



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS
NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO
E.I.R.L. - AYACUCHO, 2024

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

BUITRON TORRES, DEISY NELIDA
ORCID:0000-0002-4561-1302

ASESOR

ESPEJO CHACON, LUIS FERNANDO
ORCID:0000-0003-3776-2490

CHIMBOTE-PERÚ
2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0205-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **01:00** horas del día **23** de **Junio** 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:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO Presidente
MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER Miembro
GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN Miembro
Dr. ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO Asesor

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO E.I.R.L. - AYACUCHO, 2024**

Presentada Por :
(3103151118) **BUITRON TORRES DEISY NELIDA**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, 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:

TORRES GARCIA LUIS ALBERTO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Miembro

Dr. ESPEJO CHACON LUIS 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: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO E.I.R.L. - AYACUCHO, 2024 Del (de la) estudiante BUITRON TORRES DEISY NELIDA, asesorado por ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 5% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 30 de Julio del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres, hermanas y sobrinos que siempre me apoyaron en todo momento, gracias a su motivación, acompañamiento, esfuerzo y dedicación me permitieron formarme como profesional.

Agradecimiento

Quiero agradecer a la Universidad, por
abrirme las puertas, a mis docentes y
compañeros de estudio que he conocido en
esta trayectoria como estudiante de la
Escuela Profesional de Contabilidad.

También a Dios y mis padres por crear en mi
la fuerza y motivación para salir adelante y
cumplir mis metas trazadas

Índice general

Caratula.....	I
Acta de sustentación	II
Constancia de Evaluación de Originalidad.....	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice general	VI
Índice de Cuadros	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
I. Planteamiento del problema	1
II. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	8
2.1.3. Regionales - Locales	16
2.2. Bases teóricas	17
2.2.1. Teoría de Control Interno	17
2.2.2. Teoría de Mypes	26
2.2.3. Teoría de Empresa	30
2.2.4. Teoría de Servicios	35
2.3. Hipótesis	37
III. Metodología	38
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	38
3.2. Población y Muestra	38
3.3. Operacionalización de las variables	38
3.4. Técnicas e instrumento	39
3.5. Método de análisis	40
3.6. Aspectos éticos	40
IV. Resultados	42
4.1. Respecto al objetivo específico 1	42
4.2. Respecto al objetivo específico 2	45
4.3. Respecto al objetivo específico 3	49

V. Discusión	54
5.1. Respecto al objetivo específico 1	54
5.2. Respecto al objetivo específico 2	54
5.3. Respecto al objetivo específico 3	55
VI. Conclusiones	57
6.1. Respecto al objetivo específico 1	57
6.2. Respecto al objetivo específico 2	57
6.3. Respecto al objetivo específico 3	57
6.4. Respecto al objetivo general	58
VII. Recomendaciones	59
Referencias Bibliográficas	60
Anexo	65
Anexo 01. Matriz de Consistencia	65
Anexo 02. Instrumento de recolección de información	66
Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos	69
Anexo 04. Consentimiento informado	73

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Resultados de los Antecedentes.....	42
Cuadro 2. Resultados del Cuestionario.....	45
Cuadro 3. Resultados de los Objetivos específico 1 y 2.....	49

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales. Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024. La investigación fue cualitativa-bibliográfica-documental y de caso. Para el recojo de la información se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica, así como los instrumentos de fichas bibliográficas y un cuestionario de preguntas cerradas; respectivamente encontrando los siguientes resultados: Respecto al Objetivo Específico N° 01: Además, los estudios de los autores nacionales, regionales y locales resaltan que muchas micro y pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno, en parte debido a una falta de comprensión sobre los beneficios que esta herramienta puede ofrecer. Respecto al Objetivo Específico N° 02: Según las respuestas proporcionadas por el Titular Gerente de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. en el cuestionario, se evidencia la ausencia de un sistema de control interno, lo que conlleva a diversas deficiencias en las operaciones empresariales. Respecto al Objetivo Específico N° 3. La implementación de un sistema de control interno es fundamental para las micro y pequeñas empresas, así como para la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., según los objetivos específicos 01 y 02. Conclusión general: Además de la implementación de un sistema de control interno, se sugiere que las micro y pequeñas empresas, así como la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., consideren otros aspectos para mejorar su gestión.

Palabras clave: Control interno, pequeña empresa, servicios, transporte

Abstract

The general objective of this research work was: Describe the relevant factors of internal control of small national companies. Case of Azul Ayacucho Tourism Transport Company E.I.R.L. – Ayacucho, 2024. The research was qualitative-bibliographic-documentary and case study. To collect the information, the bibliographic review technique was used, as well as the instruments of bibliographic records and a questionnaire of closed questions; respectively, thus finding the following: Regarding Specific Objective No. 01: In addition, the studies of national, regional and local authors highlight that many micro and small businesses lack an internal control system, in part due to a lack of understanding about the benefits that this tool can offer. Regarding Specific Objective No. 02: According to the responses provided by the Owner Manager of the Transport Company Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. In the questionnaire, the absence of an internal control system is evident, which leads to various deficiencies in business operations. Regarding Specific Objective No. 3. The implementation of an internal control system is essential for micro and small businesses, as well as for the Azul Ayacucho Tourism Transport Company E.I.R.L., according to specific objectives 01 and 02. General conclusion: In addition to the implementation of an internal control system, it is suggested that micro and small businesses, as well as the Azul Ayacucho Tourism Transport Company E.I.R.L., consider other aspects to improve their management.

Keywords: Internal control, small business, services, transportation

I. Planteamiento del problema

La inmensa mayoría de las pequeñas y medianas empresas, al no disponer de un sistema de control interno claramente estructurado, donde los objetivos y estrategias no se encuentran documentados, tienden a operar de manera intuitiva, enfrentándose a los desafíos sin una estrategia predefinida y solucionando problemas de manera reactiva. Esta falta de planificación y control puede impedir seriamente su capacidad para competir eficazmente en el mercado. Por consiguiente, es crucial para estas organizaciones implementar un sistema de control interno meticulosamente diseñado. Tal sistema no solo minimizará los errores operacionales y ofrecerá soluciones proactivas a los riesgos, sino que también tendrá un impacto positivo significativo en la entidad al asegurar la eficacia y eficiencia de sus operaciones. La adopción de esta medida transformará su enfoque de gestión, promoviendo una cultura de mejora continua y responsabilidad, lo cual es indispensable para fortalecer su competitividad y asegurar un desarrollo sostenible y rentable a largo plazo (Murillo et al, 2019).

En la elaboración de esta propuesta, se subrayará la relevancia de contar con un sistema de control interno efectivo y apropiado, con el objetivo de identificar los riesgos y reducirlos, mejorando así los procesos operativos y la gestión de los recursos de la organización. Además, se enfatizará la necesidad de implementar rigurosamente normas, políticas y procedimientos de control que contribuyan a elevar la calidad de la información suministrada, tanto a miembros internos como a partes externas interesadas. Este enfoque integral no solo fortalecerá la eficiencia y la transparencia en las operaciones de la entidad, sino que también promoverá un ambiente de trabajo más seguro y confiable, optimizando la toma de decisiones y facilitando el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Al asegurar una correcta aplicación de estas prácticas de control interno, la entidad podrá alcanzar un nivel superior de rendimiento operacional y financiero, estableciendo las bases para un crecimiento sostenido y un posicionamiento estratégico más fuerte en el mercado (Calle-Álvarez et al, 2020).

Las Normas de Control Interno constituyen un elemento crítico en cualquier Entidad Financiera, actuando como una herramienta esencial que contribuye al fortalecimiento de la gestión administrativa. Esto se logra a través del aseguramiento de que las operaciones se lleven a cabo con eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, abordando proactivamente los desafíos que emergen, todo ello con el propósito de cumplir con los objetivos y alcanzar las metas estratégicas establecidas por la organización. La priorización del Control Interno

es indiscutible, diseñado con la finalidad de brindar un nivel de seguridad razonable en las prácticas de control y en la evaluación de las operaciones que se ejecutan dentro de la entidad. Este marco no solo asegura la realización eficiente y oportuna de las actividades, sino que también sirve como una guía invaluable para la correcta ejecución de procedimientos. Implementando estos estándares, las empresas financieras pueden anticiparse y adaptarse a cambios del entorno, garantizando no solo el cumplimiento regulatorio, sino también promoviendo una cultura de mejora continua y responsabilidad organizacional, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo (López et al, 2020).

La integración de sistemas de control interno se ha consolidado como un elemento crucial en la gestión empresarial moderna, siendo fundamental para el funcionamiento óptimo, seguro y rentable de las organizaciones. La eficacia de estos controles internos trasciende la mera prevención de pérdidas, extendiéndose a la optimización de la eficiencia y la efectividad operacional, lo cual es vital en el dinámico entorno comercial actual. Comprender la importancia del control interno requiere reconocer sus objetivos primordiales, que incluyen, pero no se limitan a, la protección de los activos de la empresa, la mitigación de riesgos potenciales, y la identificación temprana de desviaciones que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos empresariales. Un sistema de control interno bien estructurado no solo asegura la salvaguarda de los recursos y la alineación estratégica de las actividades de negocio, sino que también contribuye significativamente a la creación de un ambiente de trabajo basado en la ética y la transparencia, mejora el cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables, y potencia la confianza entre los stakeholders. Además, fortalece la capacidad de la organización para responder de manera ágil a los cambios y desafíos del mercado, facilitando la adaptación y la innovación continua. Por lo tanto, el desarrollo, implementación y revisión periódica de los controles internos representan pasos esenciales para asegurar la viabilidad y el crecimiento sostenible de la empresa. Al invertir en la mejora continua de estos sistemas, las compañías no solo protegen su patrimonio y optimizan sus procesos, sino que también se posicionan de manera estratégica para aprovechar nuevas oportunidades de negocio, reforzando así su competitividad y asegurando un desarrollo empresarial integral (Arroyo et al, 2019).

El sistema de control interno se caracteriza por su dinamismo y adaptabilidad, entendiendo que los métodos que resultan ser efectivos en un momento dado pueden disminuir su eficacia por múltiples factores, tales como la incorporación de personal nuevo,

restricciones de recursos, entre otras variables. Asimismo, este sistema contribuye con innovaciones significativas en el ámbito de las ciencias contables, resaltando especialmente la crítica necesidad de los procesos de control interno en las organizaciones. La falta de dichos procesos está detrás de muchas de las falencias operativas y estratégicas que las empresas enfrentan hoy en día. El continuo desarrollo de la teoría y práctica del control interno no solo ayuda a mitigar riesgos y optimizar la gestión de los recursos, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad y transparencia. Reconociendo estos desafíos y oportunidades, se hace evidente la imperiosa necesidad de que las empresas evalúen y actualicen periódicamente sus sistemas de control interno para asegurar su relevancia y efectividad, impulsando así su estabilidad, crecimiento y competitividad en un mercado cada vez más exigente y cambiante (Catagua et al, 2023).

El control interno representa un mecanismo crítico para la administración efectiva de los recursos corporativos, destacando que aquellas organizaciones que realizan inversiones significativas en este ámbito suelen tener mayores probabilidades de éxito en sus decisiones operacionales, como resultado de contar con un sistema de control interno rigurosamente estructurado. Para que el control interno sea verdaderamente efectivo, es imprescindible que se vea reforzado por prácticas gerenciales estratégicas que promuevan relaciones asertivas tanto con clientes internos como externos, favoreciendo así un ambiente propicio para la innovación, considerada una piedra angular para lograr una posición consolidada en el mercado. Además, un sistema de control interno robusto y bien integrado sirve como fundamento para la transparencia financiera, la responsabilidad organizacional y la confianza entre todas las partes interesadas. Este enfoque integral no solo mejora la toma de decisiones a todos los niveles de la empresa, sino que también facilita la identificación y gestión de riesgos, optimiza los procesos y eleva la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Al fomentar un ciclo continuo de evaluación y mejora, las empresas pueden adaptarse más rápidamente a las dinámicas cambiantes del mercado y a las exigencias regulatorias, asegurando así su sostenibilidad y crecimiento a largo plazo. En conclusión, la inversión en un control interno avanzado y la adopción de un enfoque de gestión holístico son esenciales para alcanzar la excelencia operativa y mantener una ventaja competitiva en el entorno empresarial actual (Sanabria-Boudri, 2021).

A la luz de las consideraciones previamente expuestas, la formulación del problema se había identificado de la siguiente manera:

¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales:
Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024?

En respuesta al planteamiento de la problemática abordada, se había definido el siguiente objetivo general:

Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.
Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024

Como resultado, se habían trazado los siguientes objetivos específicos que guiarían el desarrollo de la investigación:

1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales.
2. Describir los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024
3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024.

Se consideraron las siguientes justificaciones:

Práctica: La razón de ser de esta investigación reside en la valiosa oportunidad que brinda para analizar en profundidad la coyuntura que enfrenta la pequeña empresa objeto de estudio, facilitando así el reconocimiento de los retos asociados con la variable principal del análisis. Esta indagación es crucial, ya que proporciona una perspectiva detallada sobre los aspectos que pueden estar limitando el desempeño y crecimiento de la entidad, abriendo camino a la formulación de estrategias y soluciones específicas. Al enfocarse en estos desafíos, el estudio pretende contribuir al cuerpo de conocimiento existente, ofreciendo insights relevantes que podrían ser aplicables a otras empresas en contextos similares, y apoyando el desarrollo de prácticas más efectivas en el manejo de las operaciones empresariales y la superación de obstáculos en el entorno económico actual.

Teórica: La fundamentación de este estudio se apoya en la extensión y pertinencia de su variable principal, el control interno. Esta elección se debe a la significativa influencia que el control interno ejerce sobre la eficacia, eficiencia y transparencia de las operaciones empresariales, marcando una diferencia crítica en la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos y operativos. Al profundizar en esta área, la investigación aspira a arrojar luz sobre las prácticas óptimas de control interno, identificar áreas de mejora potencial y proponer soluciones que puedan ser aplicadas para

fortalecer la gestión y supervisión de las actividades corporativas. Este enfoque no solo resalta la importancia crítica del control interno dentro de la teoría y práctica administrativa contemporánea, sino que también proporciona una base sólida para futuras investigaciones y desarrollos en este campo vital.

Metodológica: La justificación de este estudio se asienta principalmente en el uso de un enfoque metodológico innovador para su desarrollo. Este método distinto no solo promete aportar nuevas perspectivas y profundizar en el entendimiento del tema investigado, sino que también establece un precedente para futuras investigaciones al aplicar técnicas y herramientas vanguardistas en el análisis de datos. La elección de esta metodología busca no solo mejorar la calidad y relevancia de los resultados obtenidos, sino también contribuir al avance científico en el campo de estudio, incentivando el uso de prácticas innovadoras que pueden enriquecer el proceso investigativo y ofrecer soluciones creativas a problemáticas complejas.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Campoverde (2023) en su tesis: “Análisis del Control Interno en la Gestión Comercial de las Empresas del Sector Turístico Gastronómico de Guayaquil. Año 2022”. El propósito de este estudio fue examinar el control interno dentro de la gestión comercial de las empresas del ámbito turístico gastronómico en Guayaquil durante el año 2022. Se adoptó un enfoque descriptivo para el análisis de la información, llevando a cabo una investigación de campo en una entidad pública y aplicando un método mixto que incluyó tanto encuestas como entrevistas para la recolección de datos. Las conclusiones revelaron que el análisis bibliográfico es esencial para profundizar en el entendimiento del control interno, un concepto que, aunque originado hace décadas, se mantiene relevante por su capacidad de adaptación a los requerimientos específicos de cada empresa. En el caso de la empresa estudiada, se destacó la asignación de un alto valor al control interno, evidenciado por la contratación de consultores para establecer nuevos criterios que faciliten la expansión de Sweet & Coffee a mercados internacionales. Respecto a la gestión comercial, se observó una clara conciencia en las áreas administrativas y operativas sobre su impacto crítico en la estabilidad empresarial y la lealtad de los clientes, tanto internos como externos. Se nota una inversión significativa en el desarrollo de los empleados, ofreciendo formación y promoviendo su crecimiento, no solo económico sino también en conocimiento, destacando la "universidad del café" como un programa de capacitación continua que premia el rendimiento con promociones y mejoras salariales. De esta forma, la empresa ha logrado integrar con éxito los principios de Fayol en la gestión de control y comercial, claves en su trayectoria de éxito.

