



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
TRANSPORTE SEÑOR DE LOS MILAGROS E.I.R.L.
CHIMBOTE, 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTORA

ASIAN CRUZ, WENDY VANESSA

ORCID ID: 0000-0003-2914-3534

ASESOR

QUIROZ CALDERON, MILAGRO BALDEMAR

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

CHIMBOTE – PERÚ

2020

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Asian Cruz, Wendy Vanessa

ORCID ID: 0000-0003-2914-3534

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

ASESOR

Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID ID: 0000-0002-2286-4606

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

JURADO

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Rodríguez Vigo, Mirian Noemí

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

JURADO EVALUADOR Y ASESOR

Dr. Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID ID: 0000-0003-3776-2490

Presidente

Dra. Rodríguez Vigo, Mirian Noemi

ORCID ID: 0000-0003-0621-4336

Miembro

Mgtr. Ortiz González, Luis

ORCID ID: 0000-0002-5909-3235

Miembro

Mgtr. Quiroz Calderón, Milagro Baldemar

ORCID: 0000-0002-5066-5794

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Por haberme dado salud
permitiendo llegar hasta este
punto para ir logrando paso a paso
este gran objetivo.

A mis padres:

Que son los motores de
mis sueños, gracias a ellos
por cada día confiar y creer
en mí, gracias a mi padre por
acompañarme en cada noche
de estudio, gracias a mi
madre por siempre desear y
anhelar lo mejor para mi
vida, por cada consejo y por
cada una de sus alentadoras
palabras que me guían
durante mi vida y a mis
hermanas por su apoyo en
cuidar de mí niña.

DEDICATORIA

A mi esposo:

Por el apoyo incondicional, cada día para luchar y lograr mis sueños, por darme ánimos para poder continuar la carrera, por su amor, permanente y comprensión, a mi suegra Carmen quien me apoyo con espíritu alentador contribuyendo siempre a lograr las metas y objetivos propuestos.

A mi hija:

El motivo más grande fue mi niña por ella estoy logrando todo lo que me propuse, ella es mi fortaleza, mi motivación por conseguir un triunfo más para mi carrera, esto solo es un inicio de un futuro profesional de muchos éxitos.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general: La descripción de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. de Chimbote, 2018. La metodología de investigación tiene carácter de tipo descriptiva, bibliográfica y documental por considerar la explicación de las principales características presentadas en la variable de estudio control interno, el nivel de investigación será descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Los resultados obtenidos al aplicar el control interno en la empresa de transportes Señor de los Milagros E.I.R.L, aplicando el método de recolección de datos donde el instrumento será un cuestionario, empleando la técnica de la entrevista al responsable de la empresa. Concluyendo que el control interno guarda suma importancia dentro de las actividades de las empresas ya sean micro y pequeñas empresas, no haciendo distinción del rubro, comercio o servicio, por ello la presente investigación sirve como medio para la creación de conciencia sobre las personas que buscan hacer empresa y no cuentan dentro de su planificación la necesidad de implementar el control interno en su organización, dejando escapar aspectos positivos enormemente provechosos que aseguran la transparencia y la indique rentabilidad del aspecto financiero en la administración y contabilidad del negocio.

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

Abstract

The present investigation has as a general objective: The description of the characteristics of the internal control of the micro and small companies of the services sector of Peru: Case of the transport company Señor de los Milagros E.I.R.L. de Chimbote, 2018. The research methodology has a descriptive, bibliographic and documentary nature because it considers the explanation of the main characteristics presented in the internal control study variable, the level of research will be descriptive, bibliographic, documentary and case. The results obtained by applying internal control in the transport company Señor de los Milagros E.I.R.L, applying the method of data collection where the instrument will be a questionnaire, using the technique of interviewing the person in charge of the company. Concluding that internal control is of utmost importance within the activities of companies, whether they are micro and small companies, not making a distinction of the item, trade or service, for this reason the present investigation serves as a means to create awareness about the people they are looking for Do business and do not have in your planning the need to implement internal control in your organization, letting out positive aspects that are extremely profitable that ensure transparency and indicate profitability of the financial aspect in the administration and accounting of the business.

Keywords: Internal Control, Micro and Small Business, Service.

Contenido

EQUIPO DE TRABAJO	ii
JURADO EVALUADOR Y ASESOR.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
Contenido.....	viii
I. Introducción.....	11
II. Revisión de la literatura.....	13
2.1 Antecedentes	13
2.1.1 Internacionales	13
2.1.2 Nacionales.....	15
2.1.3 Regionales.....	18
2.1.4 Locales	20
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 Teoría del control interno	23
2.2.2 Aspectos fundamentales del informe del Coso.....	23
2.2.2.1 Importancia del control interno.....	23
2.2.2.2 Objetivos del control interno	24
2.2.2.3 Componentes del sistema del control interno	24
2.2.2.4 Ventajas y desventajas del control interno	26
2.3 Marco conceptual.....	27
2.3.1 Definición del control interno.....	27

2.2.2 Teorías de las micro y pequeñas empresas	28
2.2.3 Características de la micro y pequeñas empresas	28
2.2.4 Teoría de las empresas	30
2.2.4.1 Tipos de Empresas	30
2.2.4.2 Teoría Sector servicio	32
2.2.4.3 Teoría de carga pesada.....	32
2.2.4.4 Requisitos para obtener el permiso de operación de transporte de mercancías en general - carga a nivel nacional.	32
2.2.4.5 Dentracciones de las empresas:	34
2.3.2 Definiciones de la micro y pequeñas empresas	34
2.3.2.1 Definiciones de empresas	35
2.3.2.2 Empresas de servicio	35
2.3.2.4 Descripción de la empresa	35
III. Hipótesis.....	37
IV. Metodología.....	37
4.1 Diseño de investigación.....	37
4.2 Población y muestra	37
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	37
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.5 Plan de análisis.....	39
4.6 Matriz de consistencia	39
4.7 Principios éticos.....	40
V. Resultados	42
5.1 Resultados.....	¡Error! Marcador no definido.
5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:	42
5.2 Resultado del cuestionario	¡Error! Marcador no definido.

5.1.2 Resultado respecto al objetivo específico 2:	44
5.1.3 Resultado respecto al objetivo específico 3:	46
5.2 Análisis de Resultados	47
5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:	48
5.2.2 Respecto al objetivo específico2:	49
5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:	50
VI. Conclusiones	52
6.1 Conclusión Respecto al Objetivo 1	52
6.2 Conclusión Respecto al Objetivo 2.....	53
6.3 Conclusión Respecto al Objetivo 3.....	53
6.4 Conclusión general	54
Referencias Bibliográficas.....	55
Anexos	61
<i>Anexo 1: Cronograma de actividades</i>	<i>61</i>
<i>Anexo 2: Presupuesto</i>	<i>62</i>
<i>Anexo 3: Cuestionario</i>	<i>63</i>
<i>Anexo 4: Ficha bibliográfica</i>	<i>66</i>
<i>Anexo 5: Matriz de consistencia.....</i>	<i>67</i>

Índice de tablas, gráficos y cuadros

<i>Cuadro 1 Resultados.....</i>	<i>42</i>
<i>Cuadro 2 Resultados del Cuestionario</i>	<i>44</i>
<i>Cuadro 3 Análisis comparativo</i>	<i>46</i>

I. Introducción

Las organizaciones, tales como las micro y pequeñas empresas han identificado la importancia de la implementación del control interno y los cambios en favor de la estructura contable y administrativa. Siendo los resultados más resaltantes la confiabilidad de la data financiera ante los fraudes, riesgos y sustracción de información ilícitamente, de esta manera, asegurando la protección de los activos e intereses de la empresa permitiendo la evaluación y el nivel de eficiencia a nivel organizacional.

La presente investigación es de carácter relevante, dado que la naturaleza del negocio también obedece a un sin número de empresas que cuentan con la necesidad de establecer un sistema de control interno que asegure el cumplimiento de la toma de decisiones en el rumbo actual y futuro de la organización. Es por ello el siguiente enunciado del problema:

¿Cuáles son las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. Chimbote, 2018

Para dar respuesta al enunciado del problema de investigación se ha planteado el siguiente objetivo general:

Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso empresa de Transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. Chimbote, 2018. Para conseguir el objetivo general, planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Describir las características del control interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios del Perú, 2018.

2. Describir las características del control interno de la empresa “Transporte Señor de los Milagros E.I.R.L.” Chimbote, 2018.
3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” Chimbote, 2018.

La siguiente investigación se justifica porque a través de su desarrollo se permitirá conocer como el control interno es una herramienta de gestión que permite mejorar la rentabilidad de las MYPE del Perú y de la empresa en estudio y así profundizarnos en un área de conocimientos que permitirá identificar, evaluar y prevenir riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa en estudio. Asimismo, esta investigación servirá al sector político con la finalidad de crear programas capacitación y asesoramiento a las MYPE a efecto de mejorar su competitividad, crecimiento y desarrollo. Finalmente, esta investigación servirá como antecedente y base teórica para futuros estudios que serán elaborados por los alumnos de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (Uladech), brindándome la oportunidad de obtener mi grado de Bachiller en la carrera profesional de Contabilidad.

