



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA EXPRESO
INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. -
HUANCAYO, 2018

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

AUTORA

PACAHUALA GAMARRA, ELIZABETH BEATRIZ

ORCID ID: 0000-0002-2014-4832

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE – PERU
2019**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA EXPRESO
INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. -
HUANCAYO, 2018

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

AUTORA

PACAHUALA GAMARRA, ELIZABETH BEATRIZ

ORCID ID: 0000-0002-2014-4832

ASESORA:

MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

**CHIMBOTE – PERU
2019**

EQUIPO DE TRABAJO

Autor:

Pacahuala Gamarra, Elizabeth Beatriz

ORCID ID: 0000-0002-2014-4832

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

Asesora:

Manrique Plácido, Juana Maribel

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias Contables,
Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de Contabilidad, Chimbote, Perú

Jurados de Investigación Presidente:

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Miembro:

Ortiz Gonzalez, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

Miembro:

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

HOJA FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MGTR. ESPEJO CHACÓN, LUIS FERNANDO

ORCID: 0000-0003-3776-2490

PRESIDENTE

MGTR. ORTIZ GONZALEZ, LUIS

ORCID: 0000-0003-0621-4336

MIEMBRO

MGTR. RODRÍGUEZ VIGO, MIRIAN NOEMI

ORCID: 0000-0002-5909-3235

MIEMBRO

MGTR. MANRIQUE PLÁCIDO, JUANA MARIBEL

ORCID ID: 0000-0002-6880-1141

ASESORA

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mis padres, que mi guía en mi constante lucha para avanzar en mi carrera y en la vida y Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

DEDICATORIA

A DIOS, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado vida, salud y darme lo necesario para seguir adelante logrando mis objetivos, además de su infinita bondad.

A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico documental y de caso, para el recojo de información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario aplicado al gerente de la empresa en estudio, encontrando las siguientes conclusiones: De la revisión bibliográfica la mayoría de las micro y pequeñas empresas carecen de un sistema de control interno, por falta de conocimiento y no contar con personas capacitadas. Respecto al objetivo específico 2: la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., no cuenta con un sistema de control interno establecido, el control interno que aplican es empírico es por ello la necesidad que tienen de llevar un control sobre los recursos, bienes de la empresa lo que conlleva riesgos potenciales. Respecto al Objetivo Especifico 3: Finalmente se concluye que tanto las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa objeto de estudio no tienen implementado un sistema de control interno lo que ha generado en muchos caso el no cumplimiento de sus metas. Conclusión General: implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos.

Palabras clave: Control Interno, Micro y Pequeñas Empresas, Servicio

ABSTRACT

The main objective of this research work was to: Describe the characteristics of the Internal Control of Micro and Small Enterprises of the Service Sector of Peru: Case of the company Expreso Internacional Turismo Central S.A. - Huancayo, 2018. The design of the research was non-experimental, descriptive, documentary and case bibliography. For the collection of information, bibliographic records and a questionnaire applied to the manager of the company under study were used, finding the following conclusions: Specific objective 1: Most of the micro and small companies lack a system of internal control, due to lack of knowledge and not having trained people. Regarding specific objective 2: the company Expreso Internacional Turismo Central S.A, does not have an established internal control system, the internal control they apply is empirical, that is why they need to keep track of the resources, assets of the company which entails potential risks. Regarding Specific Objective 3: Finally, it is concluded that both the micro and small companies of the Peruvian trade sector and the company under study have not implemented an internal control system, which has generated in many cases the non-compliance of their goals. General Conclusion: formally implement adequate internal control with the procedures and components that characterize it, with which it can manage the appropriate use of the company's resources and thus prevent it so that risks can not occur.

Keywords: Internal control, micro and small enterprises, service

CONTENIDO

CARATULA	
CONTRACARATULA	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
JURADO EVALUADOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
CONTENIDO	ix
INDICE DE CUADROS	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. REVISION DE LITERATURA.....	16
2.1. Antecedentes.....	16
2.1.1. Internacionales.....	16
2.1.2. Nacionales.....	18
2.1.3. Regionales.....	24
2.1.4. Locales	25
2.2. Bases Teóricas	26
2.2.1. Teorías del control interno.....	26
2.2.2. Control Interno según informe COSO.....	31
2.2.3. Teoría de las empresas.....	34
2.2.4. Teoría de los sectores.....	38
2.3. Marco conceptual.....	40
III. METODOLOGÍA	44
3.1. Diseño de la investigación	44
3.2. Población y muestra.....	44
3.3. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables.....	45
3.4. Técnicas e instrumentos.....	45
3.4.1. Técnicas	45
3.4.2. Instrumentos.....	45
3.5. Plan de análisis.....	45

3.6. Matriz de consistencia	45
3.7. Principios éticos.....	46
IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	46
4.1. Resultados.....	46
4.1.1. Respecto al objetivo específico 1.....	46
4.1.2. Respecto al objetivo específico 2.....	53
4.1.3. Respecto al objetivo específico 3.....	57
4.2. Análisis de Resultados	61
4.2.1. Respecto al Objetivo Especifico 1	61
4.2.2. Respecto al Objetivo Especifico 2	62
4.2.3. Respecto al Objetivo Especifico 3	64
V. CONCLUSIONES	67
5.1. Respecto al objeto Especifico 1	67
5.2. Respecto al objetivo Específico 2.....	67
5.3. Respecto al objetivo Especifico 3.....	68
5.4. Conclusión General.....	68
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS	70
6.1. Referencias Bibliográficas	70
6.2. ANEXOS	74
6.2.1. Anexo 01:Matriz de Consistencia.....	74
6.2.2. Anexo 02:Modelo de Fichas Bibliográficas	75
6.2.3. Anexo 03:Cuestionario	76

INDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01.....	46
CUADRO N° 02.....	54
CUADRO N° 03.....	57

I. INTRODUCCIÓN

El principio del Control Interno, nace con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, sino fue inclusive hasta fines de siglo XIX que los hombres de actividades comerciales se preocupan para formar y establecer métodos apropiados para la seguridad de sus beneficios **(Rivero, 2009)**.

El control interno es una herramienta, que ayuda a la empresa revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes, siendo esta de suma importancia debido a que si mantiene de manera óptima se obtendrán mejores resultados. Desde el punto de vista administrativo, el control consiste en la comparación de los resultados obtenidos y los ya previstos con el objetivo de verificar que las operaciones cubran los planes programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas. **(Fonseca, 2014)**

El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración personal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficiencia y eficacia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las normas y obligaciones y salvaguardar de activos **(Romero, 2012)**

Los sistemas de control interno se han rodeado de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas. Actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como recursos

sean utilizadas razonablemente, realizando bajo normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas objetivos de conseguir que la empresa cuente con un adecuado y efectivo sistema de control interno. Disponer de un sistema de evaluación ajustado a las necesidades de la empresa o ente económico. Lograr la aplicación de normas y procedimientos, salvaguarda de bienes y eficiente uso de recursos, así como del correcto y oportuno registro y manejo de información.

El entorno económico, político y social genera cambios en los sistemas de control interno de las organizaciones empresariales, ya que los riesgos varían, las necesidades son otras, las culturas se transforman y los avances tecnológicos son vertiginosos, su implementación, en contados o la auditoria **(Estupiñan, 2015)** Contar con un sistema de control interno proporciona una seguridad razonable. El término razonable reconoce que el control interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. Por tanto, el diseño debe ir enfocado a los recursos humanos y las vías y métodos para su mejoramiento continuo **(Toro, Fonteaba, Armada & Santos, 2015)**

Por lo antes mencionado podemos ver, la importancia de un adecuado sistema

de control interno. Pero tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y tareas delegadas es necesario contar con un adecuado sistema de control. Este sistema deberá ser sofisticado según se requiere en función de la complejidad de la organización, las normas de auditoría relativas al control interno han sido actualizadas e intensificadas.

La empresa objeto de estudio con Razón Social EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A., con RUC 20601908752, inicio sus actividades el 24/02/2017, con dirección en PJ. LOS HEROES NRO. 120 URB. PIO PATA (A UNA CUADRA DEL OVALO PIO PATA) JUNIN - HUANCAYO - EL TAMBO, siendo su gerente el Sr. AVILA CAJAHUANCA OSCAR ROBERTO, además se encuentra dentro del sector Servicio de Transporte por Vía Terrestre. Su **Misión:** Somos una empresa con integración, estamos comprometidos con la alta calidad del servicio. Fomentamos la innovación, respetando el medio ambiente. **Visión:** Pretendemos ser un referente en el mercado nacional, para ello abarcaremos todos los sectores que ofrecemos actualmente.

Por lo antes mencionado, el enunciado del problema es el siguiente **¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso Empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018?** Para dar respuesta al enunciado del problema, se ha planteado el siguiente Objetivo General: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018. Así mismo, para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los

siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. 2018
2. Describir las características del control interno de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.
3. Hacer un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.