Avilés y San Miguel (2021) en su trabajo de investigación: “Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020”. El propósito de este estudio fue analizar el sistema de control interno de los procesos contables en las PYMES familiares de Guayaquil durante el periodo 2019 – 2020, empleando una metodología descriptiva. La investigación se llevó a cabo mediante un enfoque mixto que incluyó encuestas y entrevistas como principales herramientas para la recopilación de datos. Los hallazgos revelaron que existe un conocimiento limitado entre el personal administrativo acerca

de los objetivos corporativos y la disponibilidad de manuales de procedimientos que facilitarían el desempeño de sus roles, lo cual se atribuye a la deficiente comunicación interna. Se observó que muchas PYMES, por considerarse de tamaño pequeño o mediano, omiten la implementación de controles internos y sus procedimientos asociados. Además, no todas están al tanto o aplican adecuadamente las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para PYMES, limitándose a llevar contabilidades básicas sin adherirse estrictamente a las normativas, lo que resulta en inconsistencias en registros y transacciones. Sin embargo, las empresas que conocían las normas las aplicaban solo de manera parcial, justificando que su tipo de organización les otorga cierta flexibilidad y no están sujetas a revisiones minuciosas por parte de entidades gubernamentales. Un riesgo significativo para estas empresas es la pérdida de datos, ya sea por registros contables tardíos o por el almacenamiento inseguro de información administrativa y financiera, exponiéndolas a riesgos de seguridad de datos, un problema que muchas de las PYMES entrevistadas ignoran o subestiman debido a su tamaño.

Zurita (2020) en su tesis: “Políticas y procedimientos de un sistema de control interno de una empresa de tránsito localizada en la ciudad de Guayaquil”. Este estudio se propuso examinar las políticas y los procedimientos que contribuyen a optimizar el sistema de control interno en una entidad pública encargada de la gestión del transporte en Guayaquil. Se optó por una metodología descriptiva, complementada con un enfoque mixto que incluyó encuestas y entrevistas para recabar datos de una muestra de 215 empleados. Las conclusiones destacaron la imperiosa necesidad de una gestión eficaz y competitiva en el sector público, dada la importancia de manejar adecuadamente los recursos estatales para fomentar confianza y respeto ciudadano. El estudio reveló que el control interno es vital para asegurar la transparencia y la integridad de la administración pública. A pesar de identificarse deficiencias en el sistema de control interno de la entidad, estas se atribuyeron a la ausencia de herramientas adecuadas para la identificación temprana de riesgos y la aplicación de medidas correctivas, así como a la necesidad de profundizar en el conocimiento de la legislación y normativa aplicable. Para mejorar el control interno de la empresa de tránsito, se sugirieron tres estrategias principales: la digitalización de los registros contables y financieros, la formación continua del personal y la implementación de una matriz de riesgos que permita un seguimiento constante de las operaciones, especialmente en áreas financieras. El

propósito de esta investigación fue profundizar en cómo las políticas y procedimientos específicos pueden fortalecer el sistema de control interno en una organización pública dedicada a la administración del transporte en Guayaquil. Implementando una metodología descriptiva con un enfoque mixto que integró tanto encuestas como entrevistas, se analizaron las respuestas de una muestra significativa de 215 empleados. Las conclusiones subrayaron la urgente necesidad de adoptar una administración empresarial eficaz y competitiva, especialmente crítica en el ámbito público debido a la gestión de fondos estatales que requiere transparencia absoluta para consolidar la confianza y el respeto de los ciudadanos. La investigación puso de manifiesto la importancia capital del control interno para mantener la integridad y el profesionalismo del personal, promoviendo una gestión transparente y eficiente en la protección de los activos públicos. Aunque se identificaron debilidades en el sistema de control interno de la entidad, estas se atribuyeron principalmente a la carencia de herramientas efectivas para la detección temprana de riesgos y la falta de conocimiento exhaustivo sobre las regulaciones y normas aplicables. Para contrarrestar estos problemas, se recomendó un plan de mejoras centrado en la digitalización de la información contable y financiera, capacitaciones regulares para el personal y el desarrollo de una matriz de riesgos que facilite una vigilancia continua sobre las operaciones financieras.

2.1.2. Nacionales

Maucaylle (2023) en su trabajo de investigación: “Factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Turismo y Servicios Múltiples Shima E.I.R.L. – Satipo, 2022”. El objetivo principal de este estudio se centró en descubrir cómo el control interno puede ampliar las oportunidades para las micro y pequeñas empresas del país, específicamente para la Empresa de Transportes Turismo y Servicios Múltiples Shima E.I.R.L. en Satipo, durante el año 2022. La metodología adoptada fue de carácter no experimental, cualitativo y se basó en fuentes bibliográficas y documentales, incluyendo un estudio de caso detallado. Para la recolección de datos, se realizó una revisión de literatura y se aplicó un cuestionario al Gerente General de la empresa. Los resultados revelaron una notable falta de un sistema de control interno en la empresa, destacando la ausencia de medidas concretas, tareas específicas, estrategias de planificación, políticas organizacionales y normativas claras. Estas carencias son factores determinantes en el incumplimiento de los objetivos empresariales. Por ende, es esencial para la empresa

implementar medidas de control y protección de sus recursos frente a posibles irregularidades que puedan afectar su desempeño. Es vital asegurar la fiabilidad y la prontitud de la información, pilares para una toma de decisiones informada y una administración eficaz. Se recomienda enfáticamente establecer un robusto sistema de control interno que no solo mejore la gestión de la empresa, sino que también alinee sus operaciones con estándares sectoriales de excelencia. Un sistema bien estructurado servirá como eje para la evolución constante de la empresa, el logro de sus metas y la obtención de resultados duraderos. Se aconseja a la Empresa de Transportes Turismo y Servicios Múltiples Shima E.I.R.L. adoptar un enfoque integral hacia el control interno, el cual será fundamental para guiar a la dirección hacia la mejora de procesos decisionales, enfrentar desafíos y capturar oportunidades de manera eficaz, beneficiando así a toda la organización.

Sosa (2023) en su trabajo de investigación: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Emp. Transp. Public. Interprov. PSJ S Andin S.C.R.L. – Puno, 2022”. El propósito central de esta investigación fue explorar cómo el control interno puede potenciar a las micro y pequeñas empresas del país, tomando como caso específico a la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. en Puno, durante el año 2022. Adoptando un enfoque no experimental y cualitativo, basado en revisiones bibliográficas y documentales, se recopiló información a través de un cuestionario dirigido al Gerente General. Los hallazgos indican que, aunque la empresa no ha establecido formalmente un sistema de control interno, sí ha desarrollado un Manual de Organización y Funciones junto con una Evaluación de Riesgo. Este documento define tanto tareas generales como específicas y los roles necesarios, esbozando así la estructura organizacional acorde a sus metas. Se han diseñado procedimientos para abordar riesgos potenciales, incluyendo medidas de supervisión destinadas a recabar datos analíticos, financieros y operativos cruciales para decisiones estratégicas. No obstante, se identificó como principal carencia la ineficacia en la comunicación entre distintas áreas y departamentos de la empresa, lo cual obstaculiza la coordinación tanto interna como externa antes de ejecutar las acciones previstas. Este obstáculo afecta negativamente el clima laboral, disminuyendo la motivación y confianza del equipo. Se reconoció que la Emp. Transp Public Interprov PSJ S ANDIN S.C.R.L. muestra deficiencias en los componentes de Información y Comunicación, debido a la insuficiente interacción entre áreas, y en Supervisión y

Monitoreo, por la falta de coordinación previa a la implementación de planes, señalando áreas críticas para mejora.

Pacherres (2022) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021”. El objetivo principal de este estudio fue determinar cómo el control interno puede amplificar las oportunidades para las micro y pequeñas empresas nacionales, enfocándose en la empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L., ubicada en Tumbes durante el año 2021. La metodología adoptada fue de carácter no experimental y cualitativo, utilizando un enfoque de caso basado en fuentes bibliográficas y documentales. Para la recolección de datos, se recurrió a una revisión de la literatura y se aplicó un cuestionario compuesto por 25 preguntas al Gerente General. Los resultados obtenidos sugieren la necesidad de que la empresa implemente un manual de organización y funciones, así como un código de ética, para fortalecer su gestión empresarial alineada con sus objetivos. El estudio enfatiza la importancia crítica del control interno en asegurar que los empleados estén adecuadamente informados y actualizados para aplicar medidas correctivas efectivas. Este aspecto es vital para el logro de metas y objetivos organizacionales de manera razonable, siendo una responsabilidad de la administración en todos los niveles. Se identificó la mejora en la capacitación del personal nuevo y la necesidad de una coordinación efectiva antes de la ejecución de actividades planificadas como áreas clave para el desarrollo. Por lo tanto, se recomienda que Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. implemente un sistema de control interno robusto que asegure su competitividad en el mercado, con una infraestructura que respalde la realización de sus operaciones de forma responsable y eficiente, permitiendo un mejor manejo y control sobre sus diferentes sucursales.

Mamani (2022) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. – Puno, 2020”. El propósito de este estudio fue explorar cómo el control interno puede beneficiar a las micro y pequeñas empresas del país, centrándose en la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L., ubicada en Puno durante el año 2020. La investigación adoptó un diseño no experimental y cualitativo, basándose en un análisis bibliográfico y

documental de caso. Se recopiló información mediante una revisión bibliográfica y la aplicación de un cuestionario de 25 preguntas al Gerente General. Los resultados indicaron que la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. carece de un sistema de control interno, evidenciado por la ausencia de un manual de funciones que especifique claramente la división de responsabilidades administrativas, lo que impacta negativamente en el cumplimiento de los valores éticos y la atmósfera laboral. Se identificó la necesidad de que la empresa reevalúe sus metas para mitigar riesgos potenciales mediante procedimientos específicos que ofrezcan soluciones. Asimismo, es crucial establecer una comunicación efectiva desde la gerencia hacia el personal para promover un ambiente de trabajo positivo y mejorar la administración de la empresa, buscando también optimizar el servicio al cliente y aumentar los beneficios. Se recomienda a la Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. la implementación de un sistema de control interno adaptado a sus necesidades, lo que facilitará la mejora de sus operaciones. Además, se sugiere la planificación detallada de acciones a corto, mediano y largo plazo, alineadas con sus objetivos, misión, visión, valores, código de ética, y estrategias organizacionales, lo cual debe ser comunicado adecuadamente al equipo para asegurar la consecución de sus metas.

Quenta (2022) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. - Juliaca, 2020”. El objetivo principal de este estudio fue descubrir cómo el control interno puede beneficiar y ampliar las oportunidades para las micro y pequeñas empresas nacionales, con un enfoque específico en la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. en Juliaca, durante el año 2020. Se optó por una metodología cualitativa no experimental, basada en el análisis bibliográfico, documental y un estudio de caso. La recopilación de datos se realizó a través de la revisión de literatura y la aplicación de un cuestionario de 25 ítems al Gerente General de la empresa. Los hallazgos indican una necesidad crítica de revisar y mejorar el sistema de control interno en la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L., que actualmente carece de una estructura adecuada para enfrentar desafíos operativos y estratégicos. La investigación sugiere la reestructuración del Manual de Organización y Funciones para clarificar roles y responsabilidades, así como la incorporación de profesionales capacitados en áreas clave que faciliten la identificación y gestión de riesgos. Además, se enfatiza en la importancia de evaluar

riesgos tanto físicos como documentales, asegurando que los resultados de dichas evaluaciones sean utilizados para implementar acciones correctivas de manera oportuna. La promoción de una comunicación efectiva entre todas las áreas funcionales se destaca como esencial para fortalecer la toma de decisiones y el reporte financiero. La supervisión continua y la evaluación del desempeño del personal son fundamentales para el desarrollo sostenido de la empresa, mejorando no solo su posición financiera sino también la calidad de su gestión operativa. Se recomienda a la Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. llevar a cabo una reforma integral del Manual de Organización y Funciones, lo que permitirá una distribución clara de tareas y facilitará el logro de sus metas dentro de los plazos previstos.

Ocaña (2020) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transporte Interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. - Castilla Piura, año 2019”. Este estudio adoptó una metodología cualitativa, centrada en la revisión de documentos bibliográficos y el análisis de caso, complementada con la utilización de fichas bibliográficas y un cuestionario dirigido. El objetivo principal fue examinar cómo el control interno puede potenciar a la empresa de transporte interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C., ubicada en Castilla-Piura, durante el año 2020. De la investigación emergen conclusiones significativas sobre las áreas de mejora de la empresa, destacando especialmente la ausencia de un sistema efectivo para recoger sugerencias o reclamaciones de los clientes respecto al servicio ofrecido y la atención recibida durante los viajes. Se identificó una necesidad crítica de implementar evaluaciones psicológicas regulares para los conductores, dada su exposición a situaciones de estrés que pueden afectar su desempeño y seguridad. Además, se observó una carencia de exámenes ocupacionales para el personal, en especial para los conductores, lo que implica un riesgo para la seguridad de los pasajeros. La investigación también reveló que, aunque el personal posee un entendimiento básico de los protocolos a seguir en caso de emergencia, falta un conocimiento profundo sobre procedimientos específicos, debido a una deficiente comunicación de la administración sobre las responsabilidades exactas de cada trabajador. Se concluye que la empresa no cumple adecuadamente con la realización de los necesarios exámenes médicos para los conductores, lo que compromete la seguridad de los pasajeros al no garantizar que estos sean aptos física y mentalmente para conducir. Por tanto, se sugiere enfáticamente que la empresa refuerce

sus mecanismos de control interno, implemente un sistema para recoger feedback de los clientes, realice evaluaciones psicológicas y ocupacionales adecuadas, y mejore la capacitación y comunicación de los protocolos de seguridad y emergencia a todo el personal.

Bermeo (2020) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020”. Este estudio adoptó un enfoque cualitativo, utilizando revisiones bibliográficas y documentales, así como un análisis de caso, complementado con el empleo de fichas bibliográficas y cuestionarios para la recopilación de datos. Su objetivo fue explorar cómo el control interno puede mejorar las operaciones de la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L., ubicada en Piura durante el año 2020. Los hallazgos indican múltiples áreas de mejora: primero, se identificó que la política de compensación hacia el personal operativo es inadecuada, optando por pagos con conceptos no remunerativos que afectan los beneficios sociales de los empleados y provocan descontento. Además, se evidenció una falta de capacitación del personal, lo que pone en riesgo la eficiencia y preparación del equipo para interactuar con clientes, derivando en un servicio deficiente y pérdida de clientela. La empresa también carece de tecnología GPS en sus vehículos, lo que limita la optimización de sus operaciones debido a un desconocimiento de las ventajas de estos sistemas. Se observó una ausencia de planificación en el mantenimiento preventivo de las unidades, así como en la gestión del combustible y repuestos, lo que afecta directamente la operatividad y eficiencia del servicio. Por último, se constató que la empresa no presta suficiente atención a las quejas y sugerencias de los usuarios, ni ha realizado encuestas que permitan identificar y atender sus necesidades y expectativas. Se detectó también que la falta de un manual de funciones claras genera confusión, omisión y duplicidad en las tareas del personal, impactando negativamente en la organización y efectividad de la empresa. En consecuencia, se recomienda a la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. implementar estrategias dirigidas a la mejora de sus políticas de compensación, capacitación del personal, adopción de tecnología GPS, gestión de mantenimiento y atención al cliente, así como la elaboración de un manual de funciones que clarifique las responsabilidades de su equipo.

