes y servicios privados SRL" - Piura y propuesta  
de mejora, 2023.

Doy fe que esta declaración corresponde a la verdad

Miércoles, 20 de diciembre del 2023

Firma del estudiante/bachiller  
DNI N° 77425244



Huella Digital

## Anexo 7: Consulta ruc

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20525697534 - EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS PRIVADO S.R.L.		
Tipo Contribuyente:	SOC.COM.RESPONS. LTDA		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	02/05/2008	Fecha de Inicio de Actividades:	03/06/2008
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	JR. TALLAN NRO. 127 URB. SANTA ANA (SEGUNDO PISO - ESPALDAS DE SUPERCABLE) PIURA - PIURA - PIURA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4922 - OTRAS ACTIVIDADES DE TRANSPORTE POR VÍA TERRESTRE		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 12/02/2016 BOLETA PORTAL DESDE 15/01/2018		
Sistema de Emisión Electrónica:	FACTURA PORTAL DESDE 12/02/2016 BOLETA PORTAL DESDE 15/01/2018		
Emisor electrónico desde:	12/02/2016		
Comprobantes Electrónicos:	FACTURA (desde 12/02/2016),BOLETA (desde 15/01/2018)		
Afiliado al PLE desde:	-		
Padrones:	NINGUNO		
Fecha consulta: 22/03/2023 20:18			

[Volver](#)

<a href="#">Información Histórica</a>	<a href="#">Deuda Coactiva</a>	<a href="#">Omisiones Tributarias</a>
<a href="#">Cantidad de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio</a>	<a href="#">Actas Probatorias</a>	<a href="#">Facturas Físicas</a>
<a href="#">Reactiva Perú : Deuda en cobranza coactiva</a>	<a href="#">Programa de garantías COVID_19 : Deuda en cobranza coactiva</a>	<a href="#">Representante(s) Legal(es)</a>
<a href="#">Imprimir</a>	<input type="text" value="Ingresar Email"/>	<a href="#">e-mail</a>

© 1997 - 2023 SUNAT Derechos Reservados