La presente investigación se justifica, porque mediante su elaboración permitirá llenar el vacío del conocimiento; es decir: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018. Asimismo, la investigación coadyuva a evidenciar la importancia de contar con un sistema de control interno en las micro y pequeñas empresas del Perú.

También se justifica ya que servirá como marco teórico para futuras investigaciones, y como material de lectura para aquellos empresarios que necesiten información y tengan interés por el tema.

Finalmente, la investigación se justifica ya que me permitirá obtener mi título como Contador Público; y también servirá para que la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, cumpla con lo que establece la SINEASE, organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Educación, que tiene como fin asegurar a la sociedad que las instituciones educativas ofrezcan un servicio de calidad.

De la misma manera, se aplicó como metodología de estudio la investigación

descriptiva, bibliográfica, documental y de caso.

Como resultado, se obtuvo que los autores nacionales, regionales y locales, carecen de un sistema de control interno, por falta de conocimiento y no contar con personas capacitada.

En conclusión se sugiere al gerente de la empresa a implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes internacionales a todos los trabajos de investigación realizados por otros investigadores, en cualquier ciudad del país del mundo, menos del Perú; sobre la variable y unidades de análisis referido con nuestro objeto de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguiente:

Astudillo & Gómez (2011), en su tesis denominada: *Diseño Y Elaboración De Un Manual De Procedimientos De Control Interno Para La Empresa Agroinsur, en la ciudad de Cuenca – Ecuador*. Concluye lo siguiente: La empresa AGROINSUR es una empresa pequeña en vías de desarrollo, administrada en su totalidad por los propietarios que a su vez tiene las funciones de Gerente General y Administrador, cuenta con algunas medidas básicas de control interno para el desarrollo de las principales actividades a

las que se dedica, pero a pesar de ello la dirección no da la importancia que merece el control interno. No existe un organigrama funcional en el que se pueda identificar la ubicación jerárquica de los miembros que conforman la empresa, así como de las líneas de comunicación entre ellos. No se respeta las funciones encomendadas al personal, ya que no se cuenta con una manual donde se encuentran detallados específicamente los niveles jerárquicos y las respectivas obligaciones delegadas a los mismos. La empresa no cuenta con el personal necesario de acuerdo a los movimientos económicos que se realizan, ya que existe duplicidad de funciones. Todos los controles se establecen de manera informal y son comunicados verbalmente a los involucrados por lo que en ocasiones no se aplican correctamente. No existe por escrito políticas que aseguren el correcto desenvolvimiento de sus actividades, tampoco se encuentra establecido políticas para una adecuada protección de los activos existentes, así como tampoco para la adquisición de activos adicionales. Los propietarios de la empresa AGROINSUR evalúan el funcionamiento de los controles y el desarrollo de las actividades dentro de la entidad, pues no consideran necesaria la intervención de agente externos por lo que no se ha realizado trabajos de auditoría. A pesar del involucramiento directo por parte de los propietarios en el desarrollo de las actividades debido a que la empresa está creciendo se requiere la implementación de nuevos controles que ayuden a la consecución de los objetivos.

Monrroy (2013), en su tesis titulada: *Elaboración de un manual de auditoría para la evaluación de control interno del sistema de administración de personal en la caja nacional de salud de la ciudad de la Paz*, tuvo como objetivo principal; Verificar los grados de Implantación, Implementación y desarrollo del Control Interno del Sistema de Administración de Personal en la Caja Nacional de Salud de la Ciudad de La Paz (CNS); llegando a las siguientes

conclusiones: El aporte realizado a la Caja Nacional de Salud de la Ciudad de La Paz (CNS) con el Manual de Auditoría para la Evaluación de Control Interno del Sistema de Administración de Personal facilitará: La aplicación adecuada del Reglamento Interno del Personal. Identificar las Deficiencias en el Proceso de Selección de Personal. El identificar los factores Internos y Externos que afectan el logro de las metas. Identificar si los Cargos cumplen con los requisitos mínimos de Contratación.

Aguirre (2012), en su trabajo de investigación denominado: *La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en la ciudad de DF – México*. Cuyo objetivo general fue: Crear acciones que permitan generar mecanismos de prevención y de detección con la finalidad de buscar la mejora continua en las áreas administrativas y contables para que la información sea veraz y confiable. Cuya metodología de investigación fue: Descriptiva-bibliográfica-documental; la técnica fue; revisión bibliográfica. Llegó a los siguientes resultados: El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes.

2.1.2. Nacionales

En este trabajo se entiende por antecedentes nacionales de investigación realizado por otros investigadores en diferentes ciudades del Perú; se ha podido encontrar trabajos de investigación sobre aspectos relacionados con

la variable de investigación de estudio. Revisando los antecedentes se ha podido encontrar lo siguientes:

Peña (2017), en su tesis titulada: *Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: empresa de transporte Cruz del Sur - Piura, 2017*. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Describir las principales características del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú y de la Empresa de Transporte Cruz del Sur - Piura, 2017. Conclusiones: Respecto al objetivo específico n° 02: La empresa si cuenta con un departamento de control interno que se encarga de supervisar que se cumplan con los procedimientos en cada oficina. Se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. La solución de los inconvenientes presentados está a cargo de la sede Principal. Se determinó que la empresa Cruz del Sur, no cuenta con supervisores de ruta debido a que son demasiadas unidades algo difícil de controlar, y por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros. Sin embargo, Cuenta con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades. La empresa de transporte normalmente tiene algunos problemas relacionados con las encomiendas las cuales al momento del envió el cliente no declara en verdadero contenido de estas encomiendas las cuales pueden ser frágiles y sufrir daños en el camino o las cuales pueden ser de gran valor económico, al no realizar esto la empresa no reconoce en caso de daños o perdida debido a que no se conoce el contenido de la encomienda. Conclusión General: La

investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes, tal como lo menciona Montero (2015). Es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Lo que coincide con la empresa Cruz del Sur, que cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados, cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos.

Benites (2018), en su tesis titulada: *Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018*. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Teniendo como objetivo general: Determinar y describir los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú y de la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A Piura, 2018. Conclusiones: Respecto al Objetivo N° 02: La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe es una sociedad anónima cuyo capital social está representado por acciones, el objeto social se circunscribe exclusivamente a la prestación del servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir las obligaciones que respectivamente le correspondan como consecuencia de la celebración del contrato de concesión la mencionada empresa cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no tiene un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador, mantiene vigente su licencia de funcionamiento para

la ruta del servicio obtenida través de un concurso de licitación convocada por la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013, en el aspecto contable, la empresa cuenta un contador permanente quien se encarga de las operaciones financieras de la empresa, a su vez de mantener al día las obligaciones tributarias, laborales y otros). En el aspecto laboral, el personal a cargo de la empresa son el contador, los controladores y personal de limpieza en el número de 7 quienes se encuentran en planilla con los beneficios sociales correspondientes contratados cada 3 meses. La empresa se encuentra bajo el Régimen de la Micro y Pequeña empresa. Conclusión General: a) Realizando el análisis comparativo entre el autor y la empresa del caso en estudio se concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa.

Sarrin (2016) en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Servicios de Transporte de Pasajeros en Auto Señor de Mayo S.R.L - Casma, 2016*. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Determinar y describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú y de la Empresa de Servicio de Transportes de Pasajeros en Auto Señor De Mayo S.R.L. – Casma, 2016. Conclusiones: Respecto al Objetivo Especifico N° 02: Con forme a los resultados obtenidos de la encuesta empleada al gerente de la empresa, reflejo que la administración posee sus objetivos y metas bien estructurada y planteadas en el

desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no poseen una delegación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativas. Conclusión General: Con la obtención de los resultados y el análisis de los resultados se concluye que los componentes del control interno; ambiente de control, evaluación de riesgos y supervisión y monitoreo , los resultados obtenidos de los autores citados y lo encontrado de la empresa De Servicios De Transporte De Pasajeros En Auto Señor De Mayo S.R.L” si coinciden, en cuanto a la comparación de los resultados de los componentes (actividades de control) y (información y comunicación), no coinciden por encontrarse deficiencias, los componentes analizados refleja las irregulares, débiles, incompetentes y del caso contrario los componentes firmes que benefician a la administración, la implantación de los componentes en tres y dos proceso de; el primer componente defectuoso se puede dar solución con la delegación de funciones de un personal distribuidor de la información haciendo fluida la comunicación interpersonal.

Mejía (2017) en sus tesis titulada: *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.”* – Casma, 2017. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Determinar y Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del Perú: Caso “Empresa de Transporte Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017. Conclusiones: Respecto al Objetivo Especifico N° 02: El cuestionario aplicado al presidente de la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., se ha evidenciado que actualmente si cuenta con un control interno, difunde talleres de capacitación para sus trabajadores evidenciando así que están operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa. Conclusión general: Por lo general no todas la empresa de transporte cuentan con un buen sistema de control interno, y de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno, se deduce que tanto los autores nacionales y la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., si se aplica el control interno tomando como referencia los establecido en Informe COSO, la cual permite que la gestión de la empresa para el logro de los objetivos influirá de manera efectiva y eficiente. Asimismo se determinó de acuerdo con los autores que en el componente Evaluación de Riesgos no coinciden ya que la empresa en estudio afirma conocer los riesgos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades tanto internas como externas y a pesar que la empresa no ha emitido su Visión, Misión y Objetivos específicos su manera de prever los riesgos es eficiente.