Guzmán (2021) en su tesis titulada: “Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020”. Este estudio adoptó una metodología cualitativa, apoyada en una revisión bibliográfica y documental, incluyendo un análisis de caso específico. Se recabó información a través de la consulta de fuentes bibliográficas y la aplicación de un cuestionario dirigido. El objetivo fue evaluar cómo el control interno puede beneficiar a las micro y pequeñas empresas en Perú, enfocándose en la empresa de transportes urbano “Virtual Express” S.A., ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, en el año 2020. Los hallazgos revelaron que “Virtual Express” S.A. carece de un sistema de control interno eficaz, lo que ha derivado en pérdidas financieras significativas debido a la conducta de los concesionarios que evaden el pago de cuotas por salida, optando por operar de manera informal y no completar sus rutas. Además, las encuestas mostraron que los conductores no siguen los protocolos internos establecidos para la prestación del servicio. Aunque todos los vehículos están equipados con kits de primeros auxilios y herramientas, la supervisión y fiscalización de su uso es esporádica e ineficiente. Por lo tanto, se recomienda implementar un sistema de control interno robusto para abordar estas deficiencias, asegurando el cumplimiento de los acuerdos gerenciales y mejorando la gestión con los concesionarios. Es crucial también ofrecer formación sobre el servicio al cliente, mantener los vehículos en óptimas condiciones, instalar relojes en puntos clave de las rutas para ordenar las salidas y llegadas, y establecer un seguimiento riguroso del itinerario de los vehículos para optimizar la operatividad y servicio al cliente.

Sanchez (2021) en su tesis titulada: “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020”. Este estudio se basó en una metodología cualitativa, apoyándose en una exhaustiva revisión bibliográfica y documental, incluido un análisis de caso. Se emplearon fichas bibliográficas y cuestionarios para recabar información con el fin de explorar cómo el control interno puede favorecer a las micro y pequeñas empresas peruanas, enfocándose específicamente en la empresa Transportes Meridian S.A.C., ubicada en el Callao, durante el año 2020. Los resultados obtenidos a partir de las respuestas del gerente indicaron una ausencia de un marco de control interno establecido, lo cual se traduce en

deficiencias operacionales dentro de la empresa. Por ello, se sugiere fervientemente la adopción de un sistema de control interno que no solo motive al personal, sino que también fomente la adhesión a prácticas y códigos éticos que mejoren la cohesión del equipo y el ambiente de trabajo. Identificar y abordar adecuadamente los riesgos internos se considera crucial para prevenir impactos negativos en la continuidad de la empresa. Es imperativo establecer procedimientos claros para alcanzar los objetivos propuestos, mejorando la comunicación de errores de manera eficaz para facilitar la toma de decisiones pertinentes. La conclusión principal es que Transportes Meridian S.A.C. necesita implementar un sistema de control interno adaptado a sus capacidades específicas para prevenir malas prácticas y errores operativos. Se recomienda que Transportes Meridian S.A.C. desarrolle un sistema de control interno ajustado a las necesidades de la gestión, introduzca un manual de funciones claro que defina las responsabilidades y tareas del personal, y cuente con profesionales calificados para implementar estas medidas, elementos todos ellos fundamentales para el éxito de sus operaciones comerciales.

Bueno (2023) en su trabajo de investigación: “Propuesta de Mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019”. El propósito central de esta investigación fue identificar propuestas significativas para el fortalecimiento de los elementos críticos del control interno en micro y pequeñas empresas peruanas, enfocándose específicamente en la agencia de transporte turístico “Perú Tours E.I.R.L.”, situada en la provincia de Huaraz en el año 2019. Utilizando una metodología cualitativa no experimental, apoyada en un estudio de caso y análisis bibliográfico y documental, se recolectó información esencial mediante la aplicación de un cuestionario dirigido al Gerente General de la mencionada empresa. Los hallazgos revelaron que la agencia regularmente identifica y evalúa tanto riesgos internos como externos que amenazan el cumplimiento de sus metas empresariales, implementando medidas de control específicas para mitigar dichos riesgos. La investigación sugiere la adopción de metodologías sistemáticas para la planificación de futuras inversiones, incluyendo la elaboración de planes operativos y estratégicos, así como análisis de costo-beneficio, PESTEL y SWOT, para fundamentar decisiones más informadas. Además, se recomienda desarrollar estrategias de comunicación efectiva con terceros, como proveedores, clientes y entidades financieras, para optimizar costos, aumentar

ventas y facilitar el acceso a financiamiento, respectivamente. Estas propuestas buscan no solo mejorar el control interno, sino también promover un entorno operacional más estable y rentable para “Perú Tours E.I.R.L.” y similares entidades en el sector de micro y pequeñas empresas del Perú.

López (2023) en su trabajo de investigación: “Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023”. El objetivo de este estudio fue explorar los elementos cruciales del control interno en pequeñas empresas peruanas, centrando el análisis en la Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L., ubicada en Huaraz, durante el año 2023. La metodología empleada fue cualitativa, basada en un diseño de investigación no experimental, bibliográfico-documental y de caso. La recopilación de datos se realizó a través de una revisión bibliográfica y la aplicación de un cuestionario al Gerente General de la mencionada empresa. Los resultados indicaron una notable falta de un sistema de control interno organizado en ‘Zaleth’ E.I.R.L., evidenciando una deficiencia en la estructuración de un manual de organización y funciones que impide la efectiva segregación de roles dentro de la empresa. Se observó también una ausencia de objetivos claros, lo que dificulta la identificación y mitigación de riesgos potenciales. Se subrayó la importancia de proteger la información crítica para facilitar decisiones informadas y oportunas. Se recomienda enfáticamente la implementación de un monitoreo constante para identificar y corregir rápidamente áreas de mejora, con el fin de reforzar la gestión y el desarrollo empresarial de ‘Zaleth’ E.I.R.L. Por lo tanto, se propone la introducción de un sistema de control interno robusto y la adopción de medidas organizativas eficaces como soluciones fundamentales para asegurar el éxito y la continuidad de la Empresa de Transportes ‘Zaleth’ E.I.R.L., mejorando así su operatividad y eficiencia en el mercado.

2.1.3. Regionales - Locales

Martínez (2022) en su trabajo de investigación: “Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte del Perú: Caso Transporte Urbano San Antonio S.R.L. – Ayacucho, 2019”. El propósito principal de este estudio fue analizar las características del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, específicamente en el rubro del transporte en Perú, tomando como caso particular a Transporte San Antonio S.R.L., ubicado en Ayacucho, durante el año 2019. Utilizando una metodología no experimental, cualitativa, apoyada

en revisiones bibliográficas y documentales, así como un cuestionario dirigido al Gerente General de la empresa, se buscó profundizar en el entendimiento de la gestión del control interno. De las respuestas obtenidas, se dedujo que Transporte San Antonio S.R.L. carece de un sistema de control interno eficaz, lo cual compromete la consecución de sus objetivos y metas, reflejando una gestión deficiente de sus operaciones. A pesar de esta carencia, la empresa mantiene un nivel de servicio considerado bueno por el gerente, con un personal que comprende bien sus roles y responsabilidades. Un socio de la empresa desempeña tareas de evaluación y supervisión del rendimiento de los operadores y de las condiciones de vehículos para asegurar la sobriedad y el descanso adecuado antes de la conducción. Sin embargo, se identificó una ausencia de mecanismos de control para el uso eficiente de recursos, gestión de riesgos, asignación y monitoreo de responsabilidades, así como la falta de procedimientos escritos para la autorización de operaciones y canales de comunicación efectivos para reportar fallas o irregularidades. Estos hallazgos subrayan la necesidad urgente de implementar un sistema de control interno robusto que mejore la administración y el desempeño general de la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de Control Interno

El Control Interno representa una herramienta crucial para la alta dirección, diseñada para alinear la organización en el logro de sus metas operacionales y financieras, asegurando una gestión efectiva y la minimización de riesgos imprevistos. Este mecanismo integral es fundamental para el correcto desempeño de la entidad, abarcando desde el consejo de administración hasta cada uno de los empleados, con el propósito de garantizar la efectividad operacional, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normativas aplicables. En el dinámico entorno actual, las empresas se ven expuestas a diversos riesgos que no solo amenazan la realización de sus objetivos estratégicos, sino que también pueden afectar significativamente su reputación y estabilidad ante sus stakeholders. Implementar un sistema de Control Interno efectivo es esencial para identificar, evaluar y gestionar estos riesgos de manera proactiva, promoviendo una cultura organizacional que prioriza la integridad, la ética y la transparencia. Este proceso, lejos de ser una tarea exclusiva del equipo directivo, involucra a todos los niveles de la organización, fomentando un entorno de colaboración y responsabilidad compartida. Con ello, se busca no solo

proteger los activos de la empresa y asegurar la precisión de los reportes financieros, sino también fortalecer la confianza de inversores, clientes y demás partes interesadas, contribuyendo al éxito sostenible de la organización (Acosta, 2020).

2.2.1.1.Importancia

El control interno ocupa una posición crucial dentro de las estructuras organizacionales, ya que su adecuada implementación juega un papel determinante en la minimización de errores y la prevención de fraudes, contribuyendo de manera significativa a la optimización del ambiente empresarial. Establecer un sistema de control interno robusto no solo disminuye los riesgos a los que se enfrenta la organización, sino que también fortalece las bases para una operación empresarial segura, eficiente y confiable. Su importancia se manifiesta en el impulso que proporciona hacia la consecución de los objetivos estratégicos, asegurando que las actividades se realicen de manera efectiva y eficiente, y que la información financiera sea confiable y cumpla con las normativas aplicables. Además, el control interno fomenta la transparencia y la rendición de cuentas, elementos esenciales para la confianza de los stakeholders y para la sostenibilidad a largo plazo de la empresa. A través de la identificación temprana de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas, el control interno no solo protege los activos de la organización, sino que también promueve una cultura de mejora continua, innovación y excelencia operativa. En este contexto, el control interno se convierte en un pilar estratégico para el desarrollo y crecimiento sostenido de la empresa, alineando los procesos internos con las metas y visiones a futuro de la entidad (Reyes, 2019).

2.2.1.2.Objetivos

Para los autores Calle et al. (2020). Los objetivos del control interno constituyen un componente crítico para el desempeño óptimo y la implementación efectiva de este sistema dentro de las organizaciones. Estableciendo un marco para la toma de decisiones estratégicas y el diseño operativo, el control interno se enfoca en asegurar un nivel adecuado de confianza respecto a la alcanzabilidad de sus metas fundamentales, que incluyen la optimización de la eficiencia operativa, la integridad y fiabilidad de la información financiera, y el estricto acatamiento de las regulaciones y normativas aplicables. Este proceso sistemático es esencial no solo para salvaguardar los activos de la entidad, sino también para promover la transparencia, incrementar la responsabilidad y mejorar la toma de decisiones a todos los niveles. Al definir claramente los objetivos

del control interno, las organizaciones pueden establecer medidas proactivas para prevenir desviaciones, identificar oportunidades de mejora y adaptarse a cambios en el entorno regulatorio y de mercado. Además, este marco contribuye a fomentar una cultura organizacional que valora el control, la gestión de riesgos y la mejora continua, elementos indispensables para el éxito a largo plazo y la sostenibilidad empresarial. Concisamente, los objetivos del control interno son piedras angulares que guían a las entidades hacia una gestión más eficaz, segura y alineada con sus estrategias y objetivos corporativos.

De operación

Los objetivos operativos se centran en fortalecer la eficiencia y efectividad de las actividades y procesos organizacionales, abarcando aspectos cruciales como el desempeño operacional y los resultados financieros. Estos objetivos son vitales para optimizar el uso de recursos, mejorar la productividad y garantizar una gestión financiera sólida. Al perseguir estos fines, la organización busca no solo maximizar sus ganancias y minimizar los costos, sino también asegurar la continuidad y la calidad en la entrega de sus productos o servicios. La consecución de los objetivos operativos implica la implementación de estrategias que permitan una coordinación efectiva entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos, promoviendo así un ambiente de trabajo cohesivo y orientado al logro. Además, estos objetivos impulsan la adopción de innovaciones tecnológicas y metodológicas que contribuyen a la modernización y competitividad de la organización en el mercado. En este sentido, la claridad y la precisión en la definición de los objetivos operativos son esenciales para dirigir los esfuerzos y recursos hacia la realización de metas específicas, facilitando la evaluación del rendimiento y la identificación de áreas de mejora.

De información

Los objetivos asociados con la información abarcan la gestión, precisión y transparencia de datos tanto financieros como no financieros, destinados tanto al uso interno como al escrutinio externo. Esto incluye el manejo adecuado de registros contables, la integridad en la presentación de informes y la claridad en las comunicaciones corporativas. Estos objetivos garantizan que la organización mantenga altos estándares de veracidad y apertura, facilitando así el análisis y la toma de decisiones basadas en información confiable. Además, se extienden a la necesidad de cumplir con las regulaciones vigentes y los principios de contabilidad aceptados,

asegurando que la entidad opere dentro del marco legal y ético. Al promover la transparencia y la responsabilidad, estos objetivos también buscan fortalecer la confianza de los stakeholders, desde inversores hasta clientes y la comunidad en general, en las prácticas empresariales de la organización.

De cumplimiento

Los objetivos de cumplimiento se centran en asegurar que la organización adhiera rigurosamente a las leyes, normativas, y regulaciones aplicables a sus operaciones. Esto implica un compromiso constante con las prácticas éticas y legales en todas las actividades empresariales, desde la gestión financiera hasta las relaciones laborales y ambientales. Abarca la implementación de políticas internas que reflejen los estándares legales y éticos requeridos, promoviendo así un ambiente de integridad y responsabilidad. Al priorizar el cumplimiento, la organización no solo evita sanciones y multas, sino que también fortalece su credibilidad y la confianza entre clientes, socios, y el público en general. En este sentido, los objetivos de cumplimiento son fundamentales para el mantenimiento de una reputación positiva y para el aseguramiento de una posición competitiva sostenible en el mercado.

2.2.1.3. Tipos

Para el autor Terreros (2021), se identifican tres clasificaciones fundamentales del control interno, detalladas a continuación en secciones específicas:

Control Interno Preventivo

El control interno preventivo se enfoca en la anticipación y prevención de errores y fraudes en la organización, extendiendo su alcance más allá de las simples evaluaciones financieras. Este tipo de control abarca todos los ámbitos y departamentos que contribuyen al funcionamiento diario de la empresa, desde la logística hasta los recursos humanos. La implementación efectiva de medidas preventivas requiere una comprensión integral de los procesos de la organización, identificando áreas de riesgo potencial y estableciendo protocolos que mitiguen estos riesgos antes de que se materialicen. Además, un enfoque preventivo debe integrar la formación y sensibilización del personal sobre la importancia de la adherencia a las políticas y procedimientos establecidos, fomentando una cultura organizacional que priorice la integridad y la transparencia.

Control Interno Detección

El control de detección desempeña un papel crucial en la identificación de riesgos, errores, omisiones o acciones intencionadas que representan peligros potenciales para la organización. Funciona como un mecanismo complementario al control interno preventivo, enfocándose en identificar aquellas irregularidades que no fueron captadas en la evaluación inicial. Esta categoría de control interno es esencial para el análisis post-evento, permitiendo una respuesta rápida y efectiva ante incidentes que ya han ocurrido. Al proporcionar una segunda capa de seguridad, el control de detección asegura una cobertura más amplia en la protección de los activos y la integridad de los procesos empresariales. Implementar eficazmente estas medidas requiere una revisión y monitoreo continuo de los sistemas y procedimientos, así como el fomento de una cultura organizacional que valore la alerta y reporte de anomalías.

Control Interno Correctivo

El control interno correctivo se encarga de implementar las medidas necesarias para rectificar situaciones adversas ya ocurridas. Este enfoque no solo identifica y resuelve los problemas detectados, sino que también formula e instauro estrategias preventivas para evitar la repetición de tales incidentes en el futuro. Su objetivo es restaurar el orden y la eficiencia operativa tras la manifestación de un error o falla, asegurando que se aprenda de estos contratiempos para fortalecer los sistemas de la organización. Este proceso implica una evaluación detallada de los eventos adversos, la determinación de sus causas raíz y la adaptación de los procedimientos internos para incrementar la robustez y resiliencia organizacional. Al hacerlo, el control interno correctivo desempeña un papel vital en el ciclo de mejora continua de la entidad, promoviendo un entorno de aprendizaje y adaptación constante.