II. Revisión de la literatura

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

A continuación, se presentan a las investigaciones hechas a nivel de países y ciudad del mundo, que tienen relación con la variable de estudio, control interno:

Rugel (2018) en su tesis titulada: Manual de control interno para mejorar la eficiencia en los procesos administrativos y financieros de la cooperativa de transporte interprovincial e intraprovincial y turismo “JUMANDY” de la ciudad de Tena, provincia de Napo. En esta investigación, el objetivo general fue elaborar un Manual de Control Interno, que permita alcanzar una mayor eficiencia en las actividades que desempeña la empresa contribuyendo al logro de las metas y objetivos planteado, la metodología de la investigación realizada identificó los diferentes dificultades dentro de los hechos administrativos y financieros que desarrolla la Cooperativa, con la finalidad de dar una solución a los problemas presentados dentro de la organización, los resultados fueron la contribución al mejoramiento continuo del éxito empresarial, facilitando a los gerentes y administradores en la medición del desempeño y cumplimiento de objetivos. La conclusión, es necesario implementar el procedimiento de control interno, considerar a la función administrativa llamados a ser lo.

Mafla (2016) en su tesis titulada: Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado Express de la sierra Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito. En esta investigación, el objetivo principal fue diseñar métodos de evaluación y control interno que permitan la optimización de los recursos empresariales de la Compañía de Transporte Pesado Express de la Sierra Sierrcarrex S.A., la metodología que se empleó fue de tipo Cualitativa – Cuantitativa, ya que expresó las características y la responsabilidad que tiene cada persona en el desempeño de sus actividades que

realiza dentro de la empresa además de ser cuantitativa porque dará a conocer los resultados de la investigación realizada dentro Sierrcarrex., los resultados Se encontró que la empresa no cuenta con una flota de vehículos propia y los accionistas para poder ejercer su trabajo aportan sus vehículos que son relativamente nuevos que oscilan entre los años 2012-2013-2014-2015; también se pudo identificar que la empresa cuenta con una oficina en la que desarrolla actividades básicas como reuniones y pago de servicios de transporte. Concluyendo Mediante el proceso de control interno, se pudieron identificar como resultado las acciones que debe gestionar la Gerencia y mandos medios autorizados para este fin, donde se establezcan parámetros de supervisión y vigilancia en función de velar por el desarrollo adecuado de cada una de las unidades operativas de la organización.

Cubero y Méndez (2016) En su tesis titulada: Evaluación del Sistema de Control Interno a la flota vehicular de la Agencia Metropolitana de Transito del Distrito Metropolitano de Quito. En esta investigación el objetivo principal fue: Evaluar el sistema de control interno a la flota vehicular de la Agencia Metropolitana de Tránsito del Distrito Metropolitano de Quito, al 31 de enero de 2016, en base a las normas de control interno publicadas por la Contraloría General del Estado. La metodología de investigación fue: el uso de cedulas del tipo descriptivas, aplicación de cuestionario y realización de diagramas de flujo. Los resultados obtenidos fueron: El cuestionario aplicado al área de transportes (Flota vehicular), este compuesto de 55 preguntas, obtenidas de las Normas de Control Interno emitida por la Contraloría General del Estado, dando como resultados 30 positivas y 17 negativas, dando un nivel de confianza del 41% (Baja) a la ejecución de actividades que realiza el área de Transportes. Concluyendo: Que las instituciones del Sector Publico al manejar bienes

y recursos públicos, deben aplicar de manera adecuada las normas de control interno emitidas por la Contraloría General del Estado, promoviendo la transparencia y el adecuado uso de los mismos, para así cumplir con mayor eficiencia y eficacia, la prestación de servicios públicos para la ciudadanía.

2.1.2 Nacionales

A continuación, se presentan a las investigaciones hechas a nivel nacional y las distintas ciudades del Perú, menos la ciudad de Ancash, que tienen relación con la variable de estudio, control interno:

Meza (2019) 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 presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las características de un sistema del Control Interno de las Empresas sector servicio del Perú y de la Empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L”, de Huancayo, 2016. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de la información se utilizó un cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso, encontrándose los siguientes resultados: El diseño de investigación fue descriptivo, bibliográfico documental y de caso, no cuenta con población ni muestra. Donde el autor concluye: La implementación de un sistema de control interno incide de manera positiva en la gestión de la empresa, ya que actualmente se visualizan ciertas debilidades que impiden alcanzar un nivel de gestión óptimo con el cual se pueda llegar a cumplir las metas y objetivos y con los componentes va a permitir conocer la situación global de la empresa obteniendo como resultado que sea confiable relevante eficaz y eficiente para la toma de decisiones a futuras.

Mamani (2018) En su tesis titulada: El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: caso empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016. La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú y de la empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. La metodología tiene el diseño de la investigación fue no experimental, descriptivo, bibliográfico y documental, el nivel de la investigación fue descriptivo y de caso. Los resultados de la empresa dedicada al rubro de servicio de transporte de carga empresa R&S Contratistas Generales, Huacho, 2016. no cuenta con un sistema de control interno, aplicado el cuestionario pertinente al gerente de la empresa se conoció que tampoco aplica correctamente los componentes de control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) evidenciándose falencia en sus operaciones cotidianas, como no sabe la existencia de los riesgos externos, tampoco hay una fluida comunicación ni información entre el personal y la gerencia, puesto que no realizan supervisiones frecuentes. Concluyendo que se recomienda la implementación de algún sistema de control interno, o evaluar y mejorar los componentes de control interno, para mejorar las funciones y actividades. Por lo tanto, en el caso de la empresa, objeto de estudio tres de los componentes del control interno influyen positivamente en el mejoramiento de la gestión administrativa.

Domínguez (2019) En su tesis titulada: Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte interprovincial en el Perú. Caso: Empresa de transportes Eppo S.A – Piura año 2015., La investigación tuvo como objetivo general: describir los principales mecanismos del control interno administrativo en las empresas del sector servicios, rubro transporte interprovincial en el Perú y de transportes “Eppo” S.A - Piura, 2015. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo, nivel cualitativo y el diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. aplicando la técnica fue la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicada al administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados: Empresa de transportes Eppo S.A cuenta con un sistema de control interno implementado por la empresa que le permite llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, custodiando su patrimonio y evitar las pérdidas de sus bienes en almacén. a través del sistema kardex se registra y se controla el ingreso de bienes a almacén y su respectiva salida según requerimientos de las unidades de transporte y se realiza la toma periódica de inventarios físicos, para conciliar los saldos de almacén el sistema emite información que permite a la empresa realizar las ordenes de pedido de repuestos y/o suministros mediante revisión técnica vehicular programada, para no quedar desabastecidos. respecto a la revisión bibliográfica: se concluye que el control interno, influye en las diferentes áreas de la empresa, así mismo no se cometan actos ilegales, y los funcionarios cumplen con sus responsabilidades para lograr los objetivos.

2.1.3 Regionales

A continuación, se presentan a las investigaciones hechas a nivel de la región Ancash y las distintas ciudades que la conforman, menos la ciudad de Chimbote, las cuales tienen relación con la variable de estudio, control interno:

Asencios (2017) En su tesis titulada: Control interno y gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016., La formulación del objetivo logrado: Determinar el control interno y la gestión financiera en las Mype de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz en el 2016. La metodología de investigación fue de enfoque cuantitativo-básico y nivel descriptivo; diseño descriptivo simple, población 65 micro empresarios, y la muestra fue de 30 micro empresarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado. Resultados: el 93% que afirmaron conocer la administración de recursos humanos, el 97% que conocían los procedimientos de autorización y aprobación para la micro empresa, el 90% que conocían sobre evaluación costo-beneficio, el 90% que afirmaron conocer la revisión de procesos, actividades y tareas, el 90% que afirmaron conocer el cumplimiento con la comunicación interna, el 93% conocían la comunicación externa, el 90% que conocían la teoría de opciones que ayuda a invertir individualmente. Conclusión: Queda determinada el control interno y la gestión financiera en las Mype de servicios turísticos rubro transportes de Huaraz en el 2016; porque a través de la investigación se ha demostrado que el control interno permite obtener información financiera, veraz y oportuna, promueve la eficacia de las operaciones, dándole capacidad a la gerencia para realizar un manejo óptimo de los recursos financieros en la toma de decisiones mediante procedimientos técnicos y

normas aplicables con criterios de eficiencia, eficacia y desempeño, en cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Mejía (2018) En su 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, El presente trabajo de investigación tuvo como Objetivo General: Determinar y Describir las Características del Control Interno de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso “Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A.” – 2017. La metodología de investigación fue no experimental, descriptivo bibliográfico y documental, el nivel de investigación fue descriptivo y de caso. Para el recojo de información se utilizó la técnica de revisión bibliográfica y el cuestionario, obteniéndose los siguientes resultados: La información que se recabo del cuestionario al presidente de una empresa de servicios, se ha determinado que cuenta con un sistema de control , cuenta con un manual de organización y funciones, y actúa de manera directa con sus trabajadores, tiene en cuenta los cinco componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión) concluyendo que el control interno influye mucha en la toma de decisiones y en la supervisión de las diversas áreas de la empresa para así poder mitigar los riesgos que se puedan presentar.