2.1.3. Regionales

En este trabajo se entiende por antecedentes regionales de investigación realizado por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región de Junín, menos en la ciudad de Huancayo, sobre aspectos relacionados con nuestras variables y unidades de análisis.

Cucho (2018), en su tesis titulada: Caracterización del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L. – Junín, 2018. Conclusiones: Respecto al Objetivo específico N° 02: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., se aprecia que dicha empresa comercial, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Además se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el

personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa. Conclusión General: La empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., realiza un trabajo de control interno de manera empírica sin embargo le ha sido favorable en el desarrollo de sus actividades porque cuenta con más fortalezas que debilidades. Se sugiere a la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados. Es de vital importancia mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización.

2.1.4. Locales

En esta investigación se entiende por antecedentes locales, a todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier localidad de la ciudad de Huancayo; sobre nuestras variables y unidades de análisis.

Meza (2016) en su tesis titulada: *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la*

Empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016. La metodología 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. Siendo su objetivo general: Describir las características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas sector servicio del Perú y de la Empresa de Transportes “Ibarra E.I.R.L” de Huancayo, 2016. Conclusiones: Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa transportes Ibarra E.I.R.L de las 25 preguntas efectuadas, 12 respuestas han sido afirmativas lo cual representa un 48% y el resto que equivale a 13 preguntas que han sido negativas representando un 52%, arrojando como resultado que la empresa carece de un adecuado control interno que obviamente está influyendo en la gestión ya que carecen de un buen ambiente de control de un adecuada supervisión donde retrasarían a la empresa lograr satisfactoriamente todas su metas sus objetivos que desea obtener. Conclusión General: La implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de Control interno

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de

organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad. **(Bacallao, 2009).**

El control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

Dentro del contexto de la modernización y globalización económica, corresponde establecer pautas básicas homogéneas que orienten el accionar de las empresas e instituciones públicas y privadas, hacia la búsqueda de la efectividad, eficiencia, economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa. **(Bravo, 2000).**

Importancia del control interno

Cuanta mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de una adecuado sistema de control interno. Pero cuando tenemos empresas

que tienen más de un dueño muchos empleados, y muchas tareas delegadas, es necesario contar con un adecuado sistema de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la complejidad de la organización.

Con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente. Pero si así fuese su presencia no asegura que eviten los fraudes. Entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

Objetivos de Control Interno

Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y la calidad en los servicios:

Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;

Cumplir las leyes reglamentos y otras normas gubernamentales;

Elaborar información financiera y confiable, presentada con oportunidad; y,

Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad en los servicios. **(Poch, 2000).**

Clasificación del Control Interno

Aguirre clasifica el control interno de la siguiente manera:

Control Interno Contable

Son los controles, métodos establecidos para garantizar la protección de los activos, la viabilidad y validez de los registros contables.

Este control contable no solo se refiere a normas de control con fundamento puro contable (como por ejemplo, documentación, soporte de los registros, conciliación de cuentas, repaso de asientos, normas de valoración, etc.). Sino también a todos aquellos procedimientos que, afectando la situación financiera al proceso informativo, no son operaciones estrictamente contables o de registros (es decir, autorizaciones de cobros, pagos y conciliaciones bancarias, comprobación de inventarios, etc.).

Control Interno Administrativo o de Gestión

Son los procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la dirección.

Se refieren a operaciones que no tienen incidencia concreta en los estados financieros por corresponder a otro marco de la actividad del negocio, si bien pueden tener una repercusión en el área financiera- contable (por ejemplo, contrataciones, planificación y ordenamiento de la producción, relaciones con el personal, etc.) (Aguirre, 2006).

Asimismo clasifica el control interno de la siguiente manera:

Control Interno Financiero: El control interno financiero comprende en un sentido amplio, el plan de organización y los métodos, procedimientos y registros que tiene relación con la custodia de recursos, al igual que la exactitud, confiabilidad y oportunidad en la presentación de información financiera, principalmente de autorización y aprobación, segregación de funciones, entre las operaciones de registro e información contable, incluye también el soporte documentario, los registros de cuentas, normas de valorización , etc.

Control de Presupuesto: El control presupuestario es una herramienta técnica en la que apoya el control de gestión, basado en la administración por objetivos de los programas.

Como uno de los objetivos prioritarios de las entidades, es alcanzar determinado rendimiento de la eficacia de la ejecución del presupuesto, especialmente cuando se trata de la ejecución de los ingresos en relación con las desviaciones que se puedan presentar y se puede controlar recurriendo al control presupuestario.

El control interno presupuestario tiene por finalidad preservar la aplicación correcta y eficiente de los recursos financieros estimados, conservando el equilibrio presupuestario entre la previsible evolución de los ingresos y recursos a asignar previniendo las autorizaciones de gasto sin el financiamiento correspondiente para los que hayan sido, que todas las acciones que impliquen afectación presupuestal se sujeten a la Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto, a las leyes anuales de presupuesto, así como a las directiva de programación y formulación, aprobación, ejecución y cierre presupuestario. Respecto a la información, el sistema debe estar orientado a promover información suficiente y adecuada del mismo modo que la transparencia en la utilización, asignación y ejecución de los mismos fondos públicos debe estar siempre presente brindando y difundiendo la información pertinente.

Control Interno al sistema de información computarizada: El control interno al sistema de información computarizada está orientado a establecer y promover políticas relacionadas con el plan de organización, métodos,

procedimientos, registros e información contable, y promover con certeza razonable, que todo el desarrollo del proceso integral sistematizado (hardware y software) sirvan y están adecuados a su propósito.

El control de información también está orientado a lograr el uso de la tecnología y la informática como herramienta de control, su objetivo será mantener controles autorizados efectivos y oportunos sobre las operaciones de la entidad. (Álvarez, 2007).

2.2.2. Control Interno Según el Informe COSO

El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficacia y eficiencia de las operaciones
Confiabilidad de información
financiera

Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables

Eficacia del Sistema de Control interno

La eficacia de un control interno se puede reflejar en tres niveles diferentes. El control interno se puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías respectivamente, si la dirección de la unidad tiene la seguridad razonable de que:

Dispone de la información adecuada sobre hasta qué punto se están logrando los objetivos operacionales de la Unidad.

- Se prepara de forma fiable la información financiera de la misma.
- Se cumplen las leyes y normativa a las que se encuentra sujeta.

Si bien el control interno es un proceso, su eficacia es el estado o la situación del proceso en un momento dado.

Componentes del Control Interno Según COSO

El Control Interno de acuerdo al COSO, indica que consta de cinco componentes relacionados entre sí.

Estos componentes resultaran de la manera en que la Dirección dirija la empresa y/o Unidad y estarán integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las Organizaciones (sean públicas o privadas) y dependerá del tamaño de la misma la implantación de cada uno de ellos.

Los componentes son:

a) Ambiente de Control

Este componente es la base de la pirámide de control interno, aportando disciplina a la estructura. En él se apoyaron los restantes componentes, por lo que serán fundamentales para solidificar los cimientos de un eficaz y eficiente sistema de control interno. Marca la pauta del funcionamiento de la unidad e influye en la concientización de sus funcionarios.

Los factores a considerar dentro del ambiente o entorno de control serán los valores éticos y la integridad, la capacidad de los funcionarios de la unidad, el estilo de la dirección y de gestión, la manera en que la Dirección digna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas.

b) Evaluación de Riesgos

Cada unidad se enfrenta a diversos riesgos internos y externos que deben ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, los cuales deberán estar vinculados entre sí.

La evaluación de riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la Unidad disponga de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá analizar que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos, que se los haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia.

c) Ambiente de control

Las actividades de control son las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la Dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de Evaluación de Riesgos y asegurar que se llevan a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Unidad y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos, de acuerdo a lo señalado en el

punto anterior (Evaluación de Riesgos)

d) Información y Comunicación

Hay que identificar, recopilar y comunicar información pertinente en tiempo y forma que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

También deberá existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la Unidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La Dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado. Los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto. (AIN. 2007).

e) Supervisión o Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique la vigencia del sistema de control interno a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (AIN. 2007).

2.2.3. Teoría de las Empresas

Los economistas han analizado la empresa desde dos perspectivas.