2.2.1.4.Fases

Según la Contraloría General de la República (2017), Estos componentes son esenciales para garantizar la eficacia, claridad y correcta administración de los recursos en las organizaciones.

Fase de Planificación

En esta etapa crucial, se destaca la importancia vital de consolidar el compromiso en todos los estratos de la organización, mediante un pacto formalizado y documentado por parte del líder supremo y la alta dirección hacia el proceso de instauración del Sistema de Control Interno (SCI). Resulta imperativo establecer un Comité de Control

Interno dedicado, encargado de liderar y monitorear la adecuada implementación del SCI, asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y operativos de la entidad. Este compromiso explícito, plasmado a través de políticas y directrices claras, es fundamental para inculcar una cultura organizacional que priorice la integridad, la rendición de cuentas y la mejora continua. A través de este enfoque colaborativo y de liderazgo comprometido, se facilita la creación de un entorno en el que las prácticas de control interno se convierten en un componente intrínseco de la gestión diaria, reforzando así la transparencia, eficiencia y la administración efectiva de los recursos en la organización, promoviendo una sólida gobernanza y fortaleciendo la confianza de los stakeholders.

Fase de Ejecución

La relevancia de esta etapa se centra en la ejecución meticulosa de las estrategias y tareas específicas delineadas en el plan de acción, diseñado para superar las deficiencias identificadas. Este proceso es crucial para asegurar que todas las brechas y áreas de mejora detectadas durante la evaluación preliminar sean abordadas de manera efectiva, contribuyendo así a la optimización de los procesos internos de la organización. La implementación exitosa de estas acciones no solo fortalece la infraestructura y los mecanismos de control interno, sino que también fomenta una cultura de excelencia operacional y responsabilidad. Mediante la adaptación y mejora continua, esta fase garantiza que la entidad no solo cumpla con los estándares establecidos, sino que también se posicione para el éxito a largo plazo, reforzando su capacidad para responder de manera ágil a los desafíos emergentes y potenciando su sostenibilidad y competitividad en el mercado.

Fase de Evaluación

La evaluación realizada se ajusta a los requisitos y criterios específicos que la organización considera relevantes, teniendo como objetivo primordial asegurar que los procedimientos y sistemas implementados funcionen de manera correcta y eficiente. Esta fase crítica implica una revisión detallada para identificar si las prácticas actuales se alinean con las metas establecidas, garantizando la integridad y eficacia del sistema de control interno. En instancias donde esta evaluación revele discrepancias significativas o incumplimientos, se procede a adoptar acciones correctivas para ajustar y mejorar los procesos, asegurando así que se redirijan hacia el logro de los objetivos previstos. Esta dinámica de revisión y ajuste permite una gestión proactiva

de los riesgos y una optimización continua de las operaciones, fortaleciendo la capacidad de la organización para cumplir sus metas y adaptarse a los cambios del entorno, promoviendo una cultura de mejora y excelencia operativa.

2.2.1.5. Componentes

De acuerdo con los autores Arroyo et al. (2019) mencionan lo siguiente: Los componentes del control interno, según el marco establecido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO), incluyen el Ambiente de Control, que establece la base para un sistema de control interno proporcionando disciplina y estructura; la Evaluación de Riesgos, donde se identifican y evalúan los riesgos para el logro de los objetivos; las Actividades de Control, acciones necesarias para mitigar riesgos; la Información y Comunicación, asegurando que la información relevante se capta y se comunica de manera que permita cumplir con las responsabilidades; y, finalmente, el Monitoreo de Actividades, que implica supervisar los controles internos a lo largo del tiempo, ajustándolos cuando sea necesario. Estos componentes trabajan conjuntamente para asegurar que una organización pueda alcanzar sus metas, operar eficazmente, informar con fiabilidad y cumplir con las leyes y regulaciones aplicables. Esto son los siguientes:

Ambiente de Control

El ambiente de control se refiere al marco de políticas, procedimientos y estructuras organizativas que sirven como cimiento para implementar un sistema efectivo de control interno dentro de la empresa. Este componente subraya la importancia de establecer una cultura de control interno sólida, reforzada por la alta dirección, que se extiende a todos los niveles de la entidad. Incluye principios fundamentales como la integridad, los valores éticos y el compromiso de la administración con la excelencia y la responsabilidad. Es crucial para fomentar un entorno donde se promueva la transparencia, se aliente la comunicación abierta y se valore la ética en la toma de decisiones. La actitud de la dirección y su compromiso visible con los controles internos son esenciales para modelar el comportamiento del personal, asegurando que las políticas y procedimientos sean comprendidos y aplicados consistentemente. Este entorno constituye la piedra angular para el desarrollo de políticas efectivas de gestión de riesgos y el establecimiento de una estructura de control robusta que respalde el logro de los objetivos de la organización.

Evaluación de Riesgo

La evaluación de riesgos es un procedimiento continuo y cíclico esencial para identificar y analizar los potenciales peligros que podrían impedir que la organización alcance sus metas establecidas. Este proceso requiere de una comparación metódica de los riesgos detectados frente a umbrales de tolerancia al riesgo definidos previamente, lo que permite a la dirección entender la magnitud de estos riesgos y priorizar las acciones de mitigación. A través de este proceso, la organización puede anticiparse a las amenazas y oportunidades, adaptando sus estrategias y procesos para gestionar eficazmente los riesgos dentro de los límites aceptables. Además, la evaluación de riesgos facilita la asignación óptima de recursos hacia áreas críticas, fomentando una cultura organizacional que valora la previsión y la prudencia. Este enfoque proactivo no solo fortalece la resiliencia de la entidad frente a los desafíos externos e internos, sino que también contribuye a la mejora continua y al desarrollo sostenible

Actividad de Control

Las actividades de control constituyen los mecanismos y procedimientos fundamentales diseñados para mitigar los riesgos identificados y asegurar la efectiva consecución de los objetivos organizacionales. Estas actividades, al ser implementadas de manera estratégica y coherente, facilitan un camino claro y definido hacia el logro de las metas propuestas por la entidad. Incluyen una amplia gama de políticas y procedimientos que abarcan desde la autorización y verificación de transacciones, hasta la segregación de funciones y el acceso controlado a los recursos. Su aplicación efectiva permite a la organización no solo proteger sus activos y recursos, sino también incrementar la eficiencia operativa, mejorar la confiabilidad de la información financiera y asegurar el cumplimiento de las normativas aplicables. En última instancia, las actividades de control son vitales para fortalecer la estructura de gobernanza corporativa y promover una cultura de responsabilidad y excelencia en todas las áreas de la empresa.

Información y Comunicación

La información constituye un pilar crucial para que una entidad ejecute sus tareas de control interno de manera efectiva, contribuyendo directamente al cumplimiento de sus metas y objetivos. Para ello, la alta dirección demanda datos precisos, oportunos y de alta calidad, provenientes tanto de fuentes internas como externas. Este flujo de

información es indispensable para fundamentar las decisiones estratégicas y operativas, asegurando el adecuado desempeño de los distintos componentes del sistema de control interno. Además, el acceso a información fiable y pertinente permite a la organización adaptarse a los cambios del entorno, identificar oportunidades y riesgos a tiempo y optimizar los recursos disponibles. En este contexto, se hace evidente la necesidad de implementar sistemas de información eficientes que faciliten la recopilación, análisis y distribución de la información, garantizando así su integridad y disponibilidad para apoyar la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

Supervisión o Monitoreo

La implementación de evaluaciones continuas y auditorías independientes, ya sea de manera individual o combinada, se emplea meticulosamente para verificar la presencia y el funcionamiento efectivo de los cinco componentes esenciales del control interno, así como la eficacia de los controles establecidos para adherirse a los principios fundamentales de cada componente. Este proceso de evaluación es crucial para asegurar que los mecanismos de control no solo existan teóricamente, sino que también operen de forma efectiva en la práctica, contribuyendo así al logro de los objetivos organizacionales. Estas evaluaciones permiten identificar oportunamente cualquier deficiencia o desviación, facilitando la implementación de acciones correctivas y mejoras continuas. Además, fortalecen la estructura de gobernanza de la organización y aumentan la confianza de los stakeholders en la capacidad de la entidad para gestionar y mitigar los riesgos asociados a sus operaciones.

2.2.1.6. Método de Evaluación

Asimismo, los autores Calle et al. (2020) disponen que su ejecución se adapta al ámbito específico de las actividades empresariales y al departamento en que se establecerá el control, enfocándose en la defensa y mantenimiento de los recursos para prevenir cualquier tipo de deterioro, exceso, mal empleo, conducta anómala o infracción. Como son los siguientes:

Cuestionario

La elaboración de un cuestionario detallado, compuesto por interrogantes diseñadas para ser respondidas por los directivos y empleados encargados de distintos sectores de la organización, es esencial. Estas preguntas se estructuran de tal manera que las respuestas afirmativas señalen la eficacia y solidez del sistema de control interno,

mientras que las negativas resalten áreas vulnerables o insuficiencias. Este proceso permite una evaluación precisa de la integridad operativa y administrativa de la empresa, facilitando la identificación de fortalezas y la oportunidad de abordar y corregir deficiencias de manera proactiva, promoviendo así un entorno de gestión más seguro y eficiente.

Diagrama de Flujo

El empleo de diagramas de flujo representa una estrategia para ilustrar de manera gráfica la estructura organizacional y los procesos internos de una empresa, evidenciando la jerarquía, la secuencia de tareas y la interrelación entre diferentes áreas, departamentos y funciones. Este método permite visualizar claramente cómo fluye la información y las decisiones a través de la organización, identificando puntos críticos, redundancias o cuellos de botella en los procesos. Al hacer explícitas las relaciones y los flujos de trabajo, los diagramas de flujo facilitan la comprensión de las operaciones empresariales, contribuyendo a la optimización de los procedimientos y al fortalecimiento del control interno mediante la detección eficaz de áreas susceptibles de mejora.

2.2.1.7. Definición de Control Interno

El sistema de control interno engloba el conjunto de estrategias, normas y acciones implementadas por una entidad para proteger sus recursos, optimizar su rendimiento operacional y asegurar la precisión y veracidad de sus datos contables y financieros. Estas medidas están diseñadas para fortalecer la estructura organizativa, prevenir desviaciones y errores, y fomentar un ambiente de gestión basado en la confiabilidad y la transparencia de la información manejada (Acosta, 2020).

2.2.2. Teoría de Mypes

Las micro, pequeñas y medianas empresas, comúnmente conocidas como Mypes, desempeñan un papel crucial en el tejido económico y social, impactando de manera significativa en diversas áreas de interés. Son reconocidas como motores esenciales de la economía por su capacidad para crear puestos de trabajo, promoviendo así la estabilidad laboral y el desarrollo comunitario. Además, las Mypes fomentan la diversificación económica al introducir una amplia gama de productos y servicios, lo que enriquece el mercado y estimula la competencia saludable. Estas entidades también juegan un rol vital en la innovación, ya que su flexibilidad y cercanía con los clientes les permiten adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y responder a las

necesidades emergentes con soluciones creativas. Más allá de su contribución económica, las Mypes son fundamentales para el desarrollo sostenible, pues muchas de ellas adoptan prácticas de negocio responsables que minimizan el impacto ambiental y promueven la inclusión social. Su presencia en comunidades locales estimula el crecimiento regional y ayuda a reducir las disparidades económicas entre diferentes áreas geográficas. En este sentido, su importancia trasciende lo meramente económico y se convierte en un elemento clave para la cohesión social y el bienestar general. El fomento y apoyo a las Mypes se ha convertido en una prioridad para los gobiernos y organismos internacionales, reconociendo que su fortalecimiento es sinónimo de una economía dinámica, resiliente y equitativa. Así, la implementación de políticas públicas que faciliten su acceso a financiamiento, capacitación y mercados, así como la simplificación de trámites administrativos, son esenciales para maximizar su potencial y asegurar su contribución al desarrollo económico y social. Asimismo, las Mypes son indispensables para el progreso económico y la construcción de sociedades más justas y sostenibles (Torres, 2021).

2.2.2.1.Objetivos

El propósito central de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) engloba una diversidad de objetivos que, a pesar de la heterogeneidad de estos negocios, comparten varios fines universales que buscan garantizar su crecimiento y sostenibilidad. El objetivo primordial de estas entidades es lograr una operatividad rentable que asegure su viabilidad a largo plazo, lo cual se traduce en la búsqueda constante de eficiencia operativa, optimización de costos y maximización de ingresos. Adicionalmente, otro objetivo clave es la expansión de su mercado, tanto a nivel local como internacional, lo que implica la exploración de nuevos nichos de mercado, la diversificación de productos o servicios y la adopción de estrategias de internacionalización. Un tercer objetivo fundamental es la innovación continua, que les permite a las MYPE mantenerse competitivas en un entorno empresarial en constante cambio. Esto abarca la innovación en procesos, productos, marketing y modelos de negocio. La calidad del servicio al cliente también se establece como un objetivo crucial, ya que el servicio personalizado y la satisfacción del cliente son aspectos que frecuentemente diferencian a las MYPE de las grandes corporaciones en el mercado. El desarrollo y bienestar de su capital humano es otro objetivo vital, entendiendo que los empleados motivados y capacitados son el pilar sobre el que se construye el éxito de

cualquier empresa. Por último, un objetivo cada vez más relevante para las MYPE es el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial, integrando prácticas que promueven el respeto al medio ambiente, la equidad social y el desarrollo comunitario. Estos objetivos reflejan la complejidad y la amplitud del papel que las MYPE juegan no solo en la economía, sino también en la sociedad. Su cumplimiento no solo favorece a las propias empresas, sino que contribuye al desarrollo económico sostenible, la creación de empleo y la innovación en diversos sectores (Henríquez, 2020).

2.2.2.2.Importancia

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) se extiende a través de varias dimensiones críticas dentro de la economía y la sociedad, revelando su papel indispensable en el desarrollo económico y social. Estas entidades son esenciales para la creación y el mantenimiento de empleos, especialmente valiosas por su capacidad para generar oportunidades laborales en comunidades locales y para grupos vulnerables o marginados. Su flexibilidad organizativa les permite responder con rapidez a los cambios del mercado, innovar y adaptar sus operaciones de forma eficaz. Además, las MYPE fomentan el emprendimiento, incentivando la diversificación económica y la competitividad. Otro aspecto de su importancia radica en su contribución al desarrollo regional, ya que estimulan la economía en áreas menos desarrolladas, equilibrando el crecimiento económico y reduciendo las disparidades regionales. Contribuyen significativamente a la base impositiva, fortaleciendo los ingresos del estado para reinversión en servicios públicos y desarrollo de infraestructura. Las MYPE también son vitales para la cadena de suministro global, actuando como proveedores esenciales para grandes corporaciones y fomentando la integración de mercados internacionales. Además, impulsan la innovación y la diversificación en productos y servicios, siendo a menudo pioneras en el desarrollo de soluciones creativas y sostenibles que responden a necesidades específicas del mercado. La importancia de las MYPE se extiende a su contribución en promover prácticas de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental, liderando por ejemplo en adopción de tecnologías verdes y en la implementación de modelos de negocio éticos y sostenibles (Bastidas y Correa, 2021)

2.2.2.3.Características

Las características distintivas de las micro, pequeñas y medianas empresas (MYPE) son esenciales para comprender su papel único dentro del tejido económico

y social. Estas entidades se caracterizan principalmente por tener una estructura organizacional más ágil y flexible, lo que les permite adaptarse rápidamente a los cambios del mercado y a las necesidades de los consumidores. A menudo, las MYPES operan con equipos reducidos, lo que fomenta una comunicación directa y eficaz, así como una toma de decisiones rápida. Además, su cercanía con la comunidad local les permite desarrollar una comprensión profunda de las necesidades específicas del mercado local, respondiendo a estas con soluciones personalizadas. Otra característica notable de las MYPES es su capacidad para innovar, impulsadas por la necesidad de diferenciarse en mercados competitivos. Esta innovación no solo se manifiesta en productos o servicios, sino también en procesos y modelos de negocio. A pesar de sus limitados recursos financieros, muchas MYPES logran una gran eficiencia en el uso de sus activos, maximizando el rendimiento a través de prácticas de gestión eficientes y sostenibles. Las MYPES también juegan un papel crucial en el fomento del emprendimiento y en la dinamización de economías locales, contribuyendo significativamente al desarrollo económico y a la creación de empleo. La flexibilidad en su operación y su enfoque en nichos de mercado específicos les permiten cubrir sectores que las grandes empresas a menudo pasan por alto. Además, estas empresas son pilares en la promoción de la diversidad económica y la innovación social, impulsando la inclusión financiera y el desarrollo sostenible. En conjunto, las características de las MYPES como su flexibilidad, proximidad al cliente, capacidad innovadora y contribución al desarrollo local y regional, subrayan su importancia vital en la economía global. Su papel es indispensable no solo para el crecimiento económico, sino también para el avance hacia una economía más inclusiva, diversa y sostenible, demostrando que el tamaño no limita su impacto o relevancia dentro del espectro empresarial (Cámara de Comercio Exterior – ComexPerú, 2020).