Flores (2018) En su tesis titulada: Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017. El presente trabajo tuvo como objetivo general: Describir las características del control interno de las micro y pequeña empresa del sector servicio del Perú y de la empresa Transportes señor de los

milagros S.A.C de Chimbote, 2017. La metodología fue descriptiva, bibliográfico, documental y de caso. Para el recojo de información se utilizaron los siguientes instrumentos: fichas bibliográficas, un cuestionario pertinente de 31 preguntas cerradas y los cuadros 01 y 02 de la presente investigación. Obteniéndose los siguientes resultados: el control interno dentro de la empresa es importante porque permite establecer políticas y procedimientos que ayuden a salvaguardar los activos e intereses patrimoniales de la empresa. Al realizar el análisis del cuadro comparativo de los objetivos específicos mencionados 1 y 2, se puede describir que los componentes de la empresa del sector servicio de transportes señor de los milagros S.A.C, si coinciden con cada uno de los autores de los antecedentes revisados. Finalmente se concluye que las empresas deben tener implementado un sistema de control interno en cada una de sus áreas para la mejora de gestión.

2.1.4 Locales

A continuación, se presentan a las investigaciones hechas a nivel local de la ciudad de Chimbote, las cuales tienen relación con la variable de estudio, control interno:

Casahuamán y Ubillus (2018) En su tesis titulada: Evaluación del control interno y propuesta de una auditoría administrativa para la “empresa de Transporte Romsa E.I.R.L” Chimbote, 2018, El objetivo principal fue: Determinar la evaluación del control interno y elaborar una propuesta de auditoria administrativa para la empresa de transporte Romsa E.I.R.L Chimbote, 2018. La metodología para este trabajo de investigación se aplicó los instrumentos de recolección de datos tales como el cuestionario, teniendo como población a los 15 trabajadores, también se aplicó la ficha de observación de documentos y procedimientos con el fin de verificar los documentos y conocer cómo se llevan a cabo las actividades de la organización. Las técnicas e

instrumentos utilizados sirvieron como apoyo y/o como un sustento para lograr alcanzar nuestro objetivo general. Los resultados de la empresa indican que no cuenta con un área específica de control interno, los instrumentos de gestión se encuentran desactualizados, no cuenta con el Reglamento Interno de Trabajo, asimismo la dirección no ha difundido la visión y misión de la empresa, concluyendo que no cuentan con planes estratégicos ni mucho menos operativos, tampoco se evalúa el desempeño de los trabajadores, lo cual evidencia deficiencias de control interno.

Tapia (2020) En su tesis titulada: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en La Gestión Económica y Financiera de las empresas nacionales: caso empresa de Transporte América Express S.A. - Chimbote, 2019. El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno que mejoren las posibilidades en la gestión económica y financiera de las empresas nacionales y de la empresa de transportes América Express S.A., 2019. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo cualitativo, nivel descriptivo, el diseño aplicado es no experimental, bibliográfico y de caso bajo la perspectiva de que la información recolectada es verdadera, para el recojo de información se utilizó el cuestionario aplicado al administrador de la empresa, utilizando como técnica la entrevista, obteniéndose los siguientes resultados: El control interno permite mejorar las posibilidades del logro de los objetivos trazados para una organización debido que permite mejorar la gestión económica y financiera dentro de las empresas en general según lo demostrado por los autores nacionales; asimismo se ha podido evidenciar que la empresa América Express SA no cuenta con un sistema de control interno implementado, no realiza actividades de integración con los trabajadores asimismo no realiza la supervisión, verificación del desempeño de las funciones de sus trabajadores;

pero si cuenta con los mecanismos y procedimientos respecto a los riesgos que puede surgir en la gestión económica y financiera. Finalmente se concluyó con las propuestas de mejora: Implementar un sistema de control que influya en las diferentes áreas de la empresa y que maximice oportunidad, eficiencia de las operaciones, realizar arqueos de caja chica, conciliaciones bancarias y reestructurar el organigrama de la empresa.

Castillo (2019) En su tesis titulada: Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector transportes de carga del Perú caso: Corporación Obeman E.I.R.L. de Chimbote, 2015., El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar y describir las características del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector transportes de carga del Perú y de la Corporación Obeman E.I.R.L. de Chimbote, 2015. La metodología de investigación fue descriptiva-bibliográfica y de caso, para el recojo de la información se utilizó fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente de preguntas cerradas aplicado al gerente de la empresa del caso a través de la técnica de la entrevista; encontrándose los siguientes resultados: Respecto a la revisión bibliográfica (antecedentes), la mayoría de autores afirman que el financiamiento es muy importante ya que permite a las micro y pequeñas empresas mejorar el desarrollo de las empresas de transportes ya sea en aumento de ingresos, mejoramiento de local, compra de activos fijos. Respecto al caso, se pudo evidenciar que la empresa Corporación Obeman E.I.R.L. de Chimbote, adquirió financiamiento propio y del sistema no bancario a corto plazo, ya que estas entidades les otorgan mayores facilidades para obtener créditos permitiéndole ser más competitiva en el mercado y aumentar el nivel de sus ingresos. Finalmente se concluye que, tanto a nivel nacional como en la empresa del caso de estudio, los resultados coinciden porque en

las empresas obtuvieron financiamiento en el sistema no bancario ya sea cajas municipales, rurales, para el desarrollo económico en los negocios.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del control interno

El Control interno es una herramienta de gestión que permite la optimización de la administración de los recursos en las organizaciones. Rodrigo (2015) afirma: “El control interno como el método que comprende dentro del plan organizacional y a las distintas metodologías en los procesos que aseguran la protección de los activos y registros contables establecidos por la administración” (p.74). De tal manera, que el control interno permite mejorar la rentabilidad de las organizaciones.

2.2.2 Aspectos fundamentales del informe del Coso

2.2.2.1 Importancia del control interno

El Control Interno tiene grandes beneficios en la gestión de las MYPE.

Que todas las mejoras que el Control Interno promueve conllevan un sinnúmero de beneficios para la organización que emplea este tipo de metodología de trabajo origina alcanzar una secuencia de utilidad hacia la similitud. Donde se promueven la mejora y designación de nuevas medidas que tienen como objetivo el fortalecimiento de la empresa (Fonseca,2016, p.142).

El control Interno ayuda a mejorar los indicadores de rentabilidad en las organizaciones que lo implementan.

2.2.2.2 Objetivos del control interno

“Todo plan de Control interno conlleva lograr un conjunto de objetivos posibles de medición y monitoreo” (Contraloría general de la república, 2016, p.25).

Manifiesta los objetivos principales del control interno:

- Reforzar las capacidades y fortalezas del estado.
- Salvaguardar el patrimonio e intereses del estado.
- Aplicar los reglamentos en la totalidad de la organización.
- Promover de manera constante cualidades positivas y aceptar los resultados.

2.2.2.3 Componentes del sistema del control interno

Se definen un total de 5 componentes, tenemos:

1. Ambiente de control
2. Evaluación de riesgo
3. Actividades de control
4. Información y comunicación
5. Actividades de supervisión

“El ambiente de control como un mecanismo de técnicas, normas, sistemas y procedimientos que brindan apoyo para establecer un eficiente sistema de control interno en las organizaciones” (Isaza, 2018, p.56).

Los responsables son la alta autoridad y tienen a cargo en promover la relevancia del control interno promoviendo normas de gestión. Sostiene en la lealtad y honestidad como valores pilares fundamentales adjuntados a los valores éticos ya establecidos por la empresa, premiando la práctica de sus empleados resaltando las buenas costumbres.

Los fundamentos son:

- La empresa se fundamenta en valores y la honestidad.
- Autonomía en la supervisar el control interno.
- Organiza adecuadamente la organización en busca del logro de objetivos.
- Profesionalismo.
- Compromiso hacia la inspección interno.

Evaluación del riesgo

“Define a esta parte como la prevención ante una situación o acontecimiento que pueda afectar el cumplimiento de logros o metas trazadas” (Isaza, 2018, p.115).

Pudiendo medir el nivel de riesgo que condiciona a la empresa.

Los fundamentos son:

- Objetivos claro.
- Peligrosidad que afecta a los objetivos.
- Medición de problemas y riesgos.
- Monitoreo constante a las correcciones que afectan al Sistema de Control.

Actividades de control

“Los trabajos de una organización están sometidos a sistemas, normas y son los empleados responsables de las mismas en el análisis de los riesgos reales para salvaguardar el patrimonio de la empresa” (Isaza, 2018, p.117).

Son principios que se relacionan:

- Acciones de control que minimizan los peligros.
- Monitoreo de las tecnologías de la información y comunicación para el logro de objetivos organizacionales.
- Ampliando las acciones de control haciendo uso de la política y programación de la empresa.