En primer lugar como una unidad de producción de bienes o servicios, es decir, examinando que combinación de los factores de la producción es la más conveniente para obtener los bienes o servicios que oferta la empresa

(concepción neoclásica. Esta perspectiva es útil para analizar las relaciones entre las empresas en el mercado y a los juristas les resulta de interés, por ejemplo, cuando se trata de determinar cuando el comportamiento de una empresa constituye un abuso de su poder de dominio en el mercado (art. 2 LDC) y como veremos, también para explicar, en el caso de las empresas, de qué modo se seleccionan aquellas cuyos miembros cooperan peor, es decir, no consiguen maximizar la producción al menor coste posible.

En segundo lugar, y más recientemente. La empresa se ha analizado desde dentro, es decir, examinando que vínculos unen a los sujetos que aportan los distintos factores de la producción que se combinan en la empresa. Titulares de factores de la producción son los trabajadores (titulares del factor trabajo); los accionistas (titulares del capital social de la empresa adopta la forma de sociedad anónima); los obligacionistas y demás financiadores que prestan dinero a la empresa; los administradores de la empresa, que aportan un tipo especial de trabajo y actúan como agentes y representantes de los propietarios; los proveedores, que aportan materias primas o producen por encargo partes de productos final (Alfaro, 2016).

EMPRESAS SEGÚN SU TAMAÑO

Según el número de trabajadores y el tipo de estructura que posean podemos diferenciar estos tipos de empresas:

Microempresas: son empresas que tienen hasta un máximo de 10 trabajadores y suelen pertenecer a un único socio que también trabaja para la empresa. Muchas de empresas tienen gran potencial y pueden desarrollarse en empresas más grandes si se invierte en ellas, como es el

caso de las startups.

Pequeñas empresas: las pequeñas empresas poseen un número de trabajadores que va desde los 11 hasta los 49. Muchas de estas empresas son negocios familiares y ya poseen una estructura organizacional que deriva en una división del trabajo. Suelen ser empresas rentables e independientes, aunque no poseen grandes recursos financieros y de capital.

Medianas empresas: las pequeñas y medianas empresas son gran parte de la economía y el tejido empresarial. Estas últimas poseen plantillas de entre 50 y 250 trabajadores con una estructura y departamentos organizados que permiten delimitar el trabajo y las responsabilidades.

Grandes empresas: este tipo de empresas poseen más de 250 trabajadores y en la mayoría de ocasiones apuestan en la internacionalización con el objetivo de llevar sus productos por todo el mundo y conseguir mayores beneficios.

EMPRESAS SEGÚN LA PROCEDENCIA DE SU CAPITAL

Dependiendo de qué tipo de capital se utilice para la gestión de la empresa, podremos considerar los siguientes modelos de empresa.

Empresas privadas: el capital y la inversión realizada en estas empresas proviene de personas particulares que buscan obtener una rentabilidad y beneficios a través de la actividad de la empresa.

Empresas públicas: en estas empresas, el capital que se utiliza para su actividad proviene de las arcas públicas del Estado. Se utilizan para dar servicios a la población y no tienen por qué dar beneficios.

Empresas mixtas: este tipo de empresa posee parte de capital público y

parte de capital privado. Este modelo se produce cuando la inversión pública no es suficiente para el éxito de las empresas que trabajan para el Estado. Por ello, puede que aporten capital, mano de obra o equipos de trabajo.

TIPOS DE EMPRESAS DE ACUERDO A SU FORMA JURÍDICA:

Unipersonal: son aquellas empresas que pertenecen a un solo individuo. Es este quien debe responder ilimitadamente con su patrimonio frente a aquellos individuos perjudicados por las acciones de la empresa.

Sociedad Colectiva: son las empresas cuya propiedad es de más de una persona. En estas, sus socios responden de forma ilimitada con sus bienes.

Cooperativas: son empresas que buscan obtener beneficios para sus integrantes y no tienen fines de lucro. Estas pueden estar conformadas por productores, trabajadores o consumidores. (Ver: tipos de cooperativas)

Comanditarias: en estas empresas existen dos tipos de socios: por un lado, están los socios colectivos que participan de la gestión de la empresa y poseen responsabilidad ilimitada. Por otro, los socios comanditarios, que no participan de la gestión y su responsabilidad son limitados al capital aportado.

Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.): Tipo de sociedad que permite que una empresa pueda iniciar actividades de forma individual, utilizando un RUC y un patrimonio distinto al propio. En una E.I.R.L. la responsabilidad queda limitada al capital que el dueño haya incorporado a la sociedad, quedando totalmente separado el patrimonio de la empresa, del patrimonio personal del titular. Después de creada una Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, solo podrán ser

incorporados nuevos socios si esta se transforma en una Sociedad por Acciones o una Sociedad de Responsabilidad Limitada.

Sociedad anónima (S.A.): estas sociedades poseen responsabilidad limitada al patrimonio aportado y, sus titulares son aquellos que participan en el capital social por medio de acciones o títulos.

Sociedad Anónima Abierta (S.A.A.): Como su nombre lo indica, sus acciones permanecen abiertas y pueden ser adquiridas por personas que vean pertinente invertir y así convertirse en socios accionistas. Una Sociedad Anónima es abierta cuando tiene más de 750 accionistas, cuando más del 35% de sus acciones pertenecen a 175 socios o más y cuando todos sus socios con derecho a voto deciden tomar dicha denominación.

Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.): Este tipo de empresa se da cuando el número de sus accionistas no supera las 20 personas y sus acciones no están inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Las acciones permanecerán con los socios de forma permanente. **Sociedad Comercial de**

Responsabilidad Limitada (S.R.L.): En la Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada el capital se divide en participaciones iguales, acumulables e indivisibles, que no pueden ser incorporadas en forma de título valores, ni llamarse acciones. Los socios no pueden ser más de 20 y no responden con su patrimonio personal por posibles deudas de la empresa. **(Perú Info., 2005).**

2.2.4. Teoría de los sectores Teoría del sector

Según la subgerencia Cultural del Banco de la Republica (2015) la actividad económica está dividida en sectores económicos, cada sector se

refiere a una parte de la actividad económica cuyos elementos tienen características comunes, guardan una unidad y se diferencian de otras agrupaciones. Su división se realiza de acuerdo a los procesos de producción que ocurren al interior de cada uno de ellos.

Sector primario o agropecuario: Es el sector que obtiene el producto de sus actividades directamente de la naturaleza, sin ningún proceso de transformación, dentro de este sector se encuentran la agricultura, ganadería, silvicultura, caza y pesca.

Sector secundario o industrial: Comprende todas las actividades económicas de un país relacionados con la transformación industrial de los alimentos y otros tipos de bienes o mercancías, los cuales se utilizan como base para la fabricación de nuevos productos. Se divide en dos sub- sectores: industrial extractivo e industrial de transformación.

- **Industrial extractivo:** extracción minera y de petróleo.
- **Industrial de transformación:** envasado de legumbres y frutas, embotellado de refrescos, fabricación de abonos y fertilizantes, vehículos, cementos, aparatos electrodomésticos, etc.

Sector terciario o de servicios: Incluye todas aquellas actividades que no producen una mercancía en sí, pero que son necesarias para el funcionamiento de la economía, como ejemplo tenemos el comercio, los restaurantes, los hoteles, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, el gobierno, etc.

Es indispensable aclarar que los dos primeros sectores producen bienes

tangibles, por lo cual son considerados como sectores productivos.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de las Micro y Pequeñas Empresas

Se define a los micro y pequeñas empresas de la unidad económica, que operan como persona natural o jurídica cualquiera sea su forma de organización o gestión empresarial, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes y/o prestación de servicios, completamente en la legislación vigente.

Importancia

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumidas cuentas la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a:

- ✓ Proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- ✓ Reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- ✓ Incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- ✓ Son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- ✓ Mejoran la distribución del ingreso.
- ✓ Contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico.

(Palacios, 2011).

Característica de la MYPE

Microempresa: de 1 a 10 trabajadores y ventas anuales monto máximo de 150 UIT.

Pequeña Empresa: de 1 a 100 trabajadores y ventas anuales monto máximo de 1700 UIT (Aspilcueta, 2012).

2.3.2. Definición de Control Interno

A instancias de una empresa o de una entidad pública, se llamará control interno, al conjunto de acciones, políticas, procedimientos, normas y métodos, entre otros, que existen en la misma como consecuencia de la propuesta de jefes y empleados, y que tienen el objetivo de prevenir cualquier eventualidad, riesgo, complicación que justamente afecten el correcto desarrollo y trabajo de la misma.

Básicamente, ese control interno se ejerce a través del dominio de diversas variables como ser el control exhaustivo del ambiente laboral que incluye no solamente a los empleados rasos sino también al nivel gerencial, la previsión de riesgos y la circulación tanto de la información como de la comunicación interna.

Siempre, la acción de control que se ejerce sobre algo nos permitirá inspeccionar y fiscalizar su funcionamiento, por un lado, para constatar que la funciones se cumplan como corresponde y por otra parte para garantizar la efectividad, porque indefectiblemente cuando el ojo está puesto sobre algo de manera concreta se evitará que por ejemplo no se desarrollen acciones o actividades que compliquen el correcto desarrollo del trabajo.