2.2.2.4. Definición de Mype

Las empresas de pequeña y micro, se caracterizan por tener una estructura más compacta, tanto en términos de capital como en número de empleados y alcance de sus operaciones. Estas entidades juegan un papel crucial en el tejido empresarial, destacándose por su agilidad y capacidad para adaptarse a las dinámicas del mercado con recursos limitados (ComexPerú, 2020)

2.2.3. Teoría de Empresa

La teoría empresarial se centra en explorar y dilucidar aspectos fundamentales relacionados con la formación, evolución y funcionamiento de las organizaciones empresariales. Se interesa por descubrir las causas que motivan la creación de empresas, el proceso mediante el cual éstas se expanden y se consolidan a lo largo del tiempo, y la manera en que coordinan y optimizan el uso de recursos para la producción de bienes y servicios. Además, esta teoría examina los límites de crecimiento de las empresas, su capacidad para adaptarse a los cambios del mercado y cómo logran diferenciarse dentro de un entorno competitivo. Busca comprender los mecanismos de toma de decisiones internas, la interacción entre las estructuras organizacionales y el impacto de la innovación y la tecnología en su desarrollo. Al hacerlo, proporciona un marco comprensivo que permite a los académicos y a los practicantes entender mejor los desafíos y oportunidades que enfrentan las empresas en su aspiración por alcanzar sus objetivos estratégicos y mantener su relevancia en el mercado global. Las diversas teorías empresariales que se han desarrollado hasta la fecha constituyen valiosas contribuciones que iluminan el entendimiento sobre la significación, los fundamentos, las dimensiones y los rasgos distintivos de las empresas. A lo largo del tiempo, distintos pensadores han elaborado un sólido marco teórico que abarca la empresa desde múltiples ángulos, ofreciendo detalladas exploraciones de sus componentes esenciales. Estos estudios abordan desde la gestión y organización interna hasta su comportamiento en el mercado, pasando por su adaptación a los cambios tecnológicos y su papel en el desarrollo económico (Westreicher, 2020)

2.2.3.1. Importancia

Las empresas son entidades fundamentales en la estructura económica y social de cualquier país, ya que son motores esenciales de crecimiento, innovación y empleo. Al generar bienes y servicios, satisfacen las necesidades de la sociedad y contribuyen al desarrollo económico, elevando el nivel de vida de la población. Además, las empresas desempeñan un papel crucial en la creación de empleo, ofreciendo oportunidades laborales que fomentan la estabilidad social y el progreso individual. Son también agentes de cambio e innovación, invirtiendo en investigación y desarrollo para introducir nuevos productos y servicios que mejoran la calidad de vida. Al participar en el comercio internacional, las empresas no solo expanden sus mercados, sino que también promueven el intercambio cultural y tecnológico. Contribuyen

significativamente a la base fiscal de un país, financiando con sus impuestos la infraestructura pública y los servicios sociales. Además, las empresas, especialmente las pymes, son vitales para el dinamismo de las economías, promoviendo la diversidad en el mercado y la competencia, lo que resulta en mejores productos y servicios para los consumidores. Por otro lado, desempeñan un rol importante en la responsabilidad social y ambiental, impulsando prácticas sostenibles que protegen el medio ambiente y aseguran el bienestar futuro. En resumen, la importancia de las empresas trasciende lo económico; son pilares de la innovación, la cohesión social y el desarrollo sostenible, marcando el camino hacia el futuro (López et al 2018).

2.2.3.2.Objetivo

Las metas empresariales delinean las ambiciones y aspiraciones que una entidad comercial se propone lograr dentro de un marco temporal estipulado, funcionando como un faro que orienta y prioriza las operaciones internas. La definición de estos objetivos permite a la corporación coordinar sus recursos y acciones de manera efectiva hacia la realización de estos fines, facilitando, así, una evaluación objetiva de su avance y rendimiento. Además, fomentan la cohesión y el compromiso del equipo al compartir una visión común. La importancia de establecer objetivos empresariales trasciende la mera organización interna; también mejora la competitividad en el mercado, adaptándose a los cambios y demandas del entorno de manera proactiva. Los objetivos pueden variar desde incrementar la participación de mercado, mejorar la satisfacción del cliente, hasta innovar en productos o servicios. Además, estos propósitos contribuyen al desarrollo sustentable de la empresa, garantizando su viabilidad a largo plazo y su responsabilidad social y ambiental. Al articular metas específicas, medibles, alcanzables, relevantes y temporalmente definidas (criterios SMART), la empresa no solo garantiza una dirección clara para sus esfuerzos, sino que también establece un sistema de rendición de cuentas que potencia la eficacia y la eficiencia operativa (Trigoso, 2019).

2.2.3.3.Tipos

De acuerdo al análisis de Zuluaga (2023), menciona que la creación de una metodología de clasificación para las organizaciones, dividiéndolas en varias categorías únicas. Esta metodología utilizará una variedad de factores para agrupar y distinguir las organizaciones, considerando sus rasgos distintivos, objetivos, configuraciones organizativas y esferas de influencia. Esto tipos se mencionan de la siguiente manera:

Tamaño

Explorar el tamaño de una empresa implica analizar principalmente dos factores esenciales: el número de empleados que contribuyen a las operaciones de la empresa y el nivel de ingresos que la empresa genera, el cual debe ajustarse a ciertos límites preestablecidos. Estas medidas no solo definen la escala de la empresa, sino que también determinan su clasificación dentro de las estructuras económicas y legales específicas. En este sentido, el tamaño de la empresa se convierte en un indicador clave que afecta su acceso a recursos, su capacidad para competir en el mercado y su cumplimiento con las regulaciones gubernamentales. Este enfoque permite a los stakeholders comprender mejor la posición de la empresa dentro del espectro empresarial, facilitando así decisiones estratégicas más informadas tanto para la gestión interna como para la evaluación externa. Por lo tanto, es imperativo para las empresas mantenerse dentro de los rangos de tamaño adecuados para maximizar sus ventajas competitivas y cumplir con las obligaciones legales y fiscales correspondientes.

Sociedades

En Perú, las empresas pueden constituirse bajo diferentes tipos de sociedades, cada una con características y requisitos legales específicos. A continuación, se describen los principales tipos:

- Sociedad Anónima (S.A.): Es una de las formas más comunes y se caracteriza por la limitación de responsabilidad al capital aportado por los accionistas. Puede ser de tres tipos: Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.), Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.), y Sociedad Anónima Ordinaria.
- Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.): En esta modalidad, la responsabilidad de los socios se limita al capital aportado, y el número de socios no puede ser mayor de 20.
- Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.): Especial para pequeñas y medianas empresas, permite un máximo de 20 accionistas, y no requiere de oferta pública de sus acciones.
- Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.): A diferencia de la S.A.C., está autorizada para inscribirse en el Registro Público del Mercado de Valores y realizar oferta pública de sus acciones o bonos.

- Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.): Este tipo permite a una sola persona natural ejercer la actividad empresarial, limitando su responsabilidad al capital destinado a la empresa.
- Sociedad Colectiva: En ella, todos los socios tienen responsabilidad ilimitada y solidaria por las deudas sociales, y se enfoca en el aspecto personal de la gestión.
- Sociedad en Comandita: Puede ser por acciones o simple. Se caracteriza por tener socios gestores con responsabilidad ilimitada y socios comanditarios cuya responsabilidad se limita al aporte realizado.

Producción y Comercial

Dentro del panorama empresarial, la clasificación de las empresas según el tipo de actividad que realizan es fundamental para entender su contribución al tejido económico. Entre estas, destacan las empresas manufactureras, cuya actividad principal reside en la transformación de materias primas en productos terminados o semielaborados a través de diversos procesos industriales. Estas organizaciones abarcan un espectro amplio de sectores, incluyendo desde la elaboración de alimentos y bebidas hasta la fabricación de equipos electrónicos y maquinaria pesada, desempeñando un rol crucial en la cadena de suministro global. La manufactura se distingue por su impulso a la innovación en técnicas de producción, la mejora continua de la calidad de los productos, y la adopción de tecnologías emergentes como la automatización y la inteligencia artificial para incrementar la eficiencia. Además, las empresas manufactureras son un pilar para la economía al generar empleo, fomentar el comercio internacional mediante la exportación de bienes, y estimular el desarrollo de sectores relacionados como el transporte y la logística. Su capacidad para adaptarse a las demandas del mercado y a los cambios tecnológicos determina no solo su éxito, sino también su contribución al crecimiento económico y al progreso de la sociedad.

Objeto Social

En el ámbito empresarial, la clasificación de las compañías se realiza en función de su finalidad social, derivando en una variedad de categorías que reflejan la diversidad del tejido económico. Entre estas clasificaciones, destacan las empresas orientadas a la manufactura y comercialización de productos físicos, así como aquellas dedicadas a ofrecer servicios intangibles a la población. Este espectro abarca desde entidades industriales, que transforman materias primas en bienes de consumo, hasta organizaciones de servicios que, sin producir bienes tangibles, satisfacen necesidades

específicas de la sociedad mediante actividades como la consultoría, educación, salud, y tecnología, entre otros. Esta diferenciación permite comprender mejor el papel que juega cada tipo de empresa en la economía y en el bienestar social. Por un lado, las empresas de bienes alimentan mercados tanto locales como globales, impulsando el comercio y la innovación en productos. Por otro lado, las empresas de servicios fomentan el desarrollo y la especialización de la fuerza laboral, adaptándose continuamente a las nuevas demandas de la sociedad y la economía digital. Juntas, estas categorías empresariales conforman un ecosistema complejo y dinámico, fundamental para el crecimiento económico sostenible y la mejora de la calidad de vida.

Origen de inversión

Las entidades privadas se distinguen por su origen financiero y control, los cuales residen en particulares o corporaciones que no forman parte del sector público. Estas pueden abarcar desde microempresas hasta conglomerados multinacionales, cubriendo un amplio espectro de industrias y mercados. Su principal característica es la búsqueda de beneficios económicos para sus propietarios o accionistas, lo que las impulsa a innovar, expandirse y competir en el ámbito global. Además, estas empresas juegan un papel crucial en el desarrollo económico al generar empleo, fomentar el comercio y contribuir significativamente a la base impositiva. Su flexibilidad les permite adaptarse rápidamente a las cambiantes dinámicas del mercado y a las preferencias de los consumidores, siendo un motor esencial para la economía de mercado y la diversificación industrial. Su éxito depende no solo de la eficiencia operativa y la gestión estratégica sino también de su capacidad para anticiparse y responder a las tendencias y desafíos emergentes, marcando el ritmo de la innovación y el desarrollo económico.

2.2.3.4. Características

Una empresa se caracteriza por ser una entidad económica y social, integrada por elementos humanos, técnicos y materiales, cuyo objetivo principal es la obtención de beneficios a través de la realización de actividades comerciales, industriales o de servicios. Se rige por una estructura organizativa definida, donde se establecen jerarquías y se distribuyen roles específicos para el logro de sus objetivos. La empresa opera en un marco legal específico que determina su forma jurídica, ya sea como sociedad anónima, de responsabilidad limitada, cooperativa, entre otras, y se sujeta a la

legislación vigente del país o región donde se encuentra establecida. Además, se distingue por su capacidad para generar valor a través de la producción de bienes o la prestación de servicios, satisfaciendo así las necesidades y deseos de sus clientes. Las empresas se adaptan a cambios en el entorno y buscan la innovación constante para mantenerse competitivas en el mercado. Su desempeño no solo se mide en términos financieros sino también por su responsabilidad social y su contribución al desarrollo sostenible. Asimismo, la gestión eficaz del talento humano, el manejo adecuado de los recursos materiales y financieros, y la implementación de estrategias efectivas son esenciales para su éxito y crecimiento a largo plazo. En este sentido, la empresa debe estar orientada hacia el cliente, ser flexible frente a las demandas del mercado y tener una visión clara de futuro que le permita anticiparse a los retos y aprovechar las oportunidades. Asimismo, una empresa es un organismo vivo que evoluciona constantemente en búsqueda de la excelencia, la innovación y la máxima satisfacción de las partes interesadas (Editorial Grudemi, 2021).

2.2.3.5. Definición de Empresa

Las empresas constituyen organizaciones centradas en la creación, oferta y suministro de productos y servicios, buscando como principal objetivo la generación de ingresos y beneficios económicos. Estas entidades desempeñan un papel crucial en el mercado, satisfaciendo las necesidades y demandas de los consumidores, al tiempo que contribuyen al crecimiento y desarrollo económico (Inacap, 2018)

2.2.4. Teoría de Servicios

La teoría del servicio sostiene que la prestación de servicios constituye una experiencia compleja, integrada por múltiples interacciones entre quienes ofrecen el servicio y sus destinatarios. Esta perspectiva enfatiza la importancia de entender profundamente y optimizar la forma en que se brindan los servicios a los consumidores. Aplicable a un vasto espectro de industrias y ámbitos, desde el sector hospitalario hasta el tecnológico, el servicio al cliente emerge como un elemento esencial en la estrategia y operación de cualquier entidad. La efectividad en la entrega de servicios se ve influenciada por factores diversos, incluyendo la comunicación efectiva, la personalización del servicio y la capacidad para responder a las expectativas y necesidades del cliente de manera dinámica. Esta teoría resalta también la relevancia de crear valor a través de las experiencias del servicio, reconociendo que el valor no se transmite únicamente en el intercambio de bienes o servicios, sino en la creación de

experiencias positivas y memorables para el cliente. Al poner en práctica esta teoría, las organizaciones deben enfocarse en la calidad del servicio, el compromiso del personal, y la innovación en sus procesos de servicio, para así fomentar relaciones duraderas y satisfactorias con sus clientes. Además, la teoría del servicio promueve la idea de co-creación de valor, donde los clientes participan activamente en el proceso de servicio, contribuyendo a su diseño y mejora continua. Este enfoque colaborativo hacia la prestación de servicios no solo mejora la experiencia del cliente, sino que también facilita la adaptación de los servicios a las cambiantes demandas del mercado, asegurando así la relevancia y sostenibilidad a largo plazo de la organización en su sector (Peñaranda, 2018).

2.2.4.1.Importancia

La importancia del servicio en el ámbito empresarial y comercial no puede subestimarse, dado que constituye el eje central en la consecución de la satisfacción del cliente y el posicionamiento estratégico de cualquier empresa en el mercado. Un servicio de calidad no solo satisface las expectativas del cliente, sino que va más allá, anticipándose a sus necesidades y superándolas, lo cual fomenta la lealtad y promueve una imagen positiva de la empresa. La excelencia en el servicio implica una atención detallada, personalizada y oportuna que asegura al cliente una experiencia memorable y gratificante. Este nivel de servicio se logra mediante la capacitación continua del personal, la implementación de tecnologías que faciliten procesos más eficientes y la adopción de una cultura organizacional orientada hacia el cliente. El servicio sobresaliente se traduce en ventajas competitivas significativas, permitiendo a las empresas diferenciarse en mercados saturados y fomentando el boca a boca positivo, que es una herramienta de marketing excepcionalmente poderosa. Además, una estrategia de servicio excepcional incluye la adaptabilidad y la flexibilidad para personalizar las interacciones según las necesidades individuales de cada cliente, lo cual puede generar relaciones duraderas y de confianza (Riccio et al., 2019).