Información y comunicación

Mejorar la organización haciendo uso como control interno es necesario la sociedad tenga canales de comunicación definidos para que el flujo de la información sea clara y constante para brindar ayuda en cuanto a los objetivos propuestos. Es la organización la que se beneficia al obtener generando información de calidad brindándolas hacia las partes internas y externas en función sobre Control Interno (Isaza, 2018, p.107).

Los principios dados:

- Comunicación clara y eficiente.
- Investigación en la información que ayuda al control interno.
- Genera alertas informativas al personal sobre problemas que afectan al control interno.

Actividades de supervisión

Los mecanismos sobre Control Interno por más eficientes que parezcan están propensos a sufrir percances y desperfectos en los procesos ya sea por una o más circunstancias esto hace que la organización decline su funcionamiento en el tiempo es por esto que recomienda la supervisión de manera constante en busca de tomar acciones correctivas (Isaza, 2018, p.107).

Los fundamentos son:

- Justificar la determinación del control interno.
- Reportar e informar los sucesos que afecten al control interno.

2.2.2.4 Ventajas y desventajas del control interno

Ventajas

Deloitte (2015) Manifiesta que el control interno con lleva beneficios la cual resaltan evidentemente, puesto que asocian la ejecución de los controles internos para garantizar la seguridad de los activos patrimoniales que son utilizados dentro de la misma reduciendo los peligros del mal uso de los activos.

Teniendo las siguientes ventajas:

- Brinda completa confianza para el logro de los objetivos propuestos.
- Brinda la ruta a seguir en los niveles de relación en base a los objetivos definidos resolviéndolos con el control.
- Brinda con exactitud acerca de los peligros a los cuales está expuesta la organización y define los instrumentos de percepción para definir la organización de control interior.

Desventajas

El sistema de control interno mal implementados ocasiona fallas en la estructura de la organización donde es difícil de supervisar y obtener información clara en relación a la eficiencia del logro de los objetivos donde los riesgos no son controlados y la organización no adopta las medidas correctivas para aplacar los daños irreversibles a los que la empresa se ve expuesta (Isaza, 2018, p.107).

2.3 Marco conceptual.

2.3.1 Definición del control interno.

El control interno es de carácter integral siendo aprobado por la administración administrativa o ejecutado por personal calificado puesto que está diseñado para hacer frente a al peligro brindando soluciones seguras en consecuencia de la misión de la organización, distinguiéndose su adaptabilidad a los cambios (Gamboa, 2016, p.487-502).

Es por ello que la gerencia y demás personal participaran asiduamente involucrándose ante los riesgos que enfrentan. Tenemos:

- Cumplimiento eficiente y efectiva de los procesos operacionales.
- Cumplimiento de las obligaciones de responsabilidad.
- Cumplimiento de las normas, leyes.
- Cumplimiento de salvaguardar los recursos evitando las pérdidas, daño o mal uso.

2.2.2 Teorías de las micro y pequeñas empresas

Sunat define a las micro y pequeñas empresas de los elementos como constituyen el modelo económico de una persona natural o jurídica o de una organización o gestión empresarial, amparada en la constitución vigente, para desarrollar las distintas actividades de transformación, comercio, extracción de materia prima y prestadoras de servicio.

“Las micro y pequeñas empresas en la constitución de las mismas son representadas por un emblema o marca o una persona llamada representante legal, que fijan un domicilio o establecimiento para diversificar sus actividades del rubro constituido” (Sunat, 2017, p 1).

Mencionando como ejemplos actividades de: extracciones, comercio de artículos, cambio entre otras.

2.2.3 Características de la micro y pequeñas empresas

Ley 30056 (2013)

Artículo 1. Objeto Ley.

La presente ley tiene como objetivo dar promoción y competitividad e invita a la formalización de las micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME). Esta ley también

promueve la inversión del sector privado, su emprendimiento en un ambiente de crecimiento sostenible.

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

Las MIYPYME tendrán una clasificación en base a la función de las ventas totales dentro del periodo anual de la organización.

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

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por decreto supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas y el ministro de la Producción cada dos (2) años. Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

Artículo 14.- Promoción de la iniciativa privada.

El Estado apoya e incentiva la iniciativa privada que ejecuta acciones de capacitación y asistencia técnica de las micro, pequeñas y medianas empresas. El reglamento de la presente ley establece las medidas promocionales en beneficio de las instituciones privadas que brinden capacitación, asistencia técnica, servicios de investigación, asesoría y consultoría, entre otros, a las micro, pequeñas y medianas empresas. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción y el sector privado, identifica las necesidades de capacitación laboral de la micro, pequeña y mediana empresa, las que son cubiertas mediante programas de

capacitación a licitarse a las instituciones de formación pública o privada. Los programas de capacitación deben estar basados en la normalización de las ocupaciones laborales desarrolladas por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, en coordinación con el Ministerio de la Producción. Mediante decreto supremo, refrendado por el Ministro de Trabajo y Promoción del Empleo y el Ministro de la Producción, se establecen los criterios de selección de las instituciones de formación y los procedimientos de normalización de ocupaciones laborales y de certificación de los trabajadores. El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo coordina con el Ministerio de Educación para el reconocimiento de las entidades especializadas en formación y capacitación laboral como entidades educativas.

2.2.4 Teoría de las empresas

2.2.4.1 Tipos de Empresas

“Las empresas se clasifican de acuerdo a su forma jurídica, a su tamaño, a su actividad y a su procedencia del capital” (Sánchez, 2018, p.115).

a) Forma Jurídica: Dentro de ello tenemos los siguientes:

Unipersonal: Esta empresa está constituida por una sola persona destinando sus activos para poder crear dicha empresa.

Sociedad Colectiva: Esta empresa puede estar constituida por más de una persona, ya que cada socio responderá personalmente ante las obligaciones y deudas.

Sociedad de Responsabilidad Limitada: Los socios de esta empresa responderán solo con el capital aportado frente a sus deudas y obligaciones.

Sociedad Anónima: Está conformada por varios socios, el capital está dividido por lo que aportaron cada uno de ellos.

b) Por su tamaño:

Grandes empresas: Son aquellas que tienen más de 250 trabajadores, generalmente tienen instalaciones propias, sus ventas son muy elevadas y sus trabajadores están sindicalizados

Medianas empresas: Son aquellas que poseen entre 50 y 250 trabajadores.

Pequeñas empresas: Poseen entre 11 y 49 trabajadores, tienen como objetivo ser rentables e independientes.

Microempresas: Son aquellas que poseen hasta 10 trabajadores y generalmente son de propiedad individual.

c) Por su actividad:

Empresas del sector primario: Son aquellas que extraen los recursos naturales como la pesca, la minería, etc.

Empresas del sector secundario: Son aquellas que transforman la materia prima extraída.

Empresas del sector terciario: Son aquellas empresas dedicadas a prestar servicios como el transporte, comercio, etc. Para satisfacer las necesidades de los consumidores.

d) Por su capital de trabajo:

Empresas Públicas: El capital de estas empresas está constituido por el Estado.

Empresas Privadas: El capital proviene de inversores privados.

Empresas Mixtas: El capital proviene tanto del Estado como de inversores privados.

2.2.4.2 Teoría Sector servicio

El sector servicio como: Sector terciario, sus actividades no obedecen la producción de bienes, donde sus procesos llegan a ser simples como tan complejos ya que están condicionados directamente en relación con la satisfacción del cliente. Este modelo de negocios tiene una amplia variedad de servicios. Mencionando las actividades más relevantes: Servicios para la salud, servicios para la educación, servicios bancarios, servicios de transporte, servicios de turismo, servicio de telefonía, servicios de agua y luz entre otros (Martín & Díaz, 2016, p.63).

2.2.4.3 Teoría de carga pesada

El servicio de transporte de carga cumple la función de transportar de un lugar a otro una determinada mercadería. Este servicio forma parte de toda una cadena logística, la cual se encarga de colocar uno o varios productos en el momento y lugar de destino indicado.

El transporte de carga forma parte de la cadena de distribución, ya que cumple con el transporte de los productos a un determinado costo (el cual es conocido como flete). Este traslado se realiza desde el punto de partida hacia el destino final de la mercadería, sin embargo, la carga durante este trayecto pasará por lugares de embarque, almacenaje y desembarque.

2.2.4.4 Requisitos para obtener el permiso de operación de transporte de mercancías en general - carga a nivel nacional.

Para obtener el Permiso de Operación para realizar el servicio público de transporte terrestre de mercancías en general, se requiere acreditar los siguiente:

REQUISITOS: (Fotocopias)

- Tarjeta de propiedad vehicular. (A nombre del solicitante, que puede ser Persona Natural o Persona Jurídica).
- SOAT vigente.
- Certificado de Revisión Técnica Vehicular. (Vigente y para el servicio de mercancías de ámbito nacional).
- Copia de Licencia de Conducir. (Con la categoría respectiva de acuerdo al vehículo ofertado).
- DNI del Titular solicitante / representante legal
- Ficha o copia literal emitida por los registros públicos, donde señale en alguna parte de su objeto social que se dedican al transporte de carga por carretera (Este requisito es solo si es Persona Jurídica).
- El RUC del solicitante debe indicar que se dedica al Transporte de Carga por Carretera.
- Recibo de pago por derecho de trámite

Cabe señalar que los requisitos solicitados para el Transporte de Carga en General, solo se solicitan en fotocopia simple.