Disponer de un efectivo y eficiente control interno ayudará a la empresa o a

la entidad pública en infinidad de cuestiones que hacen que el servicio o actividad que desarrolla sea de excelencia. Podrá entre otras cosas detectar casos de corrupción, conseguir que los objetivos propuestos sean alcanzados con éxito, promover en todo sentido la eficacia y la competitividad en todas las áreas, proteger los recursos y cumplir con las normas que se hayan propuesto oportunamente como pilares fundamentales de los comportamientos a seguir, entre otros.

Entonces, como corolario debemos remarcar que cualquier entidad o compañía que disponga de un correcto control interno será mucho más efectiva en el desarrollo de su trabajo y más exitosa por cierto porque en ese proceso de control se detectarán complicaciones que compliquen la labor diaria. (Ucha, 2014).

2.3.3. Definición de Empresa

La empresa es la organización de capital y trabajo con finalidad económica. Sin embargo, puede anotarse que cuando se busca un concepto en la teoría es porque tenemos un límite al conocimiento por nuestros sentidos (cuando no podemos ver los hechos sino conocerlos a través del conocimiento) y por tanto el concepto teórico puede olvidar algunos otros elementos que la teoría no puede o no describe.

La empresa, en una concepción general, en principio es siempre una acción ardua y dificultosa que valerosamente se comienza; esta acción, con la técnica se especializa y organiza; así la empresa deja de ser sólo una acción para ser organización y para tener una finalidad que contenidos dentro del enlace entre capital y trabajo se forman ya como institución. La empresa, es

pues una institución económica y/ o jurídica (porque produce y se atiene a normas) que en base a la conjunción de capital y trabajo, se organiza para lograr ciertos fines económicos (riqueza, productividad, beneficios, etc.).

(Hanks, 2010)

Concepto de Empresa según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.

Por otro lado, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, dentro de sus diversas acepciones, la noción que nos es útil es aquella que concibe a la Empresa como una Entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad pública, o la aquella sociedad fundada para emprender o llevar a cabo alguna actividad económica productiva.

Esta definición establece una relación entre dos tipos de bienes: capital y trabajo, que por supuesto no están en los mismos niveles, puesto que el primero es un bien material, y el segundo es el producto de la actividad humana. Una definición como esta, eminentemente técnica olvida que lo que está en reunión no es exactamente bienes (capital y trabajo) sino personas que poseen cierto o cumplen una función determinada. Existen personas con diferentes tipos de propiedades que ponen a disposición o reúnen para lograr un fin económico. La empresa es pues la reunión de dos tipos de personas, las que aportan el capital, y las que aportan su fuerza de trabajo, con un fin específico: la actividad productiva, el fin lucrativo. En

este concierto, o reunión de personas, surgen como características esenciales dos factores de producción: el capital y el trabajo. Queda claro que una empresa, si bien puede definirse como una entidad, no es necesariamente la reunión de capital y trabajo, porque estos son bienes y actividades; sino más bien la empresa es una entidad constituida por personas que aportan capital y/o trabajo para desarrollar actividades económicas productivas.

III. METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, bibliográfico y de caso. Fue no experimental porque no se manipulo ningún aspecto de la variable, caso o personas ya que la investigación solo se limitó a describir las variables en su contexto dado. Fue descriptivo porque solo se limitó a describir los aspectos más relevantes de la variable. Fue bibliográfico porque una parte de la investigación (objetivo específico 1) comprendió solo hacer una revisión bibliográfica de la literatura pertinente. Fue documental porque también se revisó algunos documentos (sobre todo estadísticos) pertinentes al estudio. Finalmente fue de caso porque la investigación se limitó a estudiar una sola empresa (objetivo específico 2).

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

Para el recojo de la población, se tomó a todas la micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú.

3.2.2. Muestra

Para el recojo de la muestra, se tomó a la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A.

3.3. Definiciones conceptuales y operacionales de las variables

No aplica

3.4. Técnicas e instrumentos

3.4.1. Técnicas

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.4.2. Instrumento

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5. Plan de Análisis

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2.

3.6. Matriz de Consistencia

Ver anexo N° 01

3.7. Principios Éticos

La investigación ha sido diseñada teniendo en cuenta las normas establecidas por la Escuela de Pre Grado, ciñéndonos a la estructura aprobada por la Universidad y considerando el código de ética; con la finalidad de proponer alternativas de mejora para el Control Interno de las micro y pequeñas empresas y de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.

La presente investigación se basó con el código de ética del contador y los principios éticos de: integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado profesional, responsabilidad, confidencialidad y comportamiento profesional. Cumpliendo las leyes y reglamentos, rechazando cualquier acción que desacredite la veracidad del contenido de la investigación. El principio de Integridad impone sobre todo al Contador Público Colegiado, la obligación de ser justo y honesto en sus relaciones profesionales y obliga a que sea honesto e intachable en todos sus actos.

IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Respecto al Objetivo Específico 1: Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú. 2018

CUADRO N° 01

CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ. 2018

AUTORES	RESULTADOS
<p data-bbox="327 1086 414 1176">Peña (2017)</p>	<p data-bbox="486 286 1375 1937">La empresa si cuenta con un departamento de control interno que se encarga de supervisar que se cumplan con los procedimientos en cada oficina. Se encarga también de solucionar los problemas presentados de acuerdo al orden y gravedad del problema. La solución de los inconvenientes presentados está a cargo de la sede Principal. Se determinó que la empresa Cruz del Sur, no cuenta con supervisores de ruta debido a que son demasiadas unidades algo difícil de controlar, y por tal razón existe un riesgo a que los choferes recojan pasajeros en el camino, poniendo en peligro a todos los pasajeros. Sin embargo, Cuenta con GPS para la inmediata ubicación de sus unidades. La empresa de transporte normalmente tiene algunos problemas relacionados con las encomiendas las cuales al momento del envío el cliente no declara en verdadero contenido de estas encomiendas las cuales pueden ser frágiles y sufrir daños en el camino o las cuales pueden ser de gran valor económico, al no realizar esto la empresa no reconoce en caso de daños o perdida debido a que no se conoce el contenido de la encomienda. Conclusión General: La investigación determinó coincidencias y diferencias entre los antecedentes, tal como lo menciona Montero (2015). Es importante implementar un Sistema de Control Interno, porque resulta más práctico comprobar la eficiencia y la productividad al momento de establecerlos. Lo que Coincide con la empresa Cruz del Sur, que cuenta con Manual de políticas y procedimientos actualizados,</p>

	<p>cumple con responsabilidad sus actividades facilitando la toma de decisiones para el logro de los objetivos. En la Empresa Cruz del Sur existe un departamento de control interno, pero está a cargo de la sede Principal, lo cual se recomienda que se debe implementar una oficina de atención al usuario en cada una de las sucursales de las ciudades más importantes en donde los clientes puedan acudir en caso de no ser atendidos correctamente, para así poder tomar las medidas necesarias, como mejorar el servicio o sancionar a los trabajadores que no cumplen bien su función.</p>
<p>Benites (2018)</p>	<p>La empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe es una sociedad anónima cuyo capital social está representado por acciones, el objeto social se circunscribe exclusivamente a la prestación del servicio de transporte terrestre urbano y está sujeto a la capacidad de asumir las obligaciones que respectivamente le correspondan como consecuencia de la celebración del contrato de concesión la mencionada empresa cuenta con disposiciones internas para la operatividad del servicio y una estructura organizacional actualizada, no tiene un Manual de Organización y funciones (MOF) que especifique de manera reglamentaria las funciones de cada trabajador, mantiene vigente su licencia de funcionamiento para la ruta del servicio obtenida través de un concurso de licitación convocada por la Municipalidad Provincial de Piura en el año 2013, en el aspecto contable, la empresa cuenta un contador permanente quien se encarga de las operaciones financieras de la empresa, a su</p>

	<p>vez de mantener al día las obligaciones tributarias, laborales y otros).</p> <p>En el aspecto laboral, el personal a cargo de la empresa son el contador, los controladores y personal de limpieza en el número de 7 quienes se encuentran en planilla con los beneficios sociales correspondientes contratados cada 3 meses. La empresa se encuentra bajo el Régimen de la Micro y Pequeña empresa. Conclusión General:</p> <p>a) Realizando el análisis comparativo entre el autor y la empresa del caso en estudio se concluyó que las actividades de control se establecen para ayudar asegurar que se cumplan con las reglas y hacer frente ante cualquier riesgo que se presente, todo este proceso debe ser supervisado para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a los objetivos de la empresa. Que la implementación de un sistema de control interno influye en las diferentes áreas de la empresa maximizando oportunidad, eficiencia de las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera, puesto que el entorno o ambiente forma al personal desarrollando sus actividades y cumpliendo con sus responsabilidades, lo cual coincide con la empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A quien cuenta con un proceso definido, para el control de calidad del servicio ofrecido.</p>
--	--