2.2.4.2.Objetivo

El objetivo central de cualquier servicio radica en cumplir y superar las expectativas y necesidades de los clientes de forma efectiva, eficaz y consistente. La finalidad última es establecer una conexión sólida y duradera con el cliente, garantizando su satisfacción plena y fidelidad a largo plazo. Para alcanzar este propósito, es imperativo comprender profundamente las necesidades y preferencias de

los clientes, proporcionando un servicio personalizado que responda a sus demandas específicas. Además, es crucial mantener una actitud cordial y profesional en todas las interacciones, asegurando que el cliente se sienta valorado y respetado en todo momento. Los productos y servicios ofrecidos deben ser de alta calidad, innovadores y capaces de satisfacer plenamente las expectativas del cliente. El objetivo es crear experiencias memorables que incentiven a los clientes a regresar y recomendar la empresa a otros, generando así un ciclo virtuoso de crecimiento y consolidación en el mercado. Para lograrlo, es esencial contar con un equipo de trabajo capacitado, motivado y comprometido con los valores y la misión de la empresa, así como implementar procesos eficientes que aseguren la entrega oportuna y la calidad constante de los servicios ofrecidos (Rojas, 2020).

2.2.4.3. Definición de Servicios

Una prestación es el proceso o la serie de medidas destinadas a cumplir con los requerimientos o expectativas de los consumidores. Este concepto abarca cualquier intervención o esfuerzo realizado para proporcionar valor y solución a quienes buscan una respuesta a sus necesidades específicas, ya sea en el ámbito personal, profesional o comercial (Peñaranda, 2018)

2.2.5. Descripción de la empresa

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., con RUC: 20574653879, inicio sus actividades el 02-10-2013, siendo una empresa activa en la actualidad, con domicilio fiscal, Av. Cusco N° 345 (Al Frente Terminal Sur) Ayacucho, Huamanga, San Juan Bautista. Actividad Principal: Transporte de Carga por Carretera.

2.3. Hipótesis

En este estudio, se omite la formulación de hipótesis ya que corresponde a una investigación cualitativa con enfoque experimental-descriptivo, apoyándose en análisis bibliográfico-documental y el estudio de un caso específico.

Maxwell (2019) describe la investigación cualitativa como un enfoque destinado a entender cómo las personas interpretan sus experiencias, cómo construyen su mundo y qué significado le otorgan a sus realidades. A diferencia de adoptar únicamente la perspectiva del investigador, este tipo de estudio se enfoca en captar la visión de los participantes dentro de sus contextos físicos, sociales y culturales únicos.

III. Metodología

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo:

La metodología de investigación fue de naturaleza descriptiva, centrada en detallar y examinar las variables estudiadas conforme a las indicaciones proporcionadas por las fuentes literarias relevantes. (Maxwell, 2019).

Nivel

El enfoque adoptado fue cualitativo, enfocándose exclusivamente en la descripción detallada de las variables investigadas, apoyándose en una exhaustiva revisión de documentos y bibliografía relevante (Maxwell, 2019)

Diseño:

La estructura de la investigación se articuló en torno a varios ejes principales: inicialmente, se realiza una investigación preliminar y se desarrolla un marco conceptual que delineará el papel del control interno en las micro y pequeñas empresas. Posteriormente, se identifican y detallan las posibles ventajas del control interno específicamente aplicadas a una empresa pequeña seleccionada para el estudio. Finalmente, se examina el impacto potencial de estas oportunidades de control interno, basándose en el contexto establecido, para formular conclusiones coherentes. (Maxwell, 2019)

3.2. Población y Muestra

Población

La selección de participantes para el estudio se centró en abarcar a la totalidad de las micro y pequeñas empresas pertenecientes al sector servicios en Perú.

Muestra

La recolección de datos específicos se realizó utilizando como caso de estudio a la EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Ayacucho.

3.3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición operativa	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categorías o valoración
Control interno	El sistema de control interno engloba el conjunto de estrategias,	Ambiente de control	Integridad y valores éticos	Nominal	Dicotómicas

normas y acciones implementadas por una entidad para proteger sus recursos, optimizar su rendimiento operacional y asegurar la precisión y veracidad de sus datos contables y financieros. Estas medidas están diseñadas para fortalecer la estructura organizativa (Acosta, 2020).		Supervisión del desempeño	(SI) (No)
		Establece estructura, autoridad, y responsabilidad	
	Evaluación de riesgos	Define objetivos relevantes	
		Evalúa el riesgo de fraude	
		Identifica y analiza cambios importantes	
	Actividades de control	Define y desarrolla actividades de control	
		Define y desarrolla controles generales sobre tecnología	
	Información y comunicación	Utiliza información relevante	
		Comunica internamente	
	Supervisión y monitoreo	Realiza actividades de supervisión	
		Evalúa y comunica las deficiencias	

3.4. Técnicas e instrumento

Técnica

Para obtener los resultados deseados, se empleó diversas metodologías, incluyendo el análisis de fuentes bibliográficas, entrevistas detalladas y la identificación de posibles oportunidades.

Instrumento

La recopilación de datos se llevó a cabo utilizando una variedad de herramientas, como registros bibliográficos, encuestas con preguntas de selección múltiple y los datos contenidos en los cuadros 01 y 02 del estudio.

3.5. Método de análisis

Durante el proceso de recolección de datos, se acudió a las fuentes primarias para la adquisición de información que facilitará la elaboración de resultados, su análisis y las conclusiones derivadas. En cuanto al desarrollo del estudio, se llevará a cabo una evaluación descriptiva detallada, articulada alrededor de los objetivos propuestos.

- Para cumplir con el primer objetivo específico, se recurrió a la consulta de fuentes bibliográficas y recursos disponibles en línea.
- Para abordar el segundo objetivo específico, se diseñó y aplicó un cuestionario enfocado en aspectos de control interno directamente al responsable de la entidad analizada.
- Para cumplir con el tercer objetivo específico, se procedió a analizar y detallar cómo el control interno puede potenciar las oportunidades de la empresa objeto de estudio, basándose en los hallazgos obtenidos durante la investigación.

3.6. Aspectos éticos

En el desarrollo de esta investigación, se consideraron de manera integral los principios éticos delineados en el artículo 5º, tal como se especifica en las directrices de ULADECH en el año 2024, los cuales son fundamentales para la orientación del estudio y se describen a continuación:

- a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: La protección y el respeto por la dignidad, la privacidad, y la diversidad cultural de los participantes.
- b. Cuidado del medio ambiente: Evaluar el impacto ambiental de la investigación y busca formas de mitigar cualquier efecto negativo. Comunica de manera transparente tus acciones para fomentar la responsabilidad ambiental en la comunidad científica.
- c. Libre participación por propia voluntad: garantizar que los participantes estén plenamente informados sobre el estudio y que su consentimiento sea completamente voluntario, sin ningún tipo de coerción o presión. Proporciona información clara y comprensible sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios del estudio, permitiendo que los participantes tomen una decisión informada.
- d. Beneficencia, no maleficencia: que los procedimientos del estudio ofrezcan el máximo beneficio y el mínimo riesgo para los participantes. Evalúa

cuidadosamente los riesgos y toma medidas para prevenir cualquier daño. Mantén el bienestar de los participantes como una prioridad durante todo el proceso.

- e. Integridad y honestidad: Citar adecuadamente todas las fuentes y contribuciones de otros investigadores para evitar el plagio. Declara cualquier conflicto de interés y evita cualquier forma de engaño o falsificación de información. Mantén una comunicación transparente con tus colaboradores y participantes sobre los objetivos y procedimientos del estudio.
- f. Justicia: Seleccionar a los participantes de manera equitativa, evitando cualquier forma de discriminación. Asegúrate de que todos tengan igual acceso a los beneficios del estudio y que los riesgos se distribuyan equitativamente. Proporciona las mismas oportunidades y condiciones a todos los participantes, y trata a cada uno con imparcialidad y respeto durante todo el proceso.

IV. Resultados

4.1. Respecto al objetivo específico 1

Cuadro 1

Resultados de los antecedentes

Factores relevantes	Autores	Resultados	Oportunidades
	Maucaylle (2023), Sosa (2023), Pacherras (2022), Mamani (2022), Quenta (2022), Ocaña (2020), Bermeo (2020), Guzmán (2021), Sanchez (2021), Bueno (2023), López (2023) y Martínez (2022)	Los autores mencionados en el estudio destacan que las empresas analizadas carecen de un sistema de control interno adecuado. Esta ausencia puede exponer a las organizaciones a riesgos financieros y operativos significativos.	La implementación de un sistema de control interno eficaz en las empresas mejora significativamente sus actividades operativas y financieras. En contraste, un sistema de control interno mal implementado puede generar numerosas dificultades, impidiendo una gestión adecuada y aumentando la vulnerabilidad de la empresa a errores y fraudes, lo que finalmente afecta negativamente su estabilidad y eficiencia.
Ambiente de Control	Maucaylle (2023), Sosa (2023), Pacherras (2022), Mamani (2022)	Los estudios indican que las empresas examinadas no disponen de manuales de organización ni funciones definidas, y tampoco ofrecen formación a su	Las empresas que implementan un Manual de Organización logran mejorar y optimizar sus operaciones, ya que este les permite estructurar claramente las responsabilidades y roles dentro de la organización.

		personal, lo cual puede comprometer su eficacia operacional y el crecimiento del equipo.	Esto contribuye a crear un ambiente laboral más organizado y eficiente, favoreciendo un clima positivo entre los trabajadores.
Evaluación de riesgo	Quenta (2022), Ocaña (2020), Bermeo (2020), Guzmán (2021)	Los autores mencionados indican que las empresas estudiadas no consideran adecuadamente los principales factores que permitirían identificar posibles manejos fraudulentos, lo cual puede afectar negativamente el desarrollo de sus actividades y comprometer su integridad operativa.	Cada empresa debe implementar políticas de evaluación estructuradas para cada una de sus áreas, con el objetivo de identificar y determinar los posibles riesgos a los que está expuesta. Esto permitirá adoptar medidas preventivas adecuadas para asegurar que estos riesgos no impacten negativamente en sus actividades y en el cumplimiento de sus objetivos empresariales.
Actividad de Control	Sanchez (2021), Bueno (2023), López (2023), Martínez (2022)	Los autores mencionados en el estudio afirman que las empresas analizadas carecen de actividades de control efectivas que permitan evaluar adecuadamente las acciones asignadas	Cada empresa debe reconocer la importancia de implementar actividades de control efectivas, ya que estas son cruciales para asegurar el buen desempeño de las tareas asignadas por la gerencia. Establecer controles adecuados es

		según los procedimientos establecidos, lo que resulta en una falta de beneficios operacionales y de gestión para las empresas.	fundamental para garantizar que las operaciones se ejecuten conforme a los estándares y políticas establecidos, mejorando así la eficiencia y la integridad organizacional.
Información y comunicación	Sosa (2023), Mamani (2022), Ocaña (2020) y Guzmán (2021)	Los autores mencionados en el estudio señalan que las empresas analizadas carecen de mecanismos adecuados para el envío óptimo de información a la gerencia, lo que afecta negativamente la capacidad de tomar decisiones correctas y oportunas.	Cada empresa puede mejorar sus actividades al asegurar la obtención de información oportuna y confiable, lo que es esencial para realizar tomas de decisiones acertadas. Establecer canales efectivos para la recolección y distribución de datos permite a la gerencia actuar basándose en información precisa, facilitando el alcance de metas trazadas y optimizando el desempeño general de la organización.
Supervisión o monitoreo	Maucaylle (2023), Pacherras (2022), Quenta (2022) y Bermeo (2020).	Los autores mencionados en el estudio afirman que las empresas analizadas muestran un manejo incorrecto de los recursos, lo cual revela que	Cada empresa debe implementar un sistema de control y supervisión efectivo, mediante el cual las actividades y el desempeño general puedan ser evaluados de manera regular. Este proceso es

		carecen de una definición clara de misión y visión. Esta falta de dirección estratégica puede resultar en decisiones descoordinadas y en un uso ineficiente de los recursos.	crucial para asegurar que la organización cumpla con los objetivos trazados. Una supervisión adecuada permite identificar desviaciones o ineficiencias a tiempo, facilitando las correcciones necesarias y asegurando que la empresa se mantenga alineada.
--	--	--	--

4.2. Respecto al objetivo específico 2

Cuadro 2

Resultados del cuestionario

Factores relevantes	Preguntas	Resultados		Oportunidades
		Si	No	
	La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., cuenta un sistema de control.		X	La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. debe implementar esta herramienta, ya que su adopción no solo proporcionará tranquilidad a la gerencia, sino que también mejorará la eficiencia y efectividad de las operaciones de la empresa.

	<p>tanto desde fuentes internas como externas?</p> <p>5. ¿Proporciona la empresa formación continua a sus empleados?</p> <p>6. ¿Se realizan evaluaciones periódicas en las distintas áreas de la empresa para prevenir riesgos?</p>		<p>X</p> <p>X</p>	<p>soluciones tanto internas como externas para gestionar eficazmente estos riesgos. Esto contribuirá a una mejor preparación y respuesta organizacional frente a situaciones adversas.</p>
Actividad de Control	<p>1. ¿Ha desarrollado la empresa suficientes procedimientos para alcanzar sus objetivos?</p> <p>2. ¿Incluye este procedimiento actividades de control suficientes para garantizar la seguridad física de la información de la entidad?</p> <p>3. ¿Están incorporadas en los procedimientos actividades de supervisión presencial para monitorear el desarrollo de las tareas?</p> <p>4. ¿Se comunican los resultados de la supervisión de manera oportuna para implementar las medidas correctivas necesarias?</p> <p>5. ¿Tiene la empresa indicadores para evaluar el desempeño de sus procesos y tareas?</p> <p>6. ¿Influyen las actividades de control en la eficiencia y eficacia de la empresa?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. debe desarrollar procedimientos claramente definidos para alcanzar sus objetivos, incluyendo suficientes actividades de control y políticas que aseguren la implementación de acciones correctivas de manera oportuna. Esta estructura permitirá un mejor desempeño que optimizará la gestión empresarial, influyendo positivamente en la eficiencia y eficacia de la empresa, lo cual es esencial para su éxito sostenido en el mercado.</p>

<p>Información y comunicación</p>	<p>1. ¿Puede la empresa producir informes financieros anuales e intermedios confiables?</p> <p>2. ¿Dispone la gerencia de información analítica y financiera adecuada para tomar decisiones de manera oportuna?</p> <p>3. ¿Dispone la empresa de métodos para recolectar datos externos acerca de la satisfacción del cliente y la demanda del mercado?</p> <p>4. ¿Mantiene la empresa una comunicación adecuada, fluida y oportuna entre todas sus áreas y departamentos relacionados?</p> <p>5. ¿Existen políticas de incentivos para los colaboradores por su buen desempeño laboral en la empresa?</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. carece de mecanismos adecuados para recabar información externa sobre sus clientes, lo que limita su capacidad para desarrollar soluciones efectivas. Adicionalmente, la falta de una comunicación horizontal efectiva, tanto interna como externa, impide asegurar un ambiente laboral positivo para los trabajadores. Esta deficiencia en la comunicación y en la recopilación de información crítica afecta el desempeño general de las actividades y obstaculiza el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.</p>
<p>Supervisión o monitoreo</p>	<p>1. ¿Se efectuaron coordinaciones internas y externas antes de iniciar la implementación de las actividades planificadas?</p> <p>2. ¿Se distribuye el informe financiero de la empresa a las áreas correspondientes?</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. necesita fortalecer sus sistemas de supervisión y monitoreo para optimizar el planeamiento y facilitar evaluaciones internas y</p>