Para obtener el permiso de transporte terrestre de carga y/o mercancías en general, se requiere como mínimo tener una unidad vehicular (camión, remolque o semirremolque), a nombre del peticionario (Persona natural o empresa de transporte).

2.2.4.5 Deduciones de las empresas:

Según el Artículo 33° del código tributario nos dice que:

Las deducciones también llamado SPOT, es un sistema administrativo la cual se encarga de recaudar ciertos tributos, por ello es el descuento que efectúa el adquirente de un bien o de un servicio de acuerdo al porcentaje establecido por la SUNAT, esta cantidad a pagar deberá estar depositada a nombre del prestador de servicios en el banco de la nación ya que con esto podrá pagar los tributos, multas.

El sistema de deducciones se aplica a las siguientes operaciones:

- La venta interna de bienes y prestación de servicios
- Servicio de transporte de bienes por vía terrestre
- Servicio de transporte público de pasajeros realizado por vía terrestre
- Operaciones sujetas al IVAP (Impuesto a la Venta de Arroz Pilado)

2.3.2 Definiciones de la micro y pequeñas empresas

Según el Art.2 de la ley 28015 (2003) la Micro y Pequeña Empresa es un modelo de conformidad ahorrativa que está representada por una persona jurídica y natural, no importando el tipo de institución empresarial que contempla la legislación, que desarrolla una a más actividades de servicio, transformación, comercio, extracción o que genere renta y liquidez traducida en ganancia financiera.

En el Perú, las estadísticas del Ministerio de Trabajo (MTPE), refieren que las micro y pequeñas empresas tienen una participación cercana al 42 % en el PBI y tienen una representación en el territorio nación del 98% de las empresas formalmente constituida fuente del Ministerio de Trabajo (Ministerio de Trabajo, 2017, p.49).

2.3.2.1 Definiciones de empresas

La empresa es un organismo, institución constituida por una o más personas seguida de bienes materiales, activos, que cuentan con objetivos como el de satisfacer mercados dentro de la sociedad.

2.3.2.2 Empresas de servicio

Son conocidas como parte del sector terciario. Se define como el modelo de negocio que no tiene un proceso productivo, en cambio provee a sus clientes servicios que satisfacen sus necesidades. El sector engloba diversas actividades, tenemos: Comercio, transporte, comunicaciones, servicios financieros, servicios sociales y más.

2.3.2.4 Descripción de la empresa

La empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, siendo representada por Asian Lau Oscar Bernardo, el sector económico que más desempeña es el servicio ya que es una empresa de transporte que se dedica a dejar mercadería, iniciando sus actividades hace dos años, en el departamento Ancash, provincia Santa, distrito de Chimbote. Somos una empresa peruana con 10 años de experiencia que presta servicios logísticos y de transporte a nivel local y nacional; entre nuestras fortalezas tenemos:

- Unidades modernas de diferentes tonelajes debidamente acondicionadas y equipadas con los implementos de seguridad que exige el MTC.
- Cobertura a nivel Nacional.
- Pólizas de seguro de acuerdo a la necesidad del cliente.
- Rastreo satelital GPS de nuestras unidades.
- Sistema de Gestión de Transporte y de Almacenes.

Misión: “Garantizar a nuestros clientes el servicio de transporte de calidad y seguridad, fortalecer la integración social y contribuir al desarrollo del país”

Visión: “Ser reconocida como la empresa líder en el servicio de Transporte de carga en el Perú, teniendo como base la mejora continua de nuestros procesos integrados”.

Nuestros valores

- Puntualidad
- Honestidad
- Enfoque al cliente
- Respeto
- Calidad
- Trabajo en Equipo

De esta manera, Ofrecemos nuestros servicios de transporte expreso donde los clientes contratan la unidad a su entera disposición y exigencia, contando con unidades de distintas medidas que garanticen el cumplimiento de las necesidades de los clientes. nuestros 10 años de experiencia en el transporte nos respalda. Realizamos mudanzas y embalajes, casas, departamentos y oficinas, a nivel local y nacional, nuestro personal tiene amplia experiencia en el servicio. Contamos con materiales de embalaje y otros que hace que su mercadería viaje segura y llegue en óptimas condiciones a su destino final. Realizamos todo tipo de distribución de mercadería en general, llegando a cualquier parte del país, ofrecemos nuestros servicios adaptados a cada requerimiento del cliente, consolidándonos como el socio ideal que los clientes necesitan para sus operaciones diarias.

III. Hipótesis

No aplica debido a que nuestra investigación será no experimental – descriptiva-bibliográfica – documental y de caso. Según Hernández (2015) afirma que, “Una hipótesis científica es una proposición aceptable que ha sido formulada a través de la recolección de información y datos, aunque no esté confirmada, sirve para responder de forma alternativa a un problema con base científica” (párr.01).

IV. Metodología

4.1 Diseño de investigación

El tipo de investigación es cualitativa, dado que el caso de estudio donde se estudia e investiga se tomará toda la data precisa con el objetivo de analizar lo más real a la realidad de la empresa, a su vez será bibliográfico, documental y de caso.

4.2 Población y muestra

La población está conformada por todas la MYPE del sector servicios del Perú. En tanto que, la muestra está conformada por la empresa caso de estudio.

4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

El diseño de la investigación será no experimental descriptivo, bibliográfico, documental y de caso.

4.3.1 No experimental: Debido a que no se manipulara la variable estudiándose tal cual se encuentre.

4.3.2. Descriptivo: porque la investigación se limitará en el estudio de las características más resaltantes de la variable.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Subdimensiones	Instrumentos
Control Interno	(Gamboa, 2016) El control es un proceso integral efectuado por la gerencia y el personal, está diseñado para enfrentarse a los riesgos y para dar una seguridad razonable a la entidad, se alcanzarán los siguientes objetivos gerenciales: El control, interno es un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización.	Componentes del control interno: 1. Ambiente de control interno. 2. Valoración de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Demuestra compromiso con integridad y valores éticos. • Establece estructura de autoridad y responsabilidades. • Demuestra compromiso con competencia. • Exige rendición de cuentas. • Evalúa riesgos de fraude. 	Cuestionario.

Fuente: Elaboración propia a base de la operacionalización de variables e indicadores.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para el recojo de información de la parte bibliográfica se utilizó la técnica de la revisión bibliográfica y para el recojo de información de la empresa de Transporte Señor de los Milagros E.I.R.L. haciendo uso de la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento denominado cuestionario que se aplicó al representante de la empresa de Transporte Señor de los Milagros E.I.R.L.

4.5 Plan de análisis

Para cumplir con el objetivo específico uno se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros. Para cumplir con el objetivo específico dos 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 tres se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo uno y dos.

4.6 Matriz de consistencia

Ver el anexo 5

4.7 Principios éticos

Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales de los miembros de una comunidad científica y por las normas implementadas por la Escuela de Pre Grado Uladech (2016) con el propósito de brindar alternativas de mejora en el control interno para la buena gestión de la empresa de Transportes Señor de los Milagros E.I.R.L.

Protección a las personas: La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia y no maleficencia: Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia: El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la

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

Integridad científica: La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

V. Resultados

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1:

Cuadro 1 Resultados

Autores	Resultados
Casa Huamán y Ubillus (2018)	Menciona que, la propuesta de diseñar un manual de control interno en el área de almacén considero la información contable para la base de la formulación del manual de esta manera se obtuvo un diagnóstico inicial donde se determinó las debilidades y riesgos, aportando mejoras en el sistema de gestión administrativa, mejorando los procedimientos operacionales minimizando los riesgos de posibles actividades ilícitas y errores involuntarios en la empresa.
Tapia (2020)	Asegura que, el control interno es de vital importancia ya que dota a la gerencia la seguridad de la ejecución y cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que al carecer de un sistema de control interno no existe la seguridad de alcanzar la eficiencia y efectividad, las cuales son vitales y afectan la naturaleza de la empresa de esta manera controlando al mínimo los riesgos de la realidad financiera y económica en la compañía.
Mamani (2018)	Afirma que, el control interno brinda herramientas de gestión que fortalecen la dirección y administración del sistema financiero adaptando modelos económicos, que al ser implementados en los procesos mejoran significativamente, el control interno efectivo facilita el flujo de comunicación e información financiera aplicando principios y normas en las áreas que se requieran.