<p>Cucho (2018)</p>	<p>Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., se aprecia que dicha empresa comercial, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad. Además se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa. Conclusión General: La empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., realiza un trabajo de control interno de manera empírica sin embargo le ha sido favorable en el desarrollo de sus actividades porque cuenta con más fortalezas que debilidades. Se sugiere a la empresa Transportes Ricardo Hilario E.I.R.L., implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo</p>
----------------------------	---

	<p>caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados. Es de vital importancia mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización</p>
<p>Meza (2016)</p>	<p>Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa transportes Ibarra E.I.R.L de las 25 preguntas efectuadas, 12 respuestas han sido afirmativas lo cual representa un 48% y el resto que equivale a 13 preguntas que han sido negativas representando un 52%, arrojando como resultado que la empresa carece de un adecuado control interno que obviamente está influyendo en la gestión ya que carecen de un buen ambiente de control de un adecuada supervisión donde retrasarían a la empresa lograr satisfactoriamente todas su metas sus objetivos que desea obtener. Conclusión General: La implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión optimo con el cual se pueda llegar a cumplir las metas y objetivos y con los componentes va a permitir conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado que sea confiable relevante eficaz y eficiente para la tomas de decisiones a futuras.</p>

<p>Sarrin (2016)</p>	<p>Con forme a los resultados obtenidos de la encuesta empleada al gerente de la empresa, reflejo que la administración posee sus objetivos y metas bien estructurada y planteadas en el desarrollo empresarial, y que el personal de la entidad no poseen una delegación de funciones en una respectiva área y sus funciones y responsabilidades no se hayan separadas, la empresa no mantiene una comunicación muy fluida en ejecución de las actividades, y si evalúan el servicio que brinda el personal al usuario, pero aun con los debilidades la empresa en las operaciones son controladas ya que posee una dirección definida y se rigen bajo políticas de normas de ejecución laboral y reglamentos para el funcionamiento como empresa de servicio, con el fin de lograr los objetivos propuestos, y que la información que se obtiene es razonable y confiable para la toma de decisiones gerenciales y administrativas. operando de manera eficiente, se encontró también que la empresa en estudio no tiene difundido su misión, visión y objetivos estratégicos. Conoce los riesgos por cada objetivo y supervisa adecuadamente por lo que ha elaborado procedimientos para el cumplimiento de sus objetivos, teniendo como resultado que existe buena comunicación y se comunica de forma oportuna cualquier riesgo o problema que suceda dentro o fuera de la empresa. Conclusión general: Por lo general no todas la empresa de transporte cuentan con un buen sistema de control interno, y de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control</p>
-----------------------------	--

	<p>interno, se deduce que tanto los autores nacionales y la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., si se aplica el control interno tomando como referencia los establecido en Informe COSO, la cual permite que la gestión de la empresa para el logro de los objetivos influirá de manera efectiva y eficiente. Asimismo se determinó de acuerdo con los autores que en el componente Evaluación de Riesgos no coinciden ya que la empresa en estudio afirma conocer los riesgos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades tanto internas como externas y a pesar que la empresa no ha emitido su Visión, Misión y Objetivos específicos su manera de prever los riesgos es eficiente. Es considerable que la aplicación de un manual de funciones y procedimientos sea necesaria para que los trabajadores conozcan sus funciones dentro de la empresa y la información y comunicación es precisa y adecuada para poder mitigar los riesgos y asegurar un buen desarrollo de sus funciones. Finalmente, un sistema de control interno adecuado en una empresa es importante porque ayuda a obtener una administración dinámica para obtener resultados positivos, para los cuales toda evidencia así sea irrelevante debe tener su proceso y erradicación, y así estar más cerca de conseguir sus objetivos propuestos.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia en base de los antecedentes nacionales, regionales, locales de la presente investigación

4.1.2. Respecto al Objetivo Específico 2: Describir las características del control interno de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.

CUADRO N° 02

**CARACTERÍSTICAS DEL CONTROL INTERNO DE LA EMPRESA
EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. – HUANCAYO,
2018**

ITEMS	SI	NO
1. AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
3. ¿El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
4. ¿La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?	X	
5. ¿La autoridad y responsabilidad del personal está claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?		X
6. ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?		X
7. ¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
1. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo?		X

2. ¿Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad?	X	
3. ¿Todo el personal tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X	
4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X	
5. ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos?	X	
3. ACTIVIDADES DE CONTROL		
1. ¿La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados?		X
2. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente?	X	
3. ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?		X
4. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		X
5. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		X
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

1. ¿Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones?	X	
2. ¿El área ha promovido el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X	
3. ¿Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades?	X	
4. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?		X
5. ¿Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	X	
5. SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa?	X	
2. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?		X
3. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	X	
4. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	X	
5. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario realizado al encargado de la empresa en estudio.

4.1.3. Respecto al Objetivo Específico 3: Hacer un análisis comparativo de las características de control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.

CUADRO N° 03

ANÁLISIS COMPARATIVO DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ Y DE LA EMPRESA EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. – HUANCAYO, 2018

Elementos de Comparación	Resultados objetivo específico 1	Resultados objetivo específico 2	Resultados objetivo específico 3
Respecto al ambiente de control	Peña (2017) menciona que la empresa no aplica adecuadamente los componentes del control interno, dentro de las debilidades encontradas se encuentra el ambiente de control, la empresa cuenta con un código de ética pero ningún trabajador conoce de ella.	La empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., no aplica correctamente el funcionamiento del componente de ambiente de control ya que esto influye en la concientización de los trabajadores respecto al control	Si Coincide
Respecto a la	Meza (2016) hace	El propietario de la	Si Coincide

<p>evaluación de riesgo</p>	<p>mención que la empresa en estudio tiene establecido sus objetivos, así mismo afirma que, la evaluación de riesgo influye en el resultado de la empresa, pero la debilidad que tienen es que no cuenta con un personal capacitado para el correcto y adecuado control de sus existencias.</p> <p>Sarrín (2016). Afirma que, el control interno es una herramienta de suma importancia ya que se caracteriza por ser el proceso que ayuda a tener una mejor gestión en el manejo de sus recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de la información financiera,</p>	<p>Empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., menciona que si están identificados los riesgos como también el personal que labora conoce de ella y que si hay posibilidad de que ocurran los riesgos identificados, pero también menciona que la empresa no ha establecido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.</p>	
------------------------------------	--	---	--

	proporciona un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos institucionales.		
Respecto a la actividad de control	Benites (2018) , menciona que cumple en su totalidad con las políticas y procedimientos de las actividades de control que ayuden a garantizar que se lleve a cabo la efectiva administración, Que contribuya a que las acciones necesarias sean tomadas para direccionar los objetivos de la entidad. Cucho (2018) , Afirma que, toda empresa debe realizar procedimientos de control interno que ayuden a tomar decisiones independientes del rubro al cual esta pertenezca.	La empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., si ha determinado que actividades requieren de aprobación y/o autorización sobre la base de riesgos identificados. Si revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar de acuerdo a lo establecido. No, cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades	Si Coincide
información y	la empresa, brinda una	Internacional Turismo	Si Coincide

comunicación	<p>adecuada información y comunicación entre sus colaboradores que garantiza el cumplimiento de funciones y responsabilidades.</p> <p>Sarrín (2016). Establece que, el sistema de control interno permite conocer situación global de la empresa, obteniendo información relevante que le servirá a la gerencia para tomar decisiones oportunas y frente a situaciones de alto riesgo, permitiéndoles salvaguardar los activos maximizando la eficacia en las operaciones.</p>	<p>Central S.A., cumple al 100% con el componente de información y comunicación, la cual brinda la información pertinente la cual identificada y comunicada en su debido momento</p>	
Respecto a la Supervisión o Monitoreo	<p>Menciona que la empresa en estudio no cuenta un personal exclusivo para supervisar el trabajo de</p>	<p>La empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., en cuestión no Establece</p>	Si Coincide

	los trabajadores y que ayude a corregir los errores así evitar la pérdida de tiempo, tampoco se registran y comunican las dificultades presentadas a los responsables. Cucho (2018)	una persona responsable que dirija y supervisa las actividades para tomar medidas oportunamente para el desarrollo de la empresa	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del objetivo específico 1 y 2.

4.2. Análisis de Resultados

4.2.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Peña (2017), Benites (2018) y Meza (2016) mencionan que es importante contar con un sistema de control interno, porque ayuda al buen manejo de los bienes, funciones y operaciones detectando posibles riesgos, fraudes, errores e irregularidades que puede darse dentro de la empresa. Ya que el conocimiento y la aplicación del sistema de control interno en las actividades van a permitir el adecuado manejo de los recursos de la empresa, la idónea selección del personal, maximización de oportunidades, eficiencia y eficacia en las operaciones, rentabilidad y confiabilidad de la información administrativa y confiable.