	<p>3. ¿Se verifica con regularidad que los empleados comprendan y acaten el código de conducta de la empresa?</p> <p>4. ¿Realiza el área correspondiente un monitoreo constante?</p> <p>5. ¿Existe una supervisión constante para asegurar el rendimiento adecuado de los empleados?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>externas. Este enfoque permitirá que todas las áreas de la empresa informen de manera efectiva sobre cualquier deficiencia detectada, lo cual es crucial para realizar tomas de decisiones oportunas y adecuadas. Mejorar estos sistemas de supervisión y evaluación es esencial para garantizar una gestión eficiente y la consecución de los objetivos empresariales.</p>
--	--	--	----------------------------	--

4.3. Respecto al objetivo específico 3

Cuadro 3

Resultados de los objetivos específicos 1 y 2

Factores relevantes	Objetivo específico 1	Objetivo específico 2	Oportunidades
Ambiente de Control	Las empresas que implementan un Manual de Organización logran mejorar y optimizar sus operaciones, ya que este les permite estructurar claramente las responsabilidades y roles dentro de la	La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. carece de un Manual de Organización y Funciones (MOF) y de un código de ética, elementos que son esenciales para una buena gestión empresarial y para	Para mejorar su desempeño, las empresas deben implementar un Sistema de Control Interno efectivo que aporte disciplina a su estructura organizacional. Este sistema es clave para asegurar que los procedimientos y reglamentos se cumplan

	<p>organización. Esto contribuye a crear un ambiente laboral más organizado y eficiente, favoreciendo un clima positivo entre los trabajadores.</p>	<p>alcanzar los objetivos trazados. Además, la empresa debería implementar programas de capacitación de inducción para el personal recién contratado, lo que facilitaría una mejor integración y entendimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.</p>	<p>de acuerdo con los valores éticos y responsabilidades establecidos, alineándose con la misión y visión de la empresa. Un Sistema de Control Interno facilita una gestión coherente y alinea las operaciones diarias con los objetivos estratégicos de la organización,</p>
<p>Evaluación de riesgo</p>	<p>Cada empresa debe implementar políticas de evaluación estructuradas para cada una de sus áreas, con el objetivo de identificar y determinar los posibles riesgos a los que está expuesta. Esto permitirá adoptar medidas preventivas adecuadas para asegurar que estos riesgos no impacten negativamente en</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. necesita implementar y comunicar claramente sus objetivos, así como los efectos potenciales de cada riesgo identificado. Es fundamental que también establezca y defina procedimientos que aborden posibles soluciones tanto internas como externas para gestionar eficazmente estos riesgos. Esto contribuirá a una mejor preparación</p>	<p>La implementación de este componente es crucial para que las empresas puedan analizar e identificar los posibles riesgos, entendiendo cómo prevenirlos efectivamente. Esto facilita la prevención de incidentes que podrían obstaculizar el logro de los objetivos empresariales. Al minimizar estos riesgos, las empresas están mejor equipadas para cumplir con las actividades proyectadas y asegurar la continuidad.</p>

	<p>sus actividades y en el cumplimiento de sus objetivos empresariales.</p>	<p>y respuesta organizacional frente a situaciones adversas.</p>	
<p>Actividad de Control</p>	<p>Cada empresa debe reconocer la importancia de implementar actividades de control efectivas, ya que estas son cruciales para asegurar el buen desempeño de las tareas asignadas por la gerencia. Establecer controles adecuados es fundamental para garantizar que las operaciones se ejecuten conforme a los estándares y políticas establecidos, mejorando así la eficiencia y la integridad organizacional.</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. debe desarrollar procedimientos claramente definidos para alcanzar sus objetivos, incluyendo suficientes actividades de control y políticas que aseguren la implementación de acciones correctivas de manera oportuna. Esta estructura permitirá un mejor desempeño que optimizará la gestión empresarial, influyendo positivamente en la eficiencia y eficacia de la empresa, lo cual es esencial para su éxito sostenido en el mercado.</p>	<p>La implementación efectiva de este componente es esencial para reforzar las actividades de control, las cuales están dirigidas a mitigar posibles riesgos. Esto no solo facilita la toma de decisiones acertadas, sino que también asegura que las actividades empresariales continúen sin interrupciones y sigan un curso favorable. Al reducir los riesgos y mejorar la toma de decisiones, las empresas pueden mantener un funcionamiento óptimo y alcanzar sus metas estratégicas.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>Cada empresa puede mejorar sus actividades al asegurar la</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. carece de mecanismos</p>	<p>La ejecución de este componente es crucial para mantener a la gerencia bien informada,</p>

	<p>obtención de información oportuna y confiable, lo que es esencial para realizar tomas de decisiones acertadas. Establecer canales efectivos para la recolección y distribución de datos permite a la gerencia actuar basándose en información precisa, facilitando el alcance de metas trazadas y optimizando el desempeño general de la organización.</p>	<p>adecuados para recabar información externa sobre sus clientes, lo que limita su capacidad para desarrollar soluciones efectivas. Adicionalmente, la falta de una comunicación horizontal efectiva, tanto interna como externa, impide asegurar un ambiente laboral positivo para los trabajadores. Esta deficiencia en la comunicación y en la recopilación de información crítica afecta el desempeño general de las actividades y obstaculiza el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.</p>	<p>permitiéndole implementar correcciones y mejoras necesarias para asegurar un rendimiento óptimo en las actividades empresariales. Esto ayuda a prevenir cualquier interrupción en el cumplimiento de los objetivos. Además, es fundamental fomentar un buen clima laboral, proporcionando a los trabajadores un entorno que apoye el cumplimiento eficaz de sus responsabilidades.</p>
Supervisión o monitoreo	<p>Cada empresa debe implementar un sistema de control y supervisión efectivo, mediante el cual las actividades y el desempeño general puedan ser</p>	<p>La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. necesita fortalecer sus sistemas de supervisión y monitoreo para optimizar el planeamiento y facilitar</p>	<p>La ejecución de este componente es esencial para garantizar el cumplimiento de los roles asignados a todos los trabajadores, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos establecidos</p>

	<p>evaluados de manera regular. Este proceso es crucial para asegurar que la organización cumpla con los objetivos trazados. Una supervisión adecuada permite identificar desviaciones o ineficiencias a tiempo, facilitando las correcciones necesarias y asegurando que la empresa se mantenga alineada.</p>	<p>evaluaciones internas y externas. Este enfoque permitirá que todas las áreas de la empresa informen de manera efectiva sobre cualquier deficiencia detectada, lo cual es crucial para realizar tomas de decisiones oportunas y adecuadas. Mejorar estos sistemas de supervisión y evaluación es esencial para garantizar una gestión eficiente y la consecución de los objetivos empresariales.</p>	<p>por la empresa. Además, es fundamental asegurar el cumplimiento del código de conducta por parte de cada empleado, lo que promueve un ambiente laboral ético y profesional.</p>
--	--	--	--

V. Discusión

5.1. Respetto al objetivo específico 1

Además de la falta de un sistema de control interno, los estudios realizados por Maucaylle (2023), Sosa (2023), Pacherras (2022), Mamani (2022), Quenta (2022), Ocaña (2020), Bermeo (2020), Guzmán (2021), Sanchez (2021), Bueno (2023), López (2023) y Martínez (2022) señalan otras deficiencias importantes en las micro y pequeñas empresas, como la insuficiente atención a la gestión financiera y contable. La falta de un registro adecuado de las transacciones financieras puede dificultar el seguimiento del rendimiento empresarial y la toma de decisiones informadas. Asimismo, la ausencia de políticas claras de gestión de recursos humanos puede impactar negativamente en el compromiso y la productividad de los empleados. En conjunto, estas deficiencias pueden limitar la capacidad de las empresas para competir eficazmente en el mercado y alcanzar sus objetivos de crecimiento a largo plazo. Por lo tanto, la implementación de un sistema de control interno integral se vuelve aún más crucial para abordar estas áreas de debilidad y fortalecer la gestión empresarial en su conjunto. Como lo afirma el autor Acosta (2020). El sistema de control interno engloba el conjunto de estrategias, normas y acciones implementadas por una entidad para proteger sus recursos, optimizar su rendimiento operacional y asegurar la precisión y veracidad de sus datos contables y financieros. Estas medidas están diseñadas para fortalecer la estructura organizativa, prevenir desviaciones y errores, y fomentar un ambiente de gestión basado en la confiabilidad y la transparencia de la información manejada.

5.2. Respetto al objetivo específico 2

Ambiente de Control

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. carece de un Manual de Organización y Funciones (MOF) y de un código de ética, elementos que son esenciales para una buena gestión empresarial y para alcanzar los objetivos trazados. Además, la empresa debería implementar programas de capacitación de inducción para el personal recién contratado, lo que facilitaría una mejor integración y entendimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.

Evaluación de riesgo

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. necesita implementar y comunicar claramente sus objetivos, así como los efectos potenciales de cada riesgo identificado. Es fundamental que también establezca y defina procedimientos que

aborden posibles soluciones tanto internas como externas para gestionar eficazmente estos riesgos. Esto contribuirá a una mejor preparación y respuesta organizacional frente a situaciones adversas.

Actividad de Control

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. debe desarrollar procedimientos claramente definidos para alcanzar sus objetivos, incluyendo suficientes actividades de control y políticas que aseguren la implementación de acciones correctivas de manera oportuna. Esta estructura permitirá un mejor desempeño que optimizará la gestión empresarial, influyendo positivamente en la eficiencia y eficacia de la empresa, lo cual es esencial para su éxito sostenido en el mercado.

Información y comunicación

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. carece de mecanismos adecuados para recabar información externa sobre sus clientes, lo que limita su capacidad para desarrollar soluciones efectivas. Adicionalmente, la falta de una comunicación horizontal efectiva, tanto interna como externa, impide asegurar un ambiente laboral positivo para los trabajadores. Esta deficiencia en la comunicación y en la recopilación de información crítica afecta el desempeño general de las actividades y obstaculiza el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Supervisión o monitoreo

La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. necesita fortalecer sus sistemas de supervisión y monitoreo para optimizar el planeamiento y facilitar evaluaciones internas y externas. Este enfoque permitirá que todas las áreas de la empresa informen de manera efectiva sobre cualquier deficiencia detectada, lo cual es crucial para realizar tomas de decisiones oportunas y adecuadas. Mejorar estos sistemas de supervisión y evaluación es esencial para garantizar una gestión eficiente y la consecución de los objetivos empresariales.

5.3. Respecto al objetivo específico 3

Ambiente de Control

Para mejorar su desempeño, las empresas deben implementar un Sistema de Control Interno efectivo que aporte disciplina a su estructura organizacional. Este sistema es clave para asegurar que los procedimientos y reglamentos se cumplan de acuerdo con los valores éticos y responsabilidades establecidos, alineándose con la misión y visión de la

empresa. Un Sistema de Control Interno facilita una gestión coherente y alinea las operaciones diarias con los objetivos estratégicos de la organización,

Evaluación de riesgo

La implementación de este componente es crucial para que las empresas puedan analizar e identificar los posibles riesgos, entendiendo cómo prevenirlos efectivamente. Esto facilita la prevención de incidentes que podrían obstaculizar el logro de los objetivos empresariales. Al minimizar estos riesgos, las empresas están mejor equipadas para cumplir con las actividades proyectadas y asegurar la continuidad.

Actividad de Control

La implementación efectiva de este componente es esencial para reforzar las actividades de control, las cuales están dirigidas a mitigar posibles riesgos. Esto no solo facilita la toma de decisiones acertadas, sino que también asegura que las actividades empresariales continúen sin interrupciones y sigan un curso favorable. Al reducir los riesgos y mejorar la toma de decisiones, las empresas pueden mantener un funcionamiento óptimo y alcanzar sus metas estratégicas.

Información y comunicación

La ejecución de este componente es crucial para mantener a la gerencia bien informada, permitiéndole implementar correcciones y mejoras necesarias para asegurar un rendimiento óptimo en las actividades empresariales. Esto ayuda a prevenir cualquier interrupción en el cumplimiento de los objetivos. Además, es fundamental fomentar un buen clima laboral, proporcionando a los trabajadores un entorno que apoye el cumplimiento eficaz de sus responsabilidades.

Supervisión o monitoreo

La ejecución de este componente es esencial para garantizar el cumplimiento de los roles asignados a todos los trabajadores, lo que a su vez contribuye al logro de los objetivos establecidos por la empresa. Además, es fundamental asegurar el cumplimiento del código de conducta por parte de cada empleado, lo que promueve un ambiente laboral ético y profesional.

VI. Conclusiones

6.1. Respetto al objetivo específico 1

Se concluye teniendo en cuenta los factores relevantes del control interno y con ello la revisión de estudios de los autores nacionales, regionales y locales en donde se resaltan que muchas pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno, en parte debido a una falta de comprensión sobre los beneficios que esta herramienta puede ofrecer. Sin embargo, se destaca la importancia de implementar dicho sistema, ya que puede ser fundamental para alcanzar los objetivos empresariales. Es crucial que estas empresas también establezcan un Manual de Organización y Funciones, junto con un código de ética que sea difundido entre los empleados para promover un compromiso compartido con los valores y responsabilidades de la empresa. Además, se sugiere la implementación de acciones de monitoreo continuo para identificar cualquier incumplimiento del código de conducta y proporcionar incentivos que impulsen el rendimiento y el compromiso de los trabajadores en beneficio de las empresas.

6.2. Respetto al objetivo específico 2

Describiendo los factores relevantes del control interno, se concluye que según las respuestas proporcionadas por el Titular Gerente de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. en el cuestionario, se evidencia la ausencia de un sistema de control interno, lo que conlleva a diversas deficiencias en las operaciones empresariales y afecta negativamente su desarrollo. Es esencial que la empresa implemente un manual de organización y funciones, así como un código de ética, que sean ampliamente difundidos entre el personal para garantizar una adecuada segregación de funciones y evitar actividades fuera de su competencia. Además, se hace necesario reforzar la identificación de riesgos internos y externos en cada área operativa. La comunicación fluida entre los miembros del equipo es fundamental para fomentar la retroalimentación y las sugerencias que contribuyan al progreso de la empresa. Asimismo, se requiere un monitoreo constante para supervisar las labores asignadas y tomar medidas correctivas oportunas frente a situaciones adversas.

6.3. Respetto al objetivo específico 3

La realización de un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno, permite mencionar que la implementación de un sistema de control interno es fundamental para las micro y pequeñas empresas, así como para la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., según los objetivos específicos 01 y 02.

Este sistema garantiza una ejecución efectiva de las actividades diarias, permitiendo tomar medidas preventivas ante posibles irregularidades y riesgos en las diferentes áreas. De esta manera, se pueden corregir y enmendar los problemas identificados, evitando así posibles daños mayores a las empresas y asegurando el logro de los objetivos establecidos. La implementación de este sistema no solo fortalece la gestión empresarial, sino que también contribuye a la transparencia, la rendición de cuentas y el cumplimiento de las normativas vigentes.

6.4. Respecto al objetivo general

Se concluye de acuerdo al objetivo general, con el fin de describir los factores relevantes del control interno, y el propósito de considerar que la implementación de un sistema de control interno, se sugiere que las micro y pequeñas empresas, así como la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., consideren otros aspectos para mejorar su gestión. Entre estas mejoras se pueden incluir la elaboración de manuales de organización y funciones, la difusión de un código de ética entre los colaboradores, la realización de capacitaciones para el personal, y la creación de procedimientos claros para la evaluación y gestión de riesgos. Estas acciones adicionales contribuirían a fortalecer la estructura y operación de las empresas, promoviendo un ambiente laboral más eficiente y ético.

VII. Recomendaciones

Se propone a la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. realizar una evaluación exhaustiva de sus procesos internos para identificar áreas de mejora y fortalecimiento. Implementar un sistema de control interno robusto no solo optimizará las operaciones, sino que también mitigará riesgos y promoverá la transparencia en todas las actividades empresariales.

Además, se sugiere que la empresa realice capacitaciones regulares para todo el personal sobre el sistema de control interno y su importancia. Esto garantizará que todos los empleados comprendan su rol en la implementación y ejecución efectiva del sistema, fomentando así una cultura organizacional orientada hacia el cumplimiento y la excelencia.

Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de retroalimentación y seguimiento continuo para evaluar la efectividad del sistema de control interno. Esto permitirá a la empresa adaptarse y mejorar constantemente sus prácticas, asegurando que se mantengan alineadas con los objetivos estratégicos y las mejores prácticas del sector.

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>
- Arroyo Castro, N. L., Guzmán Olvera, F. D., & Hurtado Palmiro, E. (2019). *El Control Interno y la Importancia de su Aplicación en las Compañías*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Avilés Calle, S. I. y San Miguel Benitez, M. F. (2021) *Evaluación del control interno de los procesos contable de las PYMES familiares en la ciudad de Guayaquil, periodo 2019 – 2020*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16188>
- Bastidas, J y Correa, C. (2021). *Instrumentos financieros usados en el financiamiento de las PYMES*. Revista científica FIPCAEC, (6) 3, 40-51. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/427/750>
- Bermeo, E. (2020) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en la Empresa de Transportes y Servicios Múltiples Nuestra Señora del Carmen E.I.R.L. - Piura 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/17664>
- Bueno, Y. (2023) *Propuesta de Mejora de los factores relevantes de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú. Caso: agencia de transporte turístico “Perú tours E.I.R.L” de la provincia de Huaraz, 2019*. Disponible: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35392>
- Calle-Álvarez, G., Narváez-Zurita, C., & Erazo-Álvarez, J. (2020). *Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465. Obtenido de: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1155>
- Cámara de Comercio Exterior del Perú (ComexPerú, 2020). *Reporte Mypes*. Obtenido: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-mypes-2020.pdf>
- Campoverde Carpio, P. E. (2023) *Análisis del Control Interno en la Gestión Comercial de las Empresas del Sector Turístico Gastronómico de Guayaquil. Año 2022*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/21338>
- Catagua Briones, M. L., Pinargote Macías, M. F. & Mendoza Vincés, M. E. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. PODIUM, (44), 151–166. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>

- Conde, E. (2021). *Marco social y económico de México: Modelo educativo centrado en el aprendizaje con enfoques por competencias*. México: Grupo editorial Éxodo. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/189703>
- Editorial Grudemi (2021). *Empresa*. Recuperado de Enciclopedia Económica. Obtenidos: <https://enciclopediaeconomica.com/empresa/>
- Guzmán, J. (2021) *Propuesta de mejora de los factores relevantes de control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú – Caso: Emp. Transp. Virtual Express S.A. del distrito de San Juan de Miraflores – Lima 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19997>
- Henríquez, P. (2020). *COVID-19: ¿una oportunidad para la transformación digital de las pymes? Puntos sobre la I*. <https://blogs.iadb.org/innovacion/es/covid-19-opportunidad-transformacion-digital-pymes/>
- Inacap (2018) *Guía de aprendizaje. La empresa y su entorno. Universidad Tecnológica de Chile*. Obtenido de: http://www.inacap.cl/web/material-apoyocedem/alumno/Administracion/Administracion/ADSP01_U1_GA.pdf
- López, G., Mata, M., Becerra, F. y Cabrera, H. (2018). *Planificación de empresas*. Quito, Editorial Universo Sur. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/uladech/120837?page=15>.
- López, H., Matute, H. & Pinargote, A. (2020). *Norma de control interno herramienta en registros contables y organización de empresas*. Obtenido de: <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unsumciencias/article/view/222/259>
- López, L. (2023) *Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes 'Zaleth' E.I.R.L. - Huaraz, 2023*. Disponible: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/35647>
- Mamani, C. (2022) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes de Pasajeros 24 de Agosto S.R.L. – Puno, 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25751>
- Martínez, S. (2022) *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro transporte del Perú: Caso Transporte Urbano San Antonio S.R.L. – Ayacucho, 2019*. Disponible: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/28642>

- Maucaylle, C. (2023) *Factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Turismo y Servicios Múltiples Shima E.I.R.L. – Satipo, 2022.* Disponible: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35207>
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa (Vol. 241006).* Editorial Gedisa. Disponible de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ZLewDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT351&dq=hipotesis+de+investigacion+cualitativa&ots=fl3ABxp5vO&sig=1CzFzrbjFhBrfdEzAJ23reMGS4E#v=onepage&q&f=false>
- Murillo Apolo, L. A., Narváez Zurita, C. I., & Erazo Álvarez, J. C. (2019). *Sistema de control interno con enfoque en la ISO 9001: 2015 en la bananera Monterrey.* Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 255. Recuperado de: <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/474/pdf>
- Ocaña, D. (2020) *Propuestas de mejora en los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transporte Interprovincial Turismo Express del Norte S.A.C. - Castilla Piura, año 2019.* Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/16030>
- Pacherres, M. (2022) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Servicios Múltiples y Transportes Virgen del Cisne S.R.L. – Tumbes, 2021.* Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/26872>
- Peñaranda, C. (2018). *Sector servicios acumula 16 años de crecimiento sostenido, La Cámara.* Recuperado de: <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2020/10/181105.pdf>
- Quenta, I. (2022) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Nobleza Internacional S.R.L. - Juliaca, 2020.* Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25662>
- Reyes, J. (2019). *Importancia del control interno en los procesos de inventarios.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/34907/ReyesPerezZoranyiJulieth2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riccio, M. y Astudillo, B y Vega, M. (2019). *Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones.* Revista Compendium:

- Cuadernos de Economía y Administración, 6(3), 130-147.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7520676>
- Rojas, C.; Niebles, W.; Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas*. Recuperado de: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400221&script=sci_arttext
- Sanabria-Boudri, F. (2021) *Análisis del control interno en PYMES del Perú*. Recuperado de: <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18/33>
- Sanchez, J. (2021) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso empresa Transportes Meridian S.A.C. – Callao, 2020*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/23291>
- Sosa, G. (2023) *Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso Emp. Transp. Public. Interprov. PSJ S Andin S.C.R.L. – Puno, 2022*. Disponible: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35435>
- Terreros, D. (2021) *Control interno empresarial: sus elementos, objetivos e importancia*. Obtenido de: <https://blog.hubspot.es/marketing/control-interno#:~:text=El%20control%20interno%20empresarial%20son,que%20puedan%20afectar%20su%20rentabilidad.>
- Torres, M. (2021). *Las siglas MYPE significa Micro y Pequeña Empresa, que es la unidad económica constituida por una persona natural o persona jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada*. Obtenido de <https://www.noticierocontable.com/que-son-las-mypes/>
- Trigoso, M. (2019). *La empresa en el Perú: Clasificación y la responsabilidad social empresarial*. Ius Inkarrí, 8(8), 493-507.
<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Inkarri/article/view/2736/2872>
- Uladech. (2023). *Reglamento de Integridad Científica en la Investigación v001*. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/la-universidad/transparencia/?search=integridad&lang=1&id=23&id=4>
- Westreischer, G. (2020) *Teoría de la empresa*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-la->

[empresa.html#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20la%20empresa,torno%20a%20las%20organizaciones%20empresariales](#)

Zuluaga, J. (2023) *Control interno y fraudes*. Bogotá: Eco Ediciones. Obtenido de:
<https://n9.cl/cqsz9>

Zurita Baquerizo, J. M. (2020) *Políticas y procedimientos de un sistema de control interno de una empresa de tránsito localizada en la ciudad de Guayaquil*. Recuperado de:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15833>

Anexo

Anexo 01. Matriz de Consistencia

Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024?</p>	<p>Objetivo General: Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales. Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales. 2. Describir los factores relevantes del control interno de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024 3. Hacer un análisis comparativo de los factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales y de la Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024 	<p>En esta investigación no se utilizará la hipótesis por ser un estudio cualitativo, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso y no experimental.</p>	<p>Control interno</p>	<p>Tipo de investigación: Enfoque cualitativo</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental.</p> <p>Población y muestra: Población: Pequeñas empresas del Perú. Muestra: Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L.</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: El cuestionario</p>

Anexo 02. Instrumento de recolección de información

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Reciba Usted un cordial saludo:

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa en estudio, para desarrollar el trabajo de investigación cuyo título es: **Factores relevantes del control interno de las pequeñas empresas nacionales: Caso Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L. – Ayacucho, 2024**

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

Factores relevantes	Preguntas	Resultados	
		Si	No
	La Empresa de Transportes Turismo Azul Ayacucho E.I.R.L., cuenta un sistema de control.		X
Ambiente de Control	1. ¿La empresa ha adoptado un código de ética reconocido oficialmente?		X
	2. ¿Se comunica el código de ética aprobado por la empresa a todos los colaboradores?		X
	3. ¿Se efectúan las rendiciones de cuentas de manera íntegra y fiable?	X	
	4. ¿Tiene la empresa un Manual de Organización y Funciones establecido?		X
	5. ¿Cuenta la empresa con un proceso de evaluación establecido para la contratación de profesionales que necesita?		X

	6. ¿Se proporciona capacitación de inducción al personal nuevo en la empresa?		X
Evaluación de riesgo	1. ¿Tiene la empresa objetivos claramente definidos? 2. ¿Se han establecido las posibles consecuencias de los riesgos que se han identificado? 3. ¿Ha implementado la empresa procedimientos adecuados para abordar y resolver los riesgos identificados? 4. ¿Ha registrado la entidad los posibles riesgos que enfrenta, tanto desde fuentes internas como externas? 5. ¿Proporciona la empresa formación continua a sus empleados? 6. ¿Se realizan evaluaciones periódicas en las distintas áreas de la empresa para prevenir riesgos?		X X X X X X
Actividad de Control	1. ¿Ha desarrollado la empresa suficientes procedimientos para alcanzar sus objetivos? 2. ¿Incluye este procedimiento actividades de control suficientes para garantizar la seguridad física de la información de la entidad? 3. ¿Están incorporadas en los procedimientos actividades de supervisión presencial para monitorear el desarrollo de las tareas? 4. ¿Se comunican los resultados de la supervisión de manera oportuna para implementar las medidas correctivas necesarias? 5. ¿Tiene la empresa indicadores para evaluar el desempeño de sus procesos y tareas? 6. ¿Influyen las actividades de control en la eficiencia y eficacia de la empresa?		X X X X X X
Información y comunicación	1. ¿Puede la empresa producir informes financieros anuales e intermedios confiables? 2. ¿Dispone la gerencia de información analítica y financiera adecuada para tomar decisiones de manera oportuna?	X X	

	<p>3. ¿Dispone la empresa de métodos para recolectar datos externos acerca de la satisfacción del cliente y la demanda del mercado?</p> <p>4. ¿Mantiene la empresa una comunicación adecuada, fluida y oportuna entre todas sus áreas y departamentos relacionados?</p> <p>5. ¿Existen políticas de incentivos para los colaboradores por su buen desempeño laboral en la empresa?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
Supervisión o monitoreo	<p>1. ¿Se efectuaron coordinaciones internas y externas antes de iniciar la implementación de las actividades planificadas?</p> <p>2. ¿Se distribuye el informe financiero de la empresa a las áreas correspondientes?</p> <p>3. ¿Se verifica con regularidad que los empleados comprendan y acaten el código de conducta de la empresa?</p> <p>4. ¿Realiza el área correspondiente un monitoreo constante?</p> <p>5. ¿Existe una supervisión constante para asegurar el rendimiento adecuado de los empleados?</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>


**EMPRESA DE TRANSPORTES
TURISMO AZUL**
 GERENCIA
Jaime Caro Leoncio
 DNI N° 42666768
 GERENTE

Anexo 03. Ficha técnica de los instrumentos

Formato de Ficha de Validación								
FICHA DE VALIDACIÓN								
Título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO E.I.R.L. – AYACUCHO, 2024								
N°	CONTROL INTERNO	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
	Ambiente de Control							
1	¿La empresa ha adoptado un código de ética reconocido oficialmente?	X		X		X		
2	¿Se comunica el código de ética aprobado por la empresa a todos los colaboradores?	X		X		X		
3	¿Se efectúan las rendiciones de cuentas de manera íntegra y fiable?	X		X		X		
4	¿Tiene la empresa un Manual de Organización y Funciones establecido?	X		X		X		
5	¿Cuenta la empresa con un proceso de evaluación establecido para la contratación de profesionales que necesita?	X		X		X		
6	¿Se proporciona capacitación de inducción al personal nuevo en la empresa?	X		X		X		
	Evaluación de riesgo							
1	¿Tiene la empresa objetivos claramente definidos?	X		X		X		
2	¿Se han establecido las posibles consecuencias de los riesgos que se han identificado?	X		X		X		
3	¿Ha implementado la empresa procedimientos adecuados para abordar y resolver los riesgos identificados?	X		X		X		
4	¿Ha registrado la entidad los posibles riesgos que enfrenta, tanto desde fuentes internas como externas?	X		X		X		
5	¿Proporciona la empresa formación continua a sus empleados?	X		X		X		

6	¿Se realizan evaluaciones periódicas en las distintas áreas de la empresa para prevenir riesgos?	X		X		X		
	Actividad de Control							
1	¿Ha desarrollado la empresa suficientes procedimientos para alcanzar sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Incluye este procedimiento actividades de control suficientes para garantizar la seguridad física de la información de la entidad?	X		X		X		
3	¿Están incorporadas en los procedimientos actividades de supervisión presencial para monitorear el desarrollo de las tareas?	X		X		X		
4	¿Se comunican los resultados de la supervisión de manera oportuna para implementar las medidas correctivas necesarias?	X		X		X		
5	¿Tiene la empresa indicadores para evaluar el desempeño de sus procesos y tareas?	X		X		X		
6	¿Influyen las actividades de control en la eficiencia y eficacia de la empresa?	X		X		X		
	Información y Comunicación							
1	¿Puede la empresa producir informes financieros anuales e intermedios confiables?	X		X		X		
2	¿Dispone la gerencia de información analítica y financiera adecuada para tomar decisiones de manera oportuna?	X		X		X		
3	¿Dispone la empresa de métodos para recolectar datos externos acerca de la satisfacción del cliente y la demanda del mercado?	X		X		X		
4	¿Mantiene la empresa una comunicación adecuada, fluida y oportuna entre todas sus áreas y departamentos relacionados?	X		X		X		
5	¿Existen políticas de incentivos para los colaboradores por su buen desempeño laboral en la empresa?	X		X		X		
	Supervisión o Monitoreo							
1	¿Se efectuaron coordinaciones internas y externas antes de iniciar la implementación de las actividades planificadas?	X		X		X		

2	¿Se distribuye el informe financiero de la empresa a las áreas correspondientes?	X		X		X		
3	¿Se verifica con regularidad que los empleados comprendan y acaten el código de conducta de la empresa?	X		X		X		
4	¿Realiza el área correspondiente un monitoreo constante?	X		X		X		
5	¿Existe una supervisión constante para asegurar el rendimiento adecuado de los empleados?	X		X		X		

Recomendaciones:

.....

.....

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

Nombres y Apellidos de experto: **C.P.C. MARIBEL QUISPE SULCA** – DNI: **45453170**




CPC Maribel Quispe Sulca
N° 017-1573

Ficha de identificación del Experto

<u>Ficha de identificación del Experto para proceso de validación</u>	
Nombres y apellidos: MARIBEL QUISPE SULCA	
DNI/CE: 45453170	Edad: 37
Teléfono/Celular: 999864189	Email: mabel_2_3@hotmail.com
Título Profesional: Contador Público	
Grado académico: Maestría:	Doctorado:
Especialidad	
Institución que Labora: Contadora Independiente – Especialista en Auditoría	
Identificación del Proyecto de Investigación o tesis	
Título: FACTORES RELEVANTES DEL CONTROL INTERNO DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS NACIONALES: CASO EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AZUL AYACUCHO E.I.R.L. – AYACUCHO, 2024	
Autor: BUITRON TORRES, DEISY NELIDA	
Programa académico: Escuela Profesional de Contabilidad	
 CPC Maribel Quispe Sulca N° 017-1573	

Anexo 04. Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula

_____ y es dirigido por _____, investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es:

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará _____ minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de _____. Si desea, también podrá escribir al correo _____ para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador (o encargado de recoger información):