Asencios (2017)	Argumenta que, la Implementación del control interno implica que el entorno de control aporte el ambiente en el que las personas desarrollen sus actividades y cumplan con sus responsabilidades de control porque a través de la investigación se ha demostrado que el control interno permite obtener información financiera, veraz y oportuna, promueve la eficacia de las operaciones, dándole capacidad a la gerencia para realizar un manejo óptimo de los recursos financieros en la toma de decisiones.
Castillo (2019)	Asegura que, el área administrativa se ve influenciada por el control interno al ser implementada como medida de control, es por ello la necesidad de adoptar cambios en la metodología y política de la empresa a cargo de especialistas calificados, como resultado positivo se logró obtener la eficiencia en las distintas áreas en base al logro de sus objetivos.
Meza (2019)	Manifiesta que, al implementar mecanismos de control interno, podremos medir y delegar funciones proveyendo información fluida y confiable haciendo uso de la contabilidad como herramienta de gestión de toma de decisiones.

Fuente: Elaboración propia a base de los antecedentes nacionales, regionales y locales.

5.1.2 Resultado respecto al objetivo específico 2:

Cuadro 2 Resultados del Cuestionario

ITEM 1	RESPUESTA	
	SI	NO
AMBIENTE DE CONTROL		
1. ¿La empresa Transportes Señor de los Milagros cuenta con la implementación de un sistema de control interno adecuado?		X
2. ¿La empresa cuenta con una estructura definida por la organización que comprende la visión, misión, objetivos y metas?		X
3. ¿La empresa reconoce las ideas de sus trabajadores que mejoran su trabajo?	X	
4. ¿La empresa difunde mediante talleres prácticos el código de ética?		X
5. ¿En su empresa cuenta con un equipo de auditoría interna?		X
6. ¿Existen manuales acerca de los procesos de la empresa?		X
ITEM 2		
EVALUACIÓN DE RIESGO		
7. ¿La empresa identifica los riesgos de tipo interno y Externo?	X	
8. ¿La empresa ha definido las acciones cuando se presenta una situación de riesgo?	X	
9. ¿La empresa tiene interés en dar solución ante alguna situación de riesgo?	X	
10. ¿La empresa cuenta lineamientos y una política en la administración y control de riesgos?	X	
11. ¿La empresa lleva un registro de los diferentes tipos de riesgos?		X
ITEM 3		
ACTIVIDADES DE CONTROL		
12. ¿La empresa evalúa el desempeño de los trabajadores?		X

13. ¿La empresa realiza informes evaluando el cumplimiento de sus objetivos y metas?	X	
14. ¿La empresa utiliza indicadores de desempeño dentro de sus procesos		X
15. ¿En su empresa se delega responsabilidades, fomentando el trabajo en equipo?		X
16. ¿El control interno es una herramienta fundamental para el apoyo de logro de objetivos?	X	
ITEM 4		
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
17. ¿La empresa mantiene la línea de comunicación con sus empleados?	X	
18. ¿La empresa selecciona, analiza, evalúa y sintetiza la información para la toma de decisiones?	X	
19. ¿La empresa maneja información que le resulta útil, y oportuna para el desarrollo de su trabajo?		X
20. ¿La empresa realiza evaluaciones a sus resultados comparando la información con los activos físicos?		X
21. ¿Considera adecuada la gestión administrativa de la empresa Transportes Señor de los Milagros?	X	
ITEM 5		
SUPERVISIÓN		
22. ¿La empresa realiza control y supervisión de manera periódica mediante el gerente o personal encargado?		X
23. ¿La empresa realiza una supervisión adecuada a los trabajadores en sus actividades?		X
24. ¿La empresa realiza un seguimiento y supervisión a las mejoras implementadas sobre las deficiencias presentadas?		X
25. ¿La empresa lleva un registro de los monitoreos y comunica con claridad la información con el fin de que se apliquen acciones correctivas?		X
26. ¿La empresa supervisa las causas que dan origen a las deficiencias que se presentan durante el desarrollo de los controles internos?		X

Fuente: Elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso.

5.3 Análisis Comparativo

5.1.3 Resultado respecto al objetivo específico 3:

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno de las empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote 2018.

Cuadro 3 Análisis comparativo

Elemento de Comparación	Resultado Objetivo 1	Resultado Objetivo 2	Resultado Objetivo 3
<p>AMBIENTE DE CONTROL En referencia en la administración entre RRHH y el personal.</p>	<p>Asegura que, el área administrativa se ve influenciada por el control interno al ser implementada como medida de control, es por ello la necesidad de adoptar cambios en la metodología y política de la empresa a cargo de especialistas calificados, como resultado positivo se logró obtener la eficiencia en las distintas áreas en base al logro de sus objetivos. Castillo (2019)</p>	<p>La empresa carece del sistema de control interno, sus empleados no están informados sobre la misión y visión de la empresa desconociendo la estructura y sus procedimientos no pudiendo ser medidos los objetivos por no hacer uso de los instrumentos de gestión.</p>	<p>No coinciden</p>
<p>EVALUACION DE RIESGO Respecto a la identificación de riesgos potenciales para la empresa.</p>	<p>Menciona que, la propuesta de diseñar un manual de control interno en el área de almacén considero la información contable para la base de la formulación del manual de esta manera se obtuvo un diagnóstico inicial donde se determinó las debilidades y riesgos, aportando mejoras en el sistema de gestión, mejorando el proceso operativo minimizando los riesgos de posibles actividades ilícitas y errores involuntarios en la empresa. Casahuaman y Ubillus (2018).</p>	<p>Los riesgos son identificados y los analiza y los clasifica del tipo externo e interno.</p>	<p>Si coinciden</p>

<p>ACTIVIDADES DE CONTROL Respecto a la revisión de procesos, actividades y tareas.</p>	<p>Afirma que, el control interno brinda herramientas de gestión que fortalecen la dirección y administración del sistema financiero adaptando modelos económicos, que al ser implementados en los procesos mejoran significativamente, el control interno efectivo facilita el flujo de comunicación e información financiera aplicando principios y normas en las áreas que se requieran. Mamani (2018).</p>	<p>La empresa no hace uso de indicadores de gestión dentro de labores y la política de sus procesos que busquen el cumplir con los objetivos que como resultado fortalezcan a la organización.</p>	<p>No coinciden</p>
<p>INFORMACION Y COMUNICACIÓN Respecto a los sub componentes de información y comunicación.</p>	<p>Manifiesta que, al implementar mecanismos de control interno, podremos medir y delegar funciones proveyendo información fluida y confiable haciendo uso de la contabilidad como herramienta de gestión de toma de decisiones. Meza (2019).</p>	<p>La información es en proporción y necesaria a los empleados a tiempo ayudando a las actividades dirigidas de manera responsable</p>	<p>Si coinciden</p>
<p>SUPERVISIÓN Respecto a las actividades de prevención y monitoreo</p>	<p>Asegura que, el control interno es de vital importancia ya que dota a la gerencia la seguridad de la ejecución y cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que al carecer de un sistema de control interno no existe la seguridad de alcanzar la eficiencia y efectividad, las cuales son vitales y afectan la naturaleza de la empresa de esta manera controlando al mínimo los riesgos de la realidad financiera y económica en la compañía. Tapia (2015).</p>	<p>La supervisión no existe o es deficiente de esta manera los resultados del trabajo de los empleados no sean evaluadas oportunamente pudiendo dar respuesta a problemas en la organización.</p>	<p>No coinciden</p>

Fuente: Elaboración propia en base a la comparación del resultado del objetivo específico 1 y 2.

5.2 Análisis de Resultados

En los resultados encontrados podemos ver el grado de importancia de tener un sistema de control interno implementado en la empresa, es por ello que aplicando podremos obtener mejores resultados en nuestros aspectos financieros. De esta manera los profesionales que tengan a cargo deberán moldear la metodología de la misma en favor de los objetivos y lineamientos de la empresa. Es por ello, que todas las empresas

en la medida que lo permitan deberían de poseer un sistema de control interno, para salvaguardar de experimentar peligros y riesgos que atentan contra la seguridad de los activos de la organización.

5.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Casahuaman y Ubillus (2018) y Meza (2019). Los autores mencionan que es de vital importancia que sea implementada un sistema de control interno en las áreas que la empresa crea pertinente, consiguiendo que la estructura interna sea estable apoyada en el uso de herramientas como manuales de trabajo que especifiquen las reglas y funciones de los trabajadores para la toma de decisiones cumpliendo las regulaciones y leyes a las que se encuentre sujeta la empresa de esta manera poder cumplir con las metas y objetivos empeñado. De esta manera concuerdan con la teoría del Autor Fonseca (2011) ya que la importancia de tener implementado un sistema de control radica desde la jerarquía máxima (dueños de la entidad) hasta los trabajadores ya que frente a ello podremos detectar irregularidades como los fraudes y estafas que no permitirán avanzar de acuerdo a los objetivos planteados de la casa de estudio; es decir nos ayudan a salvaguardar los activos de la empresa y a tener normas establecidas , estatutos y políticas en beneficio de ellas.