Así mismo **Sarrín (2016) y Mejía (2017)**, refiere que no se viene aplicando de manera correcta y oportuna, eso se basa que la empresa en estudio no cumple correctamente con los componentes del control interno

encontrándose la mayor debilidad en las actividades del control y supervisión. Por otro lado **Cucho (2018) & Benites (2018)** enfatizan que las empresas sin importar el tamaño que tengan, necesitan de una manual de organizaciones y funciones que les organice internamente. Esto coincide con **Mejía (2017)** que el control interno de las micro y pequeñas empresas permiten que exista un clima laboral organizacional, que el personal sea regularmente capacitado para desarrollar eficientemente sus actividades basados en el manual de organizaciones y funciones.

Finalmente las micro y pequeños empresarios del Perú resaltan la importancia de contar con un sistema de control interno ya que esto ayuda al buen manejo de los bienes funciones y operaciones de la empresa y vela que la empresa disponga de mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

4.2.2. Respecto al objetivo específico 2: Se tomó como referencias los componentes del Informe COSO.

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 7 preguntas formuladas al representante de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., de las cuales representan el 100%, 5 respuestas son negativas y solo 2 son positivas. Lo cual refleja que en su mayoría No aplica un buen ambiente de control, ya que no cuenta con un código de ética establecido, tampoco existe una estructura organizacional definida sobre la misión y visión, pero si tiene personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo. No se le está dando la debida importancia al primer componente siendo el más importante del

control interno.

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., de las cuales representan el 100%, se obtuvo 4 preguntas con respuestas Si y 1 Pregunta con respuesta No, esta situación es beneficioso para la empresa, la cual está tomando las medidas necesarias para identificar y analizar los riesgos que se pueden dar dentro de la empresa tanto interno como externo. Como muestra la teoría de cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgo procedimiento de fuentes externas e internas, el riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecta negativamente a los objetivos trazados de la empresa.

Respecto al componente Actividad de Control

De las 5 preguntas formuladas al representante de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., de las cuales representa el 100%, se obtuvo 2 preguntas con respuesta positiva y 3 Preguntas con respuesta Negativa, lo cual refleja que la empresa, No está cumpliendo con las políticas y procedimientos para la utilización y protección de los recursos, siendo la más vulnerable las actividades expuestas a riesgo de error o fraude que no han sido asignados a diferentes personas o equipos de trabajo.

Respecto al componente Información y comunicación

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., la cual representa el 100%, se obtuvo 4 preguntas con respuesta positiva y 1 Preguntas con respuesta Negativa, la cual refleja que si le están dando la debida importancia a este componente,

siendo este beneficioso para la empresa en estudio, ya que están llevando a cabo en su totalidad las actividades como: facilitan la información oportuna, actual y accesible, para la correcta toma de decisiones en beneficio de la empresa.

Respecto al componente Supervisión o Monitoreo

De las 5 preguntas realizadas al representante de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., del caso la cual representa el 100%, 3 Preguntas dieron como resultados SI y 2 respuestas dio como resultados negativos, la muestra que si le están dando la debida importancia a este componente, la cual cuenta con un monitoreo o supervisión para poder tomar un buen manejo en las gestiones que se dan en esta empresa.

4.2.3. Respecto al Objetivo específico 3

Respecto al Componente Ambiente de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo específico 1 y la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., referente al componente ambiente de control, No coincide con los autores **Peña (2017)** en su mayoría si aplica un buen ambiente de control, si existen un código de ética, difunden su misión y visión, la empresa en estudio no cuenta con un ambiente de control, pese a que es el componente más importante del control interno.

Respecto al componente Evaluación de Riesgo

De lo obtenido en el resultado del objetivo específico 1 y en relación a la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., que es el resultado del objetivo específico 2, referente a la identificación y valoración de riesgo Si coincide pues la empresa busca identificar los riesgos significativos por cada

objetivo estratégico de la entidad, como **Meza (2016) y Sarrín (2016)** determina que la evaluación de riesgo permite identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.

Respecto al componente Actividades de Control

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., resultado del objetivo específico 2, respecto al componente de Actividades de Control, se aprecia que la empresa Si coinciden con **Benites (2018) & Cucho (2018)** porque ambos cumplen en su mayoría con las políticas y procedimientos de las actividades de control que ayuden a garantizar que se lleve a cabo la efectiva administración en toda empresa.

Respecto al componente Información y Comunicación

Según los resultados encontrados en el objetivo 1 y la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., resultado del objetivo específico 2, ambos coinciden, ya que la empresa en estudio brinda información pertinente la cual coincide con los que establece **Mejía (2017) & Sarrín (2016)**, brinda una adecuada información y comunicación entre sus colaboradores la cual garantiza el cumplimiento de funciones y responsabilidades que se logra en la empresa.

Respecto al componente Supervisión o Monitoreo

Del componente de Supervisión o Monitoreo, los resultados encontrados en el objetivo 1 y la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A.,

según **Cucho (2018)**, coincide por que las empresas no cuentan con personal exclusivo para supervisar las actividades que ayude a corregir los errores así evitar las pérdida de tiempo así tomar medidas oportunas para el desarrollo de la empresa.

V. CONCLUSIONES

5.1. Respecto al Objetivo Específico 1

Según la mayoría de los autores estudiados a nivel nacional opina que el control interno es adecuado y muy importante para evaluar las actividades y eficiencia de la empresa optimizando los recursos con los que se cuenta, pero que en su mayoría no tienen implementado o no cuentan y realizan un control interno empíricamente. El 60% de las micro y pequeños empresas peruanos carecen de un sistema de control interno. Dentro de las debilidades encontradas es el ambiente control las empresas, esto se ve reflejado en la gestión basado en el poco conocimiento y que pocas veces trabajan por disminuir los riesgos que generen. El 40%, si tiene implementado un sistema de control interno lo cual ha permitido a la dirección tomar decisiones correctas y asertivas, además cuentan con procedimientos normas políticas, estatutos y normas políticas, además corrigiendo los riesgos que conlleves a que las empresas no cumplan con sus objetivos trazados.

5.2. Respecto al Objetivo Específico 2

Del cuestionario aplicado al gerente de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., se aprecia que dicha empresa, no tiene implantado formalmente un sistema de control interno, sin embargo, aplica los componentes del control interno de manera empírica la cual resulta beneficiosa porque está integrado por personal con conocimiento experiencia y tiempo de servicio efectivo, y es considerado como una de sus mayores fortalezas, no cuenta con un código de ética establecido y no cuenta con una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos

estratégicos de la entidad. Además se identifica los riesgos más significativos por cada objetivo estratégico, el personal tiene conocimiento de los riesgos de las actividades. Sin embargo no se ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo. Se realiza periódicamente los procesos, actividades y tareas con el fin de verificar que se están desarrollándose de acuerdo a lo establecido. Se cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores, realiza monitoreo continuos sobre las actividades de la empresa.

5.3. Respecto al Objetivo Específico 3

De los resultados encontrados en los antecedentes nacionales pertinente y los resultados encontrados en la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., se puede definir que ambos carecen de un control interno no se viene aplicando de manera correcta y oportuna, todo ello se refleja por que no cumplen correctamente con los componentes del control interno encontrándose la mayor debilidad en ambiente de control y Actividades de Control, esto sucede porque la mayoría de las empresas no cuentan con personal capacitado que conozcan sobre el buen manejo del control interno ya esto traería beneficios como el logro de los objetivos y metas a corto y largo plazo.

5.4. Conclusión General

La empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., realiza un trabajo de control interno de manera empírica sin embargo le ha sido favorable en el desarrollo de sus actividades porque cuenta con más fortalezas que

debilidades. Se sugiere a la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A., implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados.

Es de vital importancia mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización. La empresa también deberá implementar procedimientos administrativos que se ajusten a sus necesidades y objetivos, pues ello permitirá tener una adecuada comunicación de las áreas y un orden sistemático, convirtiéndose en una guía orientadora en la búsqueda de un resultado eficaz y eficiente.

Además se sugiere mejorar los canales de comunicación mediante reuniones, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores ya que ello permitirá mejorar el clima laboral de la empresa. Obteniendo un control exhaustivo de sus objetivos trazados. También se sugiere una supervisión continua ya que ello contribuirá a una correcta ejecución de las actividades.

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1. Referencias Bibliográficas

Astudillo, D, & Gómez, A (2011). Diseño y Elaboración de un Manual De Procedimientos De Control Interno Para La Empresa Agroinsur (tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.

Aguirre (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y Medianas empresas en México. Revista El Buzón de Pacioli, Disponible en: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d__la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_mediana_empresas_en_mexico.pdf [Citado 12 May. 2018].

AIN. (2007) Normas Generales del Control Interno. Disponible en: https://www.mef.gub.uy/innovaportal/file/7089/1/normas_ctrl_interno.pdf [Citado 12 May. 2018].

Alfaro, J. (2016) Teoría de la empresa. Disponible en: <http://almacende.derecho.org/teoria-la-empresa/> [Citado 12 May. 2018].

Aspilcueta, J. (2012) MYPES en el Perú. Disponible en: http://www.monografias.com/usuario/perfiles/jacqueline_aspilcueta_rivera/monografias [Citado 12 May. 2018].

Bacallao, M (2009) Génesis del Control Interno en Contribuciones a la Economía. Disponible en: <http://www.eumed.net/ce/2009a/> [Citado 12 May. 2018].

Bravo, M. (2000). Control Interno. Lima, Perú: San Marcos

Benites, M. (2018). Los mecanismos de control interno de las empresas de transporte urbano de pasajeros en el Perú. Caso: Empresa de servicio & transporte de pasajeros Guadalupe S.A. Piura, 2018.
Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6281>

Colquechambi, C. (2008). Control interno en la administración central de la Prefectura de Tarija bajo el enfoque del informe COSO. Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Enciclopedia de Clasificaciones (2017). Tipos de empresas. Disponible en:

<http://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/4-tipos-de-empresas/>

[Citado 12 May. 2018].

Fonseca Luna, Oswaldo. 2014. Dictámenes de auditoría. Guía para usuarios y operadores de información financiera. Primera Edición.

Hanks, B. (2010) Concepto de Empresa. Disponible en: <https://alexzambrano.webnode.es/products/el-concepto-de-empresa/> [Citado 12 May. 2018].

Mejía, E. (2017) *Caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – Casma, 2017.*
Disponible en:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3815>

- Meza, F. (2016)** *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso de la Empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8201>
- Monrroy, M. (2013).** Elaboración de un manual de auditoría para la evaluación de control interno del sistema de administración de personal en la caja nacional de salud de la ciudad de la Paz. Tesis. Universidad Mayor De San Andrés
- Palacios, (2011)** Micro y pequeñas Empresas. Disponible en: <http://www.Monografias.com/trabajos84/micro-y-pequena-empresa-mypes/micro-y-pequena-empresa-mypes.shtml> [Citado 12 May. 2018].
- Peña, L. (2017).** *Caracterización del control interno administrativo de las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial de pasajeros en el Perú. Caso: empresa de transporte Cruz del Sur - Piura, 2017.* Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8795>
- Perú Info., (2005).** Seis tipos de empresas que puedes abrir en Perú. Disponible en: <https://peru.info/es-pe/NEGOCIOS/Noticias/5/23/seis-tipos-de-empresas-que-puedes-abrir-en-Perú> [Citado 12 May. 2018].
- Romero Javier. (2012, Agosto 31).** *Control interno según COSO.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>
- Rivero, A. (2009).** Antecedentes Y Evolución Del Control Interno Su

Desarrollo En Cuba. Recuperado de:
<http://controlinternohoy.blogspot.pe/2010/09/evolucion-del-control-interno-cuba.html>

Sarrin, P. (2016) *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Servicios de Transporte de Pasajeros en Auto Señor de Mayo S.R.L - Casma, 2016.* Disponible en:
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8074>

Toro, J., Fonteaba, A., Armada, E., & Santos, C. (2015). *Control interno.*
La Habana: Combinado de periódicos Gramma

Ucha F. (2014) Control interno. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/control-interno.php> [Citado 12 May. 2018].

6.2. ANEXO

6.2.1. Anexo 01: Matriz de Consistencia

Titulo	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivo Especifico	Justificación
Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.	¿Cuáles son las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.?	Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018.	1. Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, 2018 2. Describir las características del control interno de la micro y pequeña empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. Huancayo, 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú y de la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. Huancayo, 2018.	La investigación se justifica porque dará a conocer como se caracteriza el control interno en la empresa Expreso Internacional Turismo Central S.A. – Huancayo, 2018, si bien es cierto el control interno, es parte esencial del crecimiento de una empresa, hoy en día las empresas deben de dar más prioridad en llevar un mejor manejo del control interno ya que con ello permitir mejorar los procesos administrativos, contables y económicos así mismo ayudara para la toma de decisiones en mejora y crecimiento de la empresa

6.2.2. Modelo de Fichas Bibliográficas

Suarez (2017)

Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Grupo Itee Perú E.I.R.L. – Lima, 2017

La empresa Grupo ITEE Perú E.I.R.L., realiza un trabajo de control interno de manera empírica sin embargo le ha sido favorable en el desarrollo de sus actividades porque cuenta con más fortalezas que debilidades. Se recomienda a la empresa Grupo ITEE Perú E.I.R.L., implementar formalmente un control interno adecuado con los procedimientos y componentes que lo caracterizan, con el cual pueda gestionar el uso adecuado de los recursos de la empresa y así se haga una prevención para que no puedan ocurrir riesgos que no están identificados en la empresa. Es de vital importancia mejorar los canales de comunicación mediante reuniones y talleres de escucha activa, así como propuestas de mejoras por parte de los trabajadores, ello permitirá mejorar el clima laboral de la organización.

Chachapoyas (2017)

Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “Grupo Ferretero Santamaría S.A.C.” – Lima, 2017

La empresa Grupo Ferretero Santamaría S.A.C, debe implementar procedimientos de los componentes de la caracterización del control interno, con la cual pueda optimizar el uso adecuado de los recursos de la empresa, tener una información confiable, realizar capacitaciones, designar jefes por áreas y realizar charlas al personal la cual les permitirá realizar eficientemente su trabajo dentro de la empresa así como el cumplimiento de los reglamentos y políticas establecidas, esto conllevará a un buen manejo de todas las áreas, para poder cumplir con los objetivos trazados. Así mismo se recomienda a las empresas comerciales del Perú, como a la empresa Grupo Ferretero Santamaría S.A.C implementar el control interno en las operaciones e involucrar a todo el personal de la empresa y así poder lograr el perfeccionamiento en sus operaciones.

6.2.3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO APLICADO AL GERENTE DE LA EMPRESA EXPRESO
INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. - HUANCAYO, 2018

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de la empresa. Para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA EXPRESO INTERNACIONAL TURISMO CENTRAL S.A. - HUANCAYO, 2018**. La información que usted proporcionara será utilizada con fines académicos y de investigación; por ello, se le agradece por su valiosa colaboración.

ITEMS	SI	NO
1. AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La entidad cuenta con un código de ética debidamente aprobado, y difundido mediante talleres o reuniones?		X
2. ¿Existe una estructura organizacional definida a la misión, visión, metas y objetivos estratégicos de la entidad?		X
3. ¿El gerente de la empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos?		X
4. ¿La empresa está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?	X	

5. ¿La autoridad y responsabilidad del personal está claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos?		X
6. ¿Realiza actividades que fomentan la integración del personal y favorecen el clima laboral?		X
7. ¿Se evalúa el desempeño del personal?	X	
2. EVALUACIÓN DE RIESGOS		
1. ¿La empresa ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgo?		X
2. ¿Están identificados los riesgos significativos para cada objetivo estratégico de la entidad?	X	
3. ¿Todo el personal tienen conocimiento de los riesgos de las actividades?	X	
4. ¿En el desarrollo de sus actividades se ha determinado y cuantificado la posibilidad de que ocurran los riesgos identificados?	X	
5. ¿Se han establecido las acciones necesarias para afrontar los riesgos?	X	
3. ACTIVIDADES DE CONTROL		
1. ¿La dirección ha determinado que actividades requieren aprobación y/o autorización sobre la base de los riesgos identificados?		X
2. ¿Se revisan periódicamente los procesos, actividades y tareas, con el fin de verificar que se estén desarrollando de acuerdo a lo establecido en la norma vigente?	X	
3. ¿Se ha identificado los activos expuestos a riesgos como robo o uso no autorizado, y se han establecido medidas de seguridad para los mismos?		X
4. ¿La entidad cuenta con indicadores de desempeño para los procesos y actividades?		X

5. ¿Las actividades expuestas a riesgos de error o fraude han sido asignadas a diferentes personas o equipos de trabajo?		X
4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
1. ¿Los sistemas de información que disponen las áreas facilitan la información oportuna, actual y accesible, con valor para la toma de decisiones?	X	
2. ¿El área ha promovido el uso de sistemas informáticos que permitan cumplir adecuadamente sus funciones?	X	
3. ¿Se suministra al personal la información que necesita para cumplir sus actividades?	X	
4. ¿Los errores detectados se registran y comunican con prontitud para su respectivo tratamiento?		X
5. ¿Los canales de comunicación permiten que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna?	X	
5. SUPERVISIÓN O MONITOREO		
1. ¿Se realiza un monitoreo continuo sobre las actividades de la empresa?	X	
2. ¿Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que se tomen las acciones correctivas?		X
3. ¿La empresa cuenta con un supervisor que verifique el trabajo de los colaboradores?	X	
4. ¿En el desarrollo de sus labores, se realizan acciones de supervisión para conocer oportunamente si estas se efectúan de acuerdo con lo establecido?	X	
5. ¿La empresa efectúa periódicamente autoevaluaciones que le permite proponer planes de mejoras que son ejecutados posteriormente?		X