Así mismo concluye con los autores internacionales, estos resultados establecen con las bases teóricas (Rodrigo, 2015) y (Isaza, 2018), ya que nos menciona de los cinco componentes más importantes del sistema de control interno destacando así el ambiente de control como las normas y valores éticos dentro de la empresa practicando así las buenas costumbres de sus trabajadores dando origen a una evaluación de los riesgos detectando los posibles errores en el futuro que vendría a ser el segundo componente. También las actividades de control e información,

comunicación y supervisión de manera constante son de vital importancia ya que al tener una información confiable y una supervisión habitualmente nos ayudara a cumplir con nuestros objetivos y metas luego así mismo por lo que se puede observar que los que los autores tienen cierta similitud con las bases teóricas de la investigación.

5.2.2 Respecto al objetivo específico2:

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se aplicó al gerente de la empresa de transportes Señor de los Milagros son los siguientes:

Respecto a los sub componentes del ambiente de control

El cuestionario aplicado al gerente de la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, tenemos: Del 100% de preguntas realizadas 90% son negativas solo teniendo un 10% como SI, de esta manera podemos determinar que la empresa no tiene implementada al sistema de control interno como parte vital de la estructura de la organización reflejando la mínima importancia y la nula practica que tendría como objetivo el fortalecimiento y consolidación de la estructura administrativa y financiera.

Respecto a los sub componentes de la evaluación de riesgos.

El cuestionario aplicado a la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, tenemos: Del 100 % de las 6 preguntas realizadas 80% son SI y solo un 20% son negativas, de esta manera podemos concluir que la empresa si tiene contemplada un mecanismo de acción en base a la identificación de los riesgos catalogados internos y externos, lo que permite a la empresa a tomar acción correctiva y preventivas.

Respecto a los sub componentes de las actividades de control

El cuestionario aplicado a la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, tenemos: Del 100 % de las 5 preguntas realizadas 40% son SI y solo un 60%

son negativas, de esta manera podemos concluir que la empresa no se encuentra cumpliendo con la supervisión que ayuda a garantizar un control eficaz y eficiente.

Respecto a los sub componentes de información y comunicación

El cuestionario aplicado a la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, tenemos: Del 100 % de las 5 preguntas realizadas 80% son SI y solo un 20% son negativas, de esta manera se pudo determinar que la empresa cuenta con canales de comunicación, que sirven de apoyo en el cumplimiento de los procesos para lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización donde los trabajadores tienen clara su postura identificando sus alcance y responsabilidad.

Respecto al componente de supervisión y monitoreo

El cuestionario aplicado a la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, tenemos: Del 100 % de las 5 preguntas realizadas 20% son SI y solo un 80% son negativas, de esta manera podemos concluir que la empresa no cuenta con una supervisión y monitoreo constante durante periodos que permitan evaluar el desempeño de sus trabajadores de esta manera poder manejar indicadores de eficiencia para medir el cumplimiento el éxito de los objetivos y la correcta administración financiera de la empresa.

5.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Los resultados obtenidos mediante el cuestionario que se empleó al encargado de la empresa de transportes Señor de los Milagros son los siguientes:

Respecto al ambiente de control

Con respecto a los resultados que se obtuvieron referentes al objetivo específico 1 y los resultados obtenidos referentes al objetivo 2 (Caso de investigación) podemos determinar que no coinciden, dado que la empresa no cuenta con la

implementación de un sistema de control formal, que haya sido estandarizado en sus procesos, donde el personal no conoce claramente la organización por carecer de instrumentos de gestión.

Respecto al componente evaluación de riesgo

Con respecto a los resultados que se obtuvieron referentes al objetivo específico 1 y los resultados obtenidos referentes al objetivo 2 (Caso de investigación) podemos concluir que, si coinciden, puesto que la empresa si ha establecido las diferentes políticas de la organización que aseguran una eficiente administración que prevé riesgos que puedan afectar a la empresa.

Respecto al componente actividades de control

Con respecto a los resultados que se obtuvieron referentes al objetivo específico 1 y los resultados obtenidos referentes al objetivo 2 (Caso de investigación) podemos concluir que, no coinciden, dado que la empresa no hace uso de herramientas llamadas indicadores para sus procesos y políticas organizacionales, método que garantiza el logro de los objetivos propuestos en la empresa.

Respecto al componente información

Con respecto a los resultados que se obtuvieron referentes al objetivo específico 1 y los resultados obtenidos referentes al objetivo 2 (Caso de investigación) podemos concluir que, si coinciden, puesto que la empresa brinda información de manera clara y fluida a través de sus canales de comunicación en el tiempo oportuno.

Respecto al componente supervisión

Con respecto a los resultados que se obtuvieron referentes al objetivo específico 1 y los resultados obtenidos referentes al objetivo 2 (Caso de investigación) podemos concluir que, no coinciden, puesto que la empresa no ha establecido la implementación de un sistema de supervisión que le permita monitorear las funciones de sus empleados realizando periódicamente evaluaciones que permitan medir la eficiencia de la organización según lo requiera la parte administrativa.

VI. Conclusiones

Se analizaron los antecedentes donde los autores locales, regionales y nacionales, encontrando que la investigación determina la caracterización del control interno en las empresas del Perú. Donde los autores concuerdan que el control interno tiene alto valor por la importancia de sus métodos que son aplicados en normas, estatutos y procedimientos regidos en los 5 componentes del control interno con el objetivo de evitar riesgos y todos los peligros que acechen a la empresa.

6.1 Conclusión Respecto al Objetivo 1

En la mayor parte todos los autores concuerdan que al implementar el control interno en la micro y pequeñas empresas del Perú tendrán un gran efecto relevante y en la gestión administrativa y contable consiguiendo mejoras sustanciales en mejorar la estructura apoyados junto a un plan estratégico llegando a la convicción del fortalecimiento para la toma adecuada de decisiones en el futuro de la micro y pequeña empresa, también afirman los autores que el control interno aumenta los índices de la efectividad y eficiencia administrativa.

6.2 Conclusión Respecto al Objetivo 2

En la investigación de nuestro caso se aplicó el cuestionario al representante de la empresa de transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. Se realizó 26 preguntas, donde 10 preguntas fueron positivas que tienen una valoración de 38,46% y la diferencia de 16 preguntas tienen una valoración de 61,54%, concluyendo que la empresa de transportes no cuenta con la adecuada implementación de un sistema de control interno que va a influir en la gestión administrativa y contable por no contar con un aceptable ambiente de control bajo una supervisión constante que busca el cumplimiento de las metas y objetivos que la organización tiene propuestas a corto, mediano y largo plazo.

6.3 Conclusión Respecto al Objetivo 3

Al realizar un análisis comparativo de los resultados 1 y 2 se observa los resultados hallados en el presente caso de estudio logrando conocer que la micro y pequeña empresa transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. no cuenta con la implementación y ejecución de un sistema de control formal, desconociendo la estructura de la organización, se han encontrado procedimientos y políticas adoptadas las cuales brindan una administración efectiva en la disminución y precaución. Donde las empresas de servicio y la empresa de transportes Señor de los Milagros E.I.R.L. conjuntamente contemplan un mismo objetivo en referencia a la comunicación e información en el cumplimiento de las obligaciones eficientemente.

6.4 Conclusión general

Se concluye que la empresa de transportes “SEÑOR DE LOS MILAGROS” E.I.R.L. carece de la adecuada implementación de un sistema de control interno dado que influye de manera positiva en la dirección administrativa y contable. En la actualidad se contemplan debilidades que imposibilitan alcanzar los niveles óptimos que se traducen el cumplimiento de objetivos y metas propuestos por la organización y con los componentes que permiten entender de manera integral el estatus de la empresa de transportes de esta manera podremos obtener los mejores resultados veraces y confiables aumentando los niveles de eficiencia en la toma de decisiones que comprometen a la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Asencios, A. (2017). *Control interno y gestión financiera en las MYPE de servicios turísticos rubro transportes - Huaraz, 2016.*, (tesis de pregrado). Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6374>
- Castillo, S. (2019) *Caracterización del financiamiento de las micro y pequeñas empresas del sector transportes de carga del Perú caso: Corporación Obeman E.I.R.L.* Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8294>
- Casahuaman y Ubillus (2018) *Evaluación del control interno y propuesta de una auditoría administrativa para la “Empresa de Transporte Romsa E.I.R.L” Chimbote, 2018.* Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29082>
- Cubero y Méndez (2016) *Evaluación del Sistema de Control Interno a la flota vehicular de la Agencia Metropolitana de Transito del Distrito Metropolitano de Quito.* Universidad del Azuay, Quito. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5400>
- Congreso de la República del Perú (2003). *Ley 28015 del 3 de julio de 2003. Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa.* Lima D.C.: Congreso de la República del Perú.

Congreso de la República del Perú (2013). *Ley 30056 del 2 de julio 2013. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima D.C.: Congreso de la República del Perú.

Deloitte. S. (2015). La contraloría General de la República del Perú. *Marco Conceptual del Control interno*. Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/ControlInterno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Domínguez, H. (2019). *Los mecanismos del control interno administrativo en las empresas del sector servicios - rubro transporte interprovincial en el Perú. Caso: Empresa de transportes Eppo S.A – Piura año 2015.*, Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11320>

Fonseca, O (Ed.). (2015). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Recuperado de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Sistemas+de+control+interno+para+organizaciones+fonseca&ots=1MtzMLg3m2&sig=y3RyUxqwmXMLPn1ZgIPEVmE6JcU#v=onepage&q=Sistemas%20de%20control%20interno%20para%20organizaciones%20fonseca&f=false>

Flores, M (2018) *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso empresa de transportes Señor de Los Milagros S.A.C de Chimbote, 2017*. Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14461>

Gerencie (2017). *AUDITORÍA INTERNA*. Recuperado de

<https://www.gerencie.com/auditoria-interna.html>

Gamboa, J. (2016, 03 de agosto). Importancia del control interno en el sector público.

Revista Publicando. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833405>

Isaza, A. (Ed.). (2018). *Control Interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas*. Recuperado de

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=sistema+de+control+interno+libro&ots=zEra-xvBIG&sig=Z6fO8m-H4BxOLm1RjQJFYaflAhw#v=onepage&q=sistema%20de%20control%20interno%20libro&f=false>

Lefcovich, M. (2015). La contraloría General de la República del Perú. *Implementación del sistema del control Interno*. Recuperado de

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html

Lerma, H (Ed.). (2016). *Metodología de la investigación científica propuesta, anteproyecto y proyecto*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=COzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=definicion+de+hipotesis+investigacion+tesis&ots=2g3gLGecqh&sig=Xc-ndX0cx2uxkYIE7B_X5iH6kKw#v=onepage&q&f=false

Martín & Díaz (Ed.). (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Kc9QDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA105&dq=Fundamentos+de+direcci%C3%B3n+de+operaciones+en+empresas+de+servicios&ots=SkYKZUdu86&sig=N_1jIH0riURCVJwW4Z34C8b42EE#v=onepage&q=Fundamentos%20de%20direcci%C3%B3n%20de%20operaciones%20en%20empresas%20de%20servicios&f=false

Mafla, G. (2016). *Métodos de evaluación y control interno para la compañía de transporte pesado Express de la sierra Sierrcarrex S.A. de la ciudad de Quito*. Universidad Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3918>

Mamani, J. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas de transportes del Perú: caso empresa R&S Contratistas Generales. Huacho, 2016*. Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3484>

- Mejía, E. (2018). *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.* Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/3815>
- Meza, Q. (2019). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: caso de la empresa “Transportes Ibarra E.I.R.L.”, de Huancayo, 2016,* Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8201?show=full>
- Rodrigo, E. (Ed) (2015). *Control interno y fraudes análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=qcO4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Control+interno+y+fraudes+an%C3%A1lisis+de+informe+coso+I,+II+y+III+con+base+en+los+ciclos+transaccionales.>
- Rugel, D. (2018) *Manual De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia En Los Procesos Administrativos Y Financieros De La Cooperativa De Transporte Interprovincial E Intraprovincial Y Turismo “JUMANDY” De La Ciudad De Tena, Provincia De Napo, Puyo, Ecuador.* Universidad Autónoma de los Andes, Ibarra, Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8778>
- Sánchez, (2018). *Definiciones del Sector Terciario.* Recuperado de <https://definicion.de/sector-terciario/>

SUNAT (2017). *Definición de la Micro y Pequeña Empresa*. Recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Tapia, G. (2020). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en La Gestión Económica y Financiera de las empresas nacionales: caso empresa de Transporte América Express S.A. - Chimbote, 2019*. Universidad los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15618>

Uladech católica (2016). *Código de ética para la investigación. Universidad Católica Los Ángeles –Chimbote. Perú. Aprobado con Resolución N° 0108- 2016- ULADECH católica*. Disponible en <http://www.uladech.edu.pe/images/>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	ACTIVIDADES	AÑO 2019																
		II SEMESTRE DEL AÑO																
		SEMANAS																
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Análisis de los Resultados																	
2	Conclusiones y Recomendaciones																	
3	Introducción y Resumen																	

Anexo 2: Presupuesto

Bienes:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Papel bond 80gr.	2	Cientos	9.50	19.00
Resaltador	2	Unidad	2.00	4.00
Dispositivo USB	1	Unidad	20.00	20.00
Lápiz	2	Unidad	1.00	2.00
Lapicero	2	Unidad	1.00	2.00
TOTAL			S/. 33.50	S/. 47.00

Servicios:

DETALLE	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO	
			UNITARIO	TOTAL
Impresiones	149	Hojas	0.30	44.70
Fotocopias	80	Hojas	0.10	8.00
Empastado	3	Ejemplares	28.00	80.00
Internet	240	Horas	1.00	240.00
Movilidad	46	Pasajes	2.00	92.00
Asesoría	0	Unidad	0.00	0.00
TOTAL			S/. 31.40	S/. 464.70

Anexo 3: Cuestionario



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

El presente trabajo tiene como objetivo recolectar información de las micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo denominado:

CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “TRANSPORTE _ SEÑOR DE LOS MILAGROS E.I.R.L.”. La información que usted nos brinda será utilizada solo con fines académicos e investigación, por ello se le agradece por su valiosa colaboración. Responder todas las interrogantes que se le plantea a continuación:

FECHA: 24.10.6.19

1. REFERENTE AL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA:

1.1 Nombre representante legal de la empresa

Oscar Bernardo Asion Lao

1.2 Edad del representante de la empresa

Años 58

1.3 Sexo del representante legal

Masculino

Femenino

1.4 Grado de Institución:

Primaria

Secundaria

Superior

Universitaria

1.5 Cargo de la empresa

Gerente

4. EVALUACIÓN DE RIESGO:

5. ¿La empresa "Transporte _ Señor de los milagros E.I.R.L.", ¿tiene definidos sus objetivos?

SI

NO

6. ¿Tiene la empresa identificados sus riesgos internos y externos?

SI

NO

7. ¿La empresa ha identificado los eventos los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades?

SI

NO

➤ Supervisión y monitoreo

8. ¿Existe un monitoreo continuo por parte de la administración de la empresa?

SI

NO

9. ¿Es eficaz la supervisión y monitoreo para el cumplimiento de las metas programadas?

SI

NO

10. ¿Periódicamente se verifica si el personal comprende y cumple con el código de conducta de identidad y sus funciones?

SI

NO

➤ **Información y Comunicación**

11. ¿Existen los mecanismos para que la dirección obtenga las sugerencias o peticiones de los trabajadores?

SI

NO

12. ¿En la empresa “Transporte _ Señor de los Milagros E.I.R.L.”, ¿existe una apropiada información y comunicación entre sus colaboradores?

SI

NO

13. ¿Están establecidos los canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?

SI

NO

➤ **Actividades de Control**

14. ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?

SI

NO

15. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?

SI

NO

Anexo 4: Ficha bibliográfica

AUTOR: Rugel Vega Deexy Macarena

TÍTULO: MANUAL DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE INTERPROVINCIAL E INTRAPROVINCIAL Y TURISMO "JUMANDY" DE LA CIUDAD DE TENA, PROVINCIA DE NAPO

AÑO: 2018

LUGAR: Ecuador

UNIDAD DE ANALISIS: Mypes

El alto grado de relación e interdependencia de los sistemas económicos en el mundo convierten a objetivos particulares en comunes para las empresas a su vez, asumen el papel principal dentro este sistema productivo global con óptica y retos similares, principalmente el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo, reducción de sus costos, selección y capacitación eficiente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

Rugel, D. (2018) *Manual De Control Interno Para Mejorar La Eficiencia En Los Procesos Administrativos Y Financieros De La Cooperativa De Transporte Interprovincial E Intraprovincial Y Turismo "Jumandy" De La Ciudad De Tena, Provincia De Napo. (Tesis de la Universidad Regional Autónoma de los Andes)*. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8778>

AUTOR: MEZA QUISPE, FLORMIRA ELIZABETH

TÍTULO: 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

AÑO: 2019

LUGAR: Huancayo

UNIDAD DE ANALISIS: Mypes

Afirma que las obligaciones de las empresas ante la administración tributaria han creado la necesidad de establecer controles que garanticen su cumplimiento; de esta manera surge el Control Interno en su componente Ambiente de Control, que se define en este trabajo, como un proceso ejecutado por la junta directiva, la gerencia y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a lograr efectividad de objetivos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA:

Meza, F (2019) *Caracterización Del Control Interno De Las Micro Y Pequeñas Empresas Del Sector Servicio Del Perú: Caso De La Empresa "Transportes Ibarra E.I.R.L.", De Huancayo, 2016 (Tesis de la Universidad los Ángeles de Chimbote)*. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8201>

Anexo 5: Matriz de consistencia

Matriz de Consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos
<p>Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú: Caso empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote, 2018.</p>	<p>¿Cuáles son características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote, 2018?</p>	<p>Describir las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del Sector Servicio Del Perú: Caso empresa de transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” de Chimbote, 2018.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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 transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.”, de Chimbote, 2018. 3. Realizar un análisis comparativo de las características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector servicio del Perú y de la empresa transportes “Señor de los Milagros E.I.R.L.” Chimbote, 2018